

# LIVRET D'ACCUEIL



## Le Centre Hospitalier de Bort-les-Orgues

Un Hôpital de Proximité au  
service de la population de  
son territoire

Votre séjour

# Sommaire

## 2 BIENVENUE

## 3 PRESENTATION DU CENTRE HOSPITALIER DE BORT-LES-ORGUES

Nos missions

Nos services

Plan de l'établissement

## 7 VOTRE ADMISSION

Votre admission

Les frais d'hospitalisation

Votre sortie

Formalités pour les EHPAD et l'USLD

## 13 VOTRE SEJOUR

Les professionnels

Votre parcours patient

Le service social

Vie pratique

Les services complémentaires

## 18 vos DROITS ET LIBERTES

Les chartes

Ethique et consentement aux soins

Désignation de la personne de confiance

Les directives anticipées

Désignation de la personne à prévenir

Lutte contre la douleur

Lutte contre les infections nosocomiales

Protection des données à caractère personnel

Les règles de vie et recommandations

Remerciements, griefs, doléances

Examen des plaintes et réclamations

L'accès au dossier médical

Conservation des informations de santé

Promotion de la bientraitance

Don d'organes

## 26 NOS ENGAGEMENTS

Qualité et sécurité des soins

Certification et évaluations

Votre avis nous intéresse

Développement durable

## 29 LES CHARTES



# Bienvenue au Centre Hospitalier de Bort-les-Orgues

Madame, Monsieur,

Vous avez été adressé ou vous avez choisi notre établissement pour recevoir les soins qui vous sont nécessaires ou pour être hébergé car votre état de santé ne vous permet plus de rester à domicile, nous vous en remercions et l'ensemble du personnel mettra en œuvre tous les moyens dont il dispose pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Ce livret d'accueil vous est remis pour vous permettre de mieux connaître notre établissement, pour faciliter les conditions de votre séjour, vous donner des renseignements utiles, vous rappeler certaines règles de bon fonctionnement et vous informer de vos droits et de vos obligations. Il contribue à vous assurer une meilleure information, objectif essentiel que nous nous efforcerons de mettre en œuvre tout au long de votre hospitalisation.

Améliorer notre accueil et nos prestations reste pour nous une priorité, à cette fin, un questionnaire de sortie est joint à ce livret. Nous vous remercions de bien vouloir réserver quelques instants avant votre sortie, pour le remplir et le remettre à un professionnel du service.

**Mieux connaître le Centre Hospitalier de Bort-les-Orgues**

Consulter notre site internet [www.ch-bort.fr](http://www.ch-bort.fr)

# PRESENTATION

## DU CENTRE HOSPITALIER DE BORT- LES-ORGUES



## NOS MISSIONS

L'hôpital assure la prise en charge sanitaire et médico-sociale à travers **une offre de soins diversifiée et cohérente** autour d'un service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), d'un service de Médecine, d'une Unité de Soins de Longue Durée (USLD) et d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) offrant un hébergement permanent, un accueil de jour et un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA).

Le Centre hospitalier de Bort-les-Orgues est en Direction commune avec le Centre Hospitalier d'Ussel et l'EHPAD d'Eygurande.

## NOS SERVICES

### SECTEUR SANITAIRE

Médecine :	15 lits dont 4 lits identifiés en Soins Palliatifs
Médecine ambulatoire :	1 lit
SMR :	20 lits
USLD :	30 lits

Sont accueillis les patients d'âge adulte, quelle que soit la pathologie médicale, pour des soins à visées diagnostique, curative, palliative et éducative.

### SECTEUR MEDICO-SOCIAL

EHPAD 1 : 40 lits	(Résidents disposant d'une certaine autonomie)
EHPAD 2 : 20 lits	(Résidents dépendants)
EHPAD 3 : 20 lits	(Secteur sécurisé pour des résidents déambulants)

Les professionnels de l'établissement assurent l'accompagnement des personnes âgées de plus de 60 ans, fragiles et vulnérables et œuvrent pour préserver leur autonomie par une prise en charge globale et un accompagnement individualisé.

#### Nous contacter :

190 Rue Gustave Parré - 19110 BORT-LES-ORGUES

Tél. 05 55 46 33 33 - Fax 05 55 46 33 00

[www.ch-bort.fr](http://www.ch-bort.fr)

Adresse Mail : [secretariat.direction@ch-bort.fr](mailto:secretariat.direction@ch-bort.fr)



L'établissement est membre du Groupement Hospitalier de Territoire Limousin qui regroupe 18 établissements et dont la structure support est le CHU de Limoges.

# ACCUEIL DE JOUR - PASA



## L'Accueil de jour : 6 places

Cette unité fonctionne en partenariat avec l'instance de coordination en gérontologie du canton de Bort-les-Orgues et **permet d'accueillir, en journée ou demi-journée, des personnes âgées valides, de plus de 60 ans.**

La prise en charge de jour peut être de courte durée ou ponctuelle certains jours de la semaine.

Il a pour mission :

- de soulager les familles,
- de lutter contre l'isolement social des personnes âgées vivant seules à domicile,
- de limiter les hospitalisations à répétition,
- de retarder le passage de la personne âgée en institution.

Le prix de journée est fixé par arrêté du Conseil départemental.

**Ouvert du lundi au vendredi en journée ou en demie-journée (matin ou après-midi).**

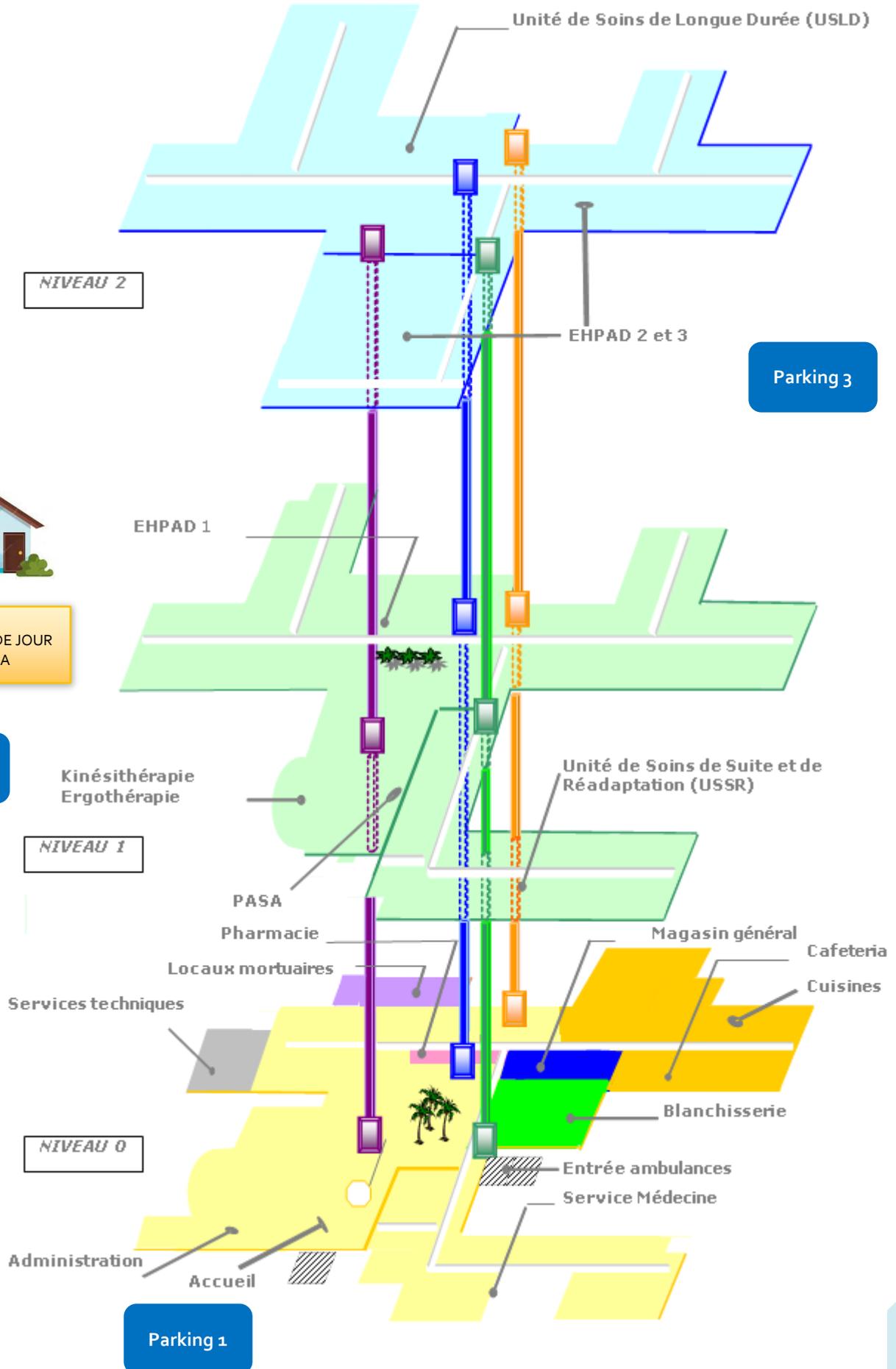
Les tarifs sont précisés dans le contrat de séjour et annexés au livret d'accueil.

## Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) : 14 places

En lien étroit avec l'EHPAD, **le PASA est un lieu de vie** au sein duquel sont organisées et proposées des **activités sociales et thérapeutiques** aux résidents présentant des troubles du comportement.

**Ouvert du lundi au vendredi en journée.**

# PLAN DE L'ETABLISSEMENT

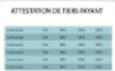


# VOTRE ADMISSION



## VOTRE ADMISSION

Vous êtes hospitalisé au Centre Hospitalier de Bort-les-Orgues, vous devez réaliser votre dossier d'admission au bureau des entrées, pour cela merci de vous munir des documents listés ci-dessous.

	 Pièce d'identité	 Carte vitale	 Carte mutuelle	 Livret de famille	 Carte européenne de santé
<b>Pour toutes admissions</b>	✓	✓	✓		
<b>Mineurs</b>	✓	✓	✓	✓	
<b>Majeurs protégés</b>	✓	✓	✓		
<b>Personnes résidents dans un pays membre UE</b>	✓				✓
<b>Personne résident dans un pays hors UE</b>	✓				
<b>Personnes sans ouverture de droits</b>	Vous renseigner auprès du dispositif de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé.				

## JE DONNE MON ADRESSE MAIL !

La transmission de votre e-mail ou de celui d'un proche est utile pour recueillir votre satisfaction et expérience afin d'améliorer la qualité des soins de notre établissement.

## Ouverture du bureau des entrées

du lundi au vendredi

### Les documents administratifs

- Carte d'identité, passeport ou titre de séjour,
- Carte Vitale, le cas échéant, l'attestation papier,
- Carte d'adhérent à une mutuelle,

### Les autres documents administratifs (si concerné)

- Attestation CMU (Couverture Maladie Universelle) complémentaire,
- Attestation d'aide Médicale État,
- Attestation de prise en charge pour les ressortissants étrangers,
- Déclaration AT/MP

Il vous est rappelé que tout assuré de 16 ans et plus doit déclarer à sa caisse Primaire d'Assurance Maladie un médecin traitant. En l'absence de médecin traitant déclaré ou en cas de non-respect du parcours de soin, une partie des frais vous sera facturée.

-----

**Si vous n'avez pas de carte vitale**, merci de remettre les documents suivants au bureau des entrées (selon votre situation) :

- ⇒ **Vous êtes ressortissant de l'Union Européenne (UE)** : votre carte européenne d'Assurance Maladie ou le certificat provisoire de remplacement.
- ⇒ **Vous venez d'un pays en dehors de l'UE** : attestation de la prise en charge délivrée par votre assurance privée.

**Si vous ne pouvez fournir aucun de ces documents**, merci de l'indiquer afin que des démarches d'aides vous soient proposées (assistante sociale, permanence d'accès aux soins).

**Si vous êtes salarié**, pensez à prévenir votre employeur dès le début de votre hospitalisation. Vous lui confirmerez ensuite votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation que vous pourrez obtenir auprès du bureau des entrées.

A noter :

- Votre Caisse d'Assurance Maladie peut établir, sous certaines conditions, une attestation en urgence de la CMU de base ou une attestation de l'Aide Médicale de l'État (AME). Cette procédure se fera à votre demande ou à l'initiative de l'établissement hospitalier dans lequel vous êtes admis.

- Le centre hospitalier peut vous demander de signer un engagement de payer et/ou de verser une provision.

**Non divulgation de présence** : si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des entrées ou au cadre de santé de l'unité la non divulgation de votre présence dans l'établissement.

**Hospitalisation en urgence** : les formalités pourront être réduites. Toutefois, vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au bureau des entrées dans les meilleurs délais afin de régulariser votre dossier administratif.

**Bracelet d'identification** : si vous êtes accueilli en Médecine ou SMR, une infirmière vous posera, avec votre accord, un bracelet d'identification. Si vous êtes accueilli en EHPAD ou en USLD, un bracelet peut vous être remis lors d'un transfert organisé à l'extérieur.

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais liés à votre hospitalisation se décomposent en trois parties :

**Les prestations de santé** : les soins, médicaments, examens de laboratoire, consultations de spécialistes sont principalement pris en charge par l'assurance maladie. En l'absence d'organisme complémentaire, la part non couverte par l'assurance maladie est à régler à la sortie ou vous sera facturée directement.

**Le forfait journalier hospitalier** : sauf cas particulier de dispense, il est à régler à votre sortie ou sera facturé à votre organisme complémentaire.

**Les frais à caractère facultatif** : ils s'appliquent si vous bénéficiez d'un régime particulier (télévision, téléphone ...).

Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre seule, faites-en la demande lors de votre préadmission ou de votre admission ou en cours de séjour. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités dans le service et fera l'objet d'une facturation particulière dont les modalités de prise en charge vous seront expliquées par le bureau des entrées.

## VOTRE SORTIE

**Votre sortie est décidée par le médecin du service selon votre état de santé.**

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une décharge indiquant que vous souhaitez quitter l'établissement contre l'avis médical qui vous a été donné et en toute connaissance des risques que vous encourez.

**Les formalités à accomplir** : avant de quitter l'établissement, présentez-vous au bureau des entrées pour clore votre dossier administratif, régler les éventuels frais liés à votre séjour et obtenir un (ou des) bulletin(s) de situation justifiant de celui-ci (remboursement d'indemnités journalières, indemnités de votre mutuelle, mise à jour dossier Allocation Personnalisée d'Autonomie).

Si votre état exige un transport en ambulance ou en Véhicule Sanitaire Léger, il est alors prescrit par le médecin. Vous avez le libre choix du prestataire.

Les mineurs ne peuvent quitter l'hôpital que s'ils sont accompagnés de l'un au moins des détenteurs de l'autorité parentale ou d'une personne munie d'une autorisation parentale écrite sur présentation d'une pièce d'identité.

Sur demande du service, l'assistante sociale de l'hôpital peut vous aider à assurer la continuité des soins en organisant, par exemple :

- Votre retour à domicile,
- Votre convalescence en maison de repos,
- La mise en place d'aides à domicile.

## FORMALITES POUR LES EHPAD ET L'USLD

Un dossier de demande d'admission doit être renseigné par vous-même ou l'un de vos proches. Il est adressé au directeur du centre hospitalier. Une rencontre peut être organisée avec vous et/ou un de vos proches, le médecin coordonnateur et le cadre de santé.

**Prise en charge médicale** : lors de votre entrée en EHPAD, vous optez pour le médecin de votre choix sous réserve que ce dernier s'engage à respecter l'organisation interne mise en place.

Il vous est remis et le cas échéant à votre représentant légal :

- Le contrat de séjour accompagné de divers documents.
- Le règlement de fonctionnement.
- Le formulaire de désignation de la personne de confiance (annexé au livret).
- Le formulaire de dépôt des objets ou des valeurs.
- Les tarifs d'hébergement.

### Les frais liés à l'hébergement

Les frais comportent :

**Un forfait soins** : il intègre les prestations médicales et paramédicales qui sont couvertes par le tarif global de l'assurance maladie.

**Un forfait dépendance** : il comprend les prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie non liés aux soins. Le taux est forfaitaire après évaluation de l'équipe médicale et soignante. Cette dépendance peut ouvrir droit à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), sous certaines conditions. Ce tarif est financé par le Conseil départemental de votre lieu de résidence.

**Un prix de journée hébergement** : ce tarif hébergement couvre les prestations hôtelières telles que nourriture, chauffage, ameublement, matériel, etc. Il est à votre charge sauf ressources insuffisantes, un recours à l'aide sociale peut être envisagé.

Une facture est établie tous les mois.

# VOTRE SÉJOUR



Pour le bon déroulement de votre séjour, et garantir la qualité de votre prise en charge, nous mettons à votre disposition une équipe médicale et paramédicale dévouée et compétente. Le service qui vous accueille est sous la responsabilité du médecin et du cadre de santé.

Chaque professionnel de l'établissement porte sur sa tenue de travail, une étiquette indiquant son nom, son prénom et sa fonction.

## LES PROFESSIONNELS

Durant votre séjour, votre prise en charge sera assurée 7j/7, 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Les professionnels de santé et les personnels hospitaliers assurent la qualité et la sécurité de votre prise en charge et de votre séjour en mettant en commun leurs compétences pour vous accompagner, vous soigner et vous soutenir.

**L'équipe médicale** : la continuité des soins est assurée 24h/24 et 7j/7 par les praticiens d'astreinte. Votre prise en charge relève plus spécifiquement d'un membre de l'équipe médicale, responsable des soins dispensés.

**L'équipe soignante** : le **cadre de santé** est responsable de l'organisation et de la qualité des soins qui vous sont dispensés, en lien avec l'équipe médicale. Le personnel **infirmier** dispense les soins prescrits par le médecin et assure une présence permanente auprès de vous. Il est accompagné par les **aides-soignants** qui prodiguent les soins d'hygiène et de confort nécessaires.

**La psychologue** de l'établissement peut intervenir auprès des patients et des résidents à la demande de l'équipe médico-soignante.

Les **agents de service hospitaliers qualifiés** assurent l'entretien des locaux et de votre chambre.

**L'équipe de la Pharmacie à Usage Intérieur (PUI)** : elle répond à vos besoins pharmaceutiques. Elle assure notamment les missions de gestion, d'approvisionnement, de préparation, de contrôle, de détention, d'évaluation, de conseil du bon usage et de dispensation des médicaments et dispositifs médicaux stériles. Elle réalise également des activités de pharmacie clinique (conciliation médicamenteuse, etc.).

Elle assure une activité de vente de certains médicaments au public, appelée rétrocession. La rétrocession permet de dispenser à des patients non hospitalisés des médicaments non disponibles en pharmacie de ville (principalement des médicaments inscrits sur une liste spécifique ou médicaments importés).

Travaillant en étroite collaboration avec les équipes soignantes, l'équipe pharmaceutique contribue à l'amélioration et à la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse des patients et résidents.

**L'équipe de rééducation / réadaptation** : l'établissement bénéficie d'une équipe pluridisciplinaire composée de kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes et d'enseignants en Activité Physique Adaptée (EAPA) dont les compétences sont utiles et nécessaires à votre rétablissement.

Des kinésithérapeutes libéraux assurent des vacations pour les résidents de l'EHPAD, de l'USLD et du service de Médecine, dans le respect de l'organisation interne.

**Le personnel administratif** est à votre disposition pour vous accueillir et réaliser les démarches administratives inhérentes à votre hospitalisation ou à votre hébergement.

**Le personnel technique** assure l'entretien des espaces verts, le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques.

**Le personnel logistique** (blanchisserie, cuisine) assure la production de vos repas et l'entretien du linge.

## VOTRE PARCOURS PATIENT

Vous êtes hospitalisé dans un service adapté à votre pathologie, toutefois, votre prise en charge peut nécessiter un changement de service durant votre séjour. Dans ce cas, vous en serez informé et une aide vous sera apportée par le personnel soignant pour le transport de vos effets personnels.

Les examens complémentaires éventuels pourront être réalisés dans des établissements voisins. Les examens biologiques sont exécutés par un laboratoire extérieur.

## LE SERVICE SOCIAL

L'assistante sociale de l'établissement se tient à votre disposition et à celle de votre famille pour vous informer sur :

- L'accès aux droits et aux dispositifs sociaux,
- L'aide à apporter dans le cadre de la sortie d'hospitalisation (retour à domicile avec aide-ménagère, service de soins infirmiers à domicile, hospitalisation à domicile, entrée en institution etc...).

Si vous désirez rencontrer l'assistante sociale, vous pouvez en faire la demande auprès du personnel de votre unité.

## VIE PRATIQUE



### Les visites

La présence d'enfants en bas âge n'est pas recommandée dans les services sanitaires (Médecine, SMR, USLD) mais autorisée en EHPAD. Avant toute visite, merci de rechercher l'accord de l'équipe médico soignante.



### Les chambres

L'établissement dispose de chambres seules et de chambres doubles équipées de salle de bain et toilettes.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à séjourner en chambre particulière en fonction des disponibilités.

L'entretien des chambres est réalisé par le personnel hospitalier.



### Les repas

Des repas équilibrés sont servis soit en plateaux personnalisés, soit en salle à manger. Une diététicienne intervient de façon hebdomadaire dans l'établissement pour établir les menus.

Vos proches ont la possibilité de vous accompagner durant le repas. Pour connaître les modalités de commande, merci de vous adresser au personnel soignant.



### Le linge

Le linge de maison est fourni et entretenu par l'établissement.

Pour les services d'hébergement, l'entretien du linge personnel est assuré par la blanchisserie de l'établissement. Le linge doit impérativement être identifié à votre nom.

Pour les services d'hospitalisation, l'entretien du linge devra être assuré par un proche.



### Le téléphone

Vous disposez dans votre chambre d'un téléphone qui vous permet de recevoir vos appels et d'appeler à l'extérieur. Pour pouvoir joindre l'extérieur, vous devez vous acquitter d'un forfait auprès du bureau des entrées.

Les tarifs sont disponibles à l'accueil de l'établissement et annexés au livret.

**Standard au 05.55.46.33.33.**



### La télévision

Chaque service dispose d'un salon avec télévision. Les chambres sont équipées de téléviseurs en services d'hospitalisation (médecine, SMR). Pour l'utiliser, il vous suffit d'en faire la demande auprès du personnel soignant ou de l'accueil aux horaires d'ouverture.

Si vous êtes en chambre double, nous vous demandons de régler convenablement le volume sonore de l'appareil afin de respecter votre voisin. Concernant le secteur hébergement, les chambres sont équipées de prises permettant l'utilisation de votre téléviseur (les modalités sont précisées dans le contrat de séjour).



### Internet – Wifi

Vous pouvez disposer d'un accès wifi gratuit en vous rapprochant de l'agent d'accueil qui vous délivra un code d'accès confidentiel. Afin de nous assurer de la bonne utilisation de ce réseau, « la charte d'utilisation du réseau WIFI public » vous sera remise et devra être rendue signée au bureau des entrées avant de vous délivrer les codes d'identification.



### Le courrier

Vous pouvez recevoir du courrier, pour cela rappelez à vos correspondants de mentionner lisiblement vos nom et prénom ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé ou hébergé. Le courrier vous est distribué chaque jour.

## LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

### Les représentants des usagers

Instituée par la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Toute plainte ou réclamation est portée à sa connaissance.

Elle formule des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la prise en soins des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Le représentant des usagers est indépendant de l'hôpital. Il contribue, par ses avis et sa présence au Conseil de Surveillance, à améliorer l'accueil et la prise en soins des patients.

Si vous souhaitez être mis en relation avec les représentants des usagers de l'établissement, vous pouvez leur adresser un mail à l'adresse : [cdu@ch-bort.fr](mailto:cdu@ch-bort.fr).

Une boîte aux lettres est également à votre disposition au niveau du Bureau des entrées.

### **Les représentants des accompagnés et de leurs proches**

Les représentants des accompagnés et de leurs proches sont élus et siègent au sein du Conseil de la Vie Sociale, formation destinée à garantir les droits des résidents et leur participation au fonctionnement de l'EHPAD. C'est un lieu d'échanges et d'expression sur les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement. Il est un lieu d'écoute et favorise la participation des accompagnés et de leurs proches.

Si vous souhaitez être mis en relation avec les représentants des familles de l'établissement, vous pouvez leur adresser un mail à l'adresse : [cvs@ch-bort.fr](mailto:cvs@ch-bort.fr).

Une boîte aux lettres est également à votre disposition au niveau du Bureau des entrées.

### **Le culte**

Si vous en exprimez le désir, les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite. Des représentants des cultes sont à la disposition des hospitalisés (s'adresser au Cadre de Santé du service). Une chapelle est située au 1<sup>er</sup> étage de l'établissement.

### **Le coiffeur**

Une coiffeuse intervient régulièrement dans l'établissement. Si vous souhaitez prendre rendez-vous, vous pouvez vous adresser au personnel soignant du service.

### **Pédicurie**

Une pédicure extérieure intervient régulièrement dans l'établissement. Les rendez-vous doivent être pris auprès du personnel soignant du service.

### **Boissons et friandises**

Un distributeur automatique de boissons chaudes ou froides et de friandises est à votre disposition dans le hall d'accueil.

Un kiosque (1<sup>er</sup> étage) propose également divers produits d'alimentation et d'hygiène.

### **Animations proposées aux accompagnés**

L'équipe d'animation organise la vie des résidents à travers un planning d'activités journalier et hebdomadaire (chant, journal, toucher bien-être, activités manuelles, cuisine, mémoire, art-thérapie...) et également des sorties.

L'association « Sourires en Boortense » accompagne l'établissement dans l'organisation de manifestations musicales et de sorties. Elle gère également la boutique « le kiosque ».

### **Les visiteurs des malades dans les établissements hospitaliers (VMEH)**

V.M.E.H est une association de bénévoles qui visitent les personnes malades, handicapées ou âgées, dans les établissements hospitaliers et les EHPAD, et leur apportent de façon régulière un soutien moral.

Si vous souhaitez recevoir leur visite, vous pouvez en faire la demande au Cadre de Santé du service.

VOS

**DROITS**

ET

**LIBERTES**



## LES CHARTES

Elles sont accessibles à la fin de ce livret et rappellent les droits fondamentaux des usagers.

## ETHIQUE ET CONSENTEMENT AUX SOINS

Le patient hospitalisé ou le résident hébergé a le droit d'accepter ou de refuser les soins proposés. Cela signifie que vous prenez avec les professionnels, les décisions concernant votre santé, sans contrainte et en toute connaissance de cause. Le professionnel de santé doit respecter votre volonté, après vous avoir informé des conséquences de vos choix.

**Votre consentement doit être libre et éclairé** (vous devez être informé des soins dont vous allez bénéficier). Il doit être renouvelé pour tout nouvel acte de soins. Il sera tracé dans votre dossier patient informatisé.

Si vous êtes majeur protégé, votre consentement doit également être recherché. Cependant, en fonction de vos capacités, votre représentant légal sera sollicité.

## DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 sur les droits des malades donne la possibilité à toute personne majeure de désigner par écrit une « personne de confiance » qui pourra être révoquée à tout moment.

**La personne de confiance peut-être un parent, un ami, un proche, votre médecin traitant, ou toute autre personne** que vous aurez choisie et dont vous aurez obtenu l'accord.

Elle peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera sollicitée si vous n'êtes pas vous-même en état d'exprimer votre volonté.

Le formulaire de désignation est annexé à ce livret.

Si vous êtes majeur protégé, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille. Si la personne de confiance a été désignée avant la mise en place de la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou l'annuler.

## LES DIRECTIVES ANTICIPEES

**Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées.** Elles permettent l'expression de la volonté de la personne en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux lors de la fin de vie. Elles seront consultées par les médecins.

Sans limite de temps, les directives anticipées peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

Si vous en avez rédigées, informez-en l'équipe soignante.

Un modèle de directives anticipées est annexé à ce livret.

## DESIGNATION DE LA PERSONNE A PREVENIR

**La personne à prévenir ne doit pas être confondue avec la personne de confiance.**

La désignation se fait à l'admission au Bureau des entrées ou au niveau du service d'hospitalisation. La personne à prévenir peut être contactée pour toutes demandes concernant la prise en charge administrative, organisationnelle ou par les services de soins en cas d'aggravation de votre état de santé.

## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

**Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.** Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Votre participation est essentielle, vous avez mal...parlez-en !



Nous mettons tout en œuvre pour **PREVENIR, TRAITER OU SOULAGER** : Les douleurs aiguës, les douleurs chroniques et la douleur psychologique.

L'équipe mobile de soins palliatifs départementale peut être sollicitée afin d'assurer une prise en charge pluridisciplinaire des patients dont l'état de santé le nécessite.

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections acquises à l'hôpital.

Sous l'égide du praticien hygiéniste, le **C.L.I.N.** (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) travaille sur les **bonnes pratiques** pour éviter la survenue de telles infections.

**Il a un rôle préventif et curatif.**

## PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour. Sauf opposition de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés afin de permettre une meilleure prise en soins. Elles peuvent être transmises aux autorités de tutelles ou autres établissements exerçant une mission de service public, selon les conditions fixées par la loi.

**Le CH de Bort-les-Orgues garantit la confidentialité et la protection des données à caractère personnel** en conformité avec la loi 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et liberté » modifiée, et le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Selon la réglementation applicable en la matière, sauf demande abusive ou exclusion du champ d'application, vous disposez sur vos données des droits d'opposition, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité.

L'exercice de ce droit s'exprime par courrier à la direction du CH de Bort-les-Orgues.

## LES REGLES DE VIE ET RECOMMANDATIONS

### NE SONT PAS AUTORISES

#### ANIMAUX

Au sein du pôle sanitaire et par mesure d'hygiène, en accord avec le code de la santé publique, les animaux, à l'exception des chiens guides et d'assistance, ne sont pas autorisés.

Au sein du pôle EHPAD, sur demande préalable et à condition d'être en mesure de présenter un certificat de vaccination à jour, que l'animal soit sociable, propre et non porteur de parasite, il est possible de visiter un proche avec un animal de compagnie (chien, chat).

#### APPAREILS ELECTRIQUES

Les appareils non labellisés CE.

#### CAPTATION D'IMAGES

Toute captation d'images et de son doit faire l'objet d'une demande préalable auprès de la direction.

#### DEGRADATION DU MATERIEL

Les patients et les résidents doivent respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à leur disposition. Toute dégradation pourra faire l'objet de poursuites et de dédommagement.

La dégradation ou disparition de vos effets personnels (appareils auditifs, lunettes, appareils dentaires) fera l'objet d'une prise en charge par l'établissement uniquement en cas de faute imputable à la structure.

#### LES POURBOIRES

Les professionnels de l'établissement ne sont pas autorisés à recevoir des dons en espèces.

#### DENREES ALIMENTAIRES

Les visiteurs doivent s'abstenir de remettre aux patients ou aux résidents des denrées ou boissons (même non alcoolisées) sauf accord de l'équipe médico-soignante.

#### DETENTIONS ILLICITES

La détention et l'introduction d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est prohibée.

#### TABAC

Il est interdit de fumer (cigarettes et e-cigarettes) dans l'enceinte de l'hôpital.



---

#### STOP A LA VIOLENCE A L'HOPITAL

Seront engagées des poursuites contre toute personne qui aurait une attitude ou des propos violents à l'égard du personnel ou de l'établissement.

---

#### TRAITEMENTS MEDICAMENTEUX PERSONNEL

Tout traitement médicamenteux en cours doit être signalé à l'équipe médicale dès votre arrivée et les médicaments que vous possédez doivent être remis à l'infirmier(e) de votre service qui vous les restituera lors de votre sortie. L'hôpital est responsable des traitements prescrits par les médecins durant votre hospitalisation. L'automédication est prohibée.

### LES RECOMMANDATIONS

---

#### ABSENCE DE VOTRE CHAMBRE

Veillez à prévenir l'infirmier(e) de votre absence de la chambre car des examens complémentaires peuvent avoir été prévus.

---

#### ENVIRONNEMENT

Pour votre confort et votre sécurité, il convient de respecter le bâtiment, les installations, et les équipements mis à votre disposition ainsi que la signalétique en vigueur.

---

#### HYGIENE

Dans l'intérêt de tous, il est recommandé aux patients ainsi qu'à leurs visiteurs d'observer les règles d'hygiène en se lavant les mains en entrant et en sortant des chambres. Des distributeurs de solution hydro alcoolique sont à votre disposition à cet effet.

---

#### NUISANCES SONORES

L'hôpital est un lieu de soins et de convalescence qui nécessite du calme. Afin de le préserver, usez avec discrétion des appareils de radio, de télévision et des téléphones portables. Evitez les visites en groupe, afin de respecter et permettre le repos des autres patients.

---

#### OBJETS DE VALEUR

#### DEPOTS

##### Pour les personnes hospitalisées

Lors de son admission, la personne hospitalisée peut effectuer auprès du régisseur de l'établissement le dépôt des sommes d'argent, des bijoux, objets ou moyens de paiements qui sont en sa possession. Un inventaire contradictoire est rédigé contre délivrance d'un reçu de dépôt dument détaillé, signé et daté.

Dans l'hypothèse où la personne admise n'est pas en capacité de procéder aux formalités de dépôt et n'est pas en état de manifester sa volonté, l'inventaire contradictoire de dépôt est dressé, signé et daté par le régisseur de l'établissement et l'accompagnant. A défaut d'accompagnant, celui-ci est remplacé par deux agents de l'établissement.

### Pour les personnes hébergées

La personne hébergée est invitée à déposer auprès du régisseur de l'établissement des bijoux, objets ou moyens de paiements qui sont en sa possession. Les sommes d'argent ne pourront pas être déposées.

Ces dépôts n'ont pas vocation à durer dans le temps et ne peuvent excéder un mois.

L'établissement dégage toute responsabilité en cas de perte ou disparition d'objets non régulièrement déposés selon la procédure ci-dessus sauf faute clairement établie (établissement ou personnels). La responsabilité de l'établissement n'est pas non plus engagée lorsque la perte ou la détérioration résulte de la nature ou d'un vice de la chose, ni lorsque le dommage a été rendu nécessaire pour l'exécution d'un acte médical ou d'un acte de soins.

### RESTITUTION

Les sommes d'argent ou objets de valeur sont restitués dans un délai d'un mois maximum au malade ou au résident par le régisseur sur présentation du reçu délivré lors du dépôt et d'une pièce d'identité. La personne admise peut donner procuration à un tiers pour récupérer ces objets sur présentation de leurs pièces d'identité respectives et d'une procuration rédigée sous seing privé.

Le jour de la restitution des objets, une quittance de restitution sera rédigée et signée par le régisseur, le déposant ou la personne chargée de le représenter.

A compter de l'expiration de ce délai d'un mois ou en cas de décès, le régisseur de l'établissement transmet les sommes d'argent et les objets à la Trésorerie Hospitalière de Tulle. Le résident ou son représentant ou ses héritiers doivent contacter directement la Trésorerie Hospitalière de Tulle pour connaître les modalités de restitution.

---

### RESPECT ET CIVISME

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie en collectivité supposent d'adopter un comportement courtois, de nature à rendre la vie de tous plus agréable. Politesse, tolérance et convivialité sont des règles indispensables à la vie en établissement.

---

### SECURITE INCENDIE

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les services et dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de garder votre calme et de suivre les indications du personnel.



## REMERCIEMENTS, GRIEFS, DOLEANCES

Si vous n'êtes pas satisfait de **votre prise en charge**, nous vous invitons à vous adresser directement aux responsables du service.

Vous pouvez également adresser un courrier à la direction du centre Hospitalier ou adresser un courriel à l'adresse suivante : [direction@ch-bort.fr](mailto:direction@ch-bort.fr).

**Vos remarques, suggestions et remerciements** – anonymes ou nominatifs sont systématiquement communiqués au personnel des services.

## EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Vous pouvez l'exprimer par oral auprès de tout professionnel de l'établissement mais également par écrit auprès de la direction.

Vous recevrez rapidement un accusé réception de votre plainte qui sera ensuite étudiée et les conclusions vous seront communiquées.

Les **réclamations** reçues, qu'elles soient **écrites ou orales**, sont portées à la connaissance de la **Commission Des Usagers (CDU)**.

Il pourra vous être proposé de rencontrer le médiateur médical et/ou le médiateur non médical de l'établissement.

## L'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

**Vous pouvez demander à accéder à votre dossier médical** ou demander que celui-ci soit communiqué au médecin de votre choix. Dans les deux cas, il est nécessaire d'adresser une demande préalable écrite à la direction du CH de Bort-les-Orgues (formulaire interne à compléter et production des différents justificatifs).

Vous pouvez également le consulter sur place, un médecin peut être présent si vous le souhaitez. Un agent hospitalier pourra être présent lors de cette consultation mais n'accédera à aucune des informations qui vous concernent. Il garantit qu'aucun document n'est retiré du dossier.

Les frais de reproduction sont à votre charge.

**Vous pouvez demander à accéder au dossier médical d'un tiers** si vous remplissez les conditions juridiques (article L.1111-7 du Code de la Santé Publique).

## CONSERVATION DES INFORMATIONS DE SANTE

Les informations concernant la santé des patients et des résidents sont conservées et l'établissement veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer leur conservation et leur confidentialité. **Votre dossier médical est conservé vingt ans minimum** à compter de la date de votre dernier séjour dans l'établissement ou de votre dernière consultation externe dans notre structure.

## PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

La maltraitance est un fléau social qui porte atteinte à la dignité d'une personne. Elle peut être délibérée ou inconsciente, ponctuelle ou répétitive, et peut prendre plusieurs formes : physique, verbale, psychologique, financière ou médicale.

Le personnel bénéficie de formations régulières à la **bienveillance** et au **respect de l'éthique à l'égard des personnes accueillies**. La direction donnera les suites appropriées à tout acte de maltraitance dont elle pourrait avoir connaissance. Si tel est le cas, il ne faut pas hésiter à en parler.

Il existe un numéro de signalement de négligences ou maltraitance

ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h : **le 3977**

## DONS D'ORGANES

**Chacun d'entre nous est considéré comme un donneur potentiel**, à moins de s'y être opposé expressément de son vivant auprès de l'Agence de la biomédecine.

Pour toute précision complémentaire, vous pouvez vous adresser directement à l'Agence de la biomédecine : [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr) – N° vert (gratuit) : 0 800 20 22 24.

NOS

# ENGAGEMENTS



## QUALITE ET SECURITE DES SOINS

L'amélioration de la qualité des soins est une préoccupation primordiale de notre établissement. La politique qualité du Centre Hospitalier de Bort-les-Orgues est ainsi une composante essentielle de son projet d'établissement. Elle est portée par une démarche globale, collective, organisée et suivie de **la gestion de la qualité et de la gestion des risques**.

Afin de promouvoir le déploiement de la politique qualité, l'hôpital s'est doté de moyens :

- ⇒ La **cellule Qualité de l'établissement coordonne**, en lien avec les instances, la politique qualité, l'évaluation des soins et la gestion des risques.
- ⇒ Des documents supports (procédures, protocoles, imprimés...) et **une Gestion Documentaire Électronique (GED)**.
- ⇒ **Des comités dédiés constitués en groupes de travail pluri professionnels** impliqués dans la démarche qualité et gestion des risques pour l'ensemble des processus hospitaliers.
- ⇒ **Une procédure de déclaration des événements indésirables** permettant de déclarer tout incident ou dysfonctionnement, en vue de l'analyser et de mettre en place des actions d'amélioration.

L'établissement présente chaque année un programme d'action de lutte contre les infections nosocomiales et un rapport d'activité à son conseil de surveillance, aux membres de la Commission Des Usagers.

Les indicateurs nationaux du Centre Hospitalier de Bort-les-Orgues sont affichés dans l'établissement.

## CERTIFICATION ET EVALUATIONS

La procédure de **certification des établissements sanitaires** est une procédure **d'évaluation externe obligatoire conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS)**.

Les résultats du Centre Hospitalier de Bort-les-Orgues sont affichés.

De la même façon, le **secteur médico-social** est soumis à une procédure **d'évaluation externe** ayant les mêmes objectifs.



## VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

Votre **satisfaction** est une de nos priorités ! C'est pourquoi, nous vous remettons un **questionnaire de sortie**, **destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil et de prise en charge** dont vous avez bénéficiées.

Vos réponses contribuent à améliorer la prise en soins. Dans ce cadre, un dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients nommé E-SATIS.



Indiquez nous une adresse mail pour répondre au questionnaire

## DEVELOPPEMENT DURABLE



Le Centre hospitalier de Bort-les-Orgues est **engagé dans une démarche de développement durable.**

La **politique de développement durable** de l'établissement prend en compte des dimensions environnementale, économique et sociale.

# LES CHARTES

## Charte de la personne hospitalisée Principes généraux

 1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

 2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

 3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

 4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

 5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

 6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

 7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

 8 La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

 9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

 10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

 11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

# Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

## 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

## 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

## 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

## 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

## 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

## 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

## 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.