

***Bienvenue***



**LIVRET D'ACCUEIL  
EHPAD - UHR - USLD**

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes  
Unité d'Hébergement Renforcée  
Unité de Soins de Longue Durée

# Sommaire

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous faire connaître les EHPAD, l'UHR et l'USLD du Centre Hospitalier Henri Mondor d'Aurillac.

Pour toute question d'ordre administratif, le secrétariat du centre *Jean Vignalou* se tient à votre disposition, du lundi au vendredi de 8h à 17h.

**Tél. 04.71.46.56.60**

Pour votre accompagnement au quotidien, vous pourrez demander l'encadrement médico soignant des unités.

Site internet du CHHMA

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



Retrouvez le CHHMA sur les réseaux !



FACEBOOK



LINKEDIN



TWITTER



YOUTUBE



INSTAGRAM

**P4**

**Présentation**

**P6**

**Les unités**

**P8**

**Dossier d'admission  
Votre arrivée**

**P10**

**Fonctionnement de l'établissement  
Votre chambre**

**P12**

**Les soins / les repas**

**P14**

**Les animations  
Les espaces de convivialité**

**P16**

**Le courrier / le linge / le culte  
Services extérieurs**

**P18**

**Nos partenaires  
La démarche qualité**

## *Le mot de Bienvenue*

La Direction et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de la confiance que vous témoignez à notre Etablissement.

Ce livret d'accueil est là pour vous aider à mieux connaître votre nouveau lieu de vie et apporter une réponse à vos questions.

Nous souhaitons que votre séjour dans notre établissement soit pour vous un temps de vie et de sérénité. Pour cela, nous veillons à la qualité des services qui vous sont proposés.

L'établissement dispose de professionnels qualifiés, répartis en plusieurs équipes :

- médecins,
- infirmier(ère)s,
- aide-soignant(e)s,
- agent des services hospitaliers,
- animateurs(trices),
- rééducateurs(trices),
- diététicien(ne)s,
- psychologues,
- personnel administratif,
- cadre de santé.

Le fait d'être rattaché à l'hôpital vous permet de bénéficier de son service restauration, de la blanchisserie et de l'entretien des locaux, mais également d'une réactivité médicale en cas de problème de santé aigu.

Nos fonctions et missions sont basées sur le respect de la charte de la personne accueillie.

Nous sommes à votre entière disposition :

***Pour que « chez nous » rime avec «chez vous».***

La direction

# Présentation

## Au Centre Hospitalier Henri Mondor

Les EHPAD (Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) et l'USLD (Unité de Soins Longue Durée) du centre *Jean VIGNALOU*, ainsi que l'EHPAD des *Gentianes* sont rattachés au CHHMA, établissement public de santé habilité à l'Aide Sociale d'Hébergement.



à 10 minutes à pied de la gare



## Aurillac

Aurillac est la préfecture du Cantal, ville à taille humaine d'environ 25 000 habitants.

Ville historique de patrimoine et d'authenticité, Aurillac a traversé les siècles en conservant son âme et en proposant un programme culturel dense et varié.

Elle est située au centre d'un écrin de verdure, adossée aux monts du cantal et traversée par la *Jordanne*, elle offre de nombreuses possibilités de promenades et de découvertes architecturales. Un marché y est organisé en centre-ville les mercredis et samedis matin.

Il est à noter que le professeur *Jean VIGNALOU* était médecin personnel de *Georges POMPIDOU*, Président de la République de 1969 à 1974, né à MONTBOUDIF dans le Cantal.



# entation

Situé en centre-ville, le Centre Hospitalier est à 10 min à pied de la gare, accessible par une navette gratuite et par les transports en commun de l'agglomération aurillacoise.



Une navette, gratuite, la *Rando Mondor*, est à votre disposition, du lundi au jeudi de 7h45 à 12h30 et de 13h30 à 16h15, le vendredi de 7h45 à 10h30

à 10 minutes à pied du Centre ville



D'importants travaux d'amélioration du cadre de vie ont été réalisés dans nos unités de vie, ils se sont achevés en 2019.

La capacité totale d'accueil est de 157 places d'EHPAD et de 48 en USLD ainsi réparties :

- 42 à l'EHPAD des *Gentianes*,
- 26 à l'EHPAD des *Fougères* (RDC CJV)
- 14 à l'Unité d'Hébergement Renforcée (RDC CJV)
- PASA (Pôle d'Activité et de Soins Adaptés/ RDC CJV)
- 38 à l'EHPAD des *Genêts* (2<sup>ème</sup> étage du CJV)
- 38 à l'EHPAD *Lurçat* - Unité de vie protégée (2<sup>ème</sup> étage du CJV)
- 48 à l'Unité de Soins Longue Durée (1<sup>er</sup> étage du CJV)

# Les unités



## LE CENTRE JEAN VIGNALOU

L'ensemble de ces unités peut accueillir des personnes à partir de 60 ans quel que soit leur état de santé et leur niveau d'autonomie ; nous avons 8 chambres doubles réparties sur les unités qui permettent, entre autres, l'accueil des couples qui le souhaitent.

Aurez-de-chaussée du CJV, vous trouverez l'accueil à droite lorsque vous entrez ainsi que les bureaux des médecins, sur votre gauche, les bureaux des assistantes sociales, psychologues. Un peu plus loin, après le patio, la salle d'activité, un coin salon et un distributeur de boissons qui

vous permettront de partager de bons moments avec vos proches.

Encore plus loin dans le couloir principal sur votre droite toujours, le lieu de culte.

Au bout de ce couloir il y a le Pôle d'Activité et de

# unités



Soins Adaptés, (PASA) qui propose des activités sociales et thérapeutiques en accueil de jour pour les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles du comportement modérés et en capacité de se déplacer.

Vous pouvez être accueillis, avec maximum 13 autres personnes en journée de 10h à 16h si le médecin prescrit cette prise en charge.

Conçue sur le modèle d'une maison individuelle, cette structure permet de travailler

sur le maintien de votre autonomie au travers d'activités de la vie quotidienne organisées par une équipe de professionnels spécifiques (ergothérapeute et Assistant(e) de Soins en Gérontologie).



# Dossier

## Dossier d'admission

La demande d'admission s'effectue sur le logiciel national « VIA TRAJECTOIRE » renseigné par votre médecin traitant ou le médecin du service d'hospitalisation.

Cette demande comporte trois volets : médical, social et autonomie.

Dès lors que vous donnez votre accord, cette demande est transmise à la Commission d'Admission et d'Orientation Gériatrique (COAG). Celle-ci est composée du médecin coordonnateur, de la cadre supérieure de santé et de la cadre de la plateforme de gériatrie afin d'étudier la compatibilité entre vos besoins et les spécificités de nos différentes unités de vie. Si votre demande est validée, un dossier d'admission comprenant l'ensemble des documents nécessaires à votre arrivée vous sera remis

autant que possible avant la date prévue d'accueil.

Il est composé :

- d'un contrat de séjour,
- d'un règlement de fonctionnement,
- du présent livret d'accueil,
- des différentes chartes en application,
- de différents formulaires administratifs et recueils de consentement,
- de la liste des pièces à fournir,
- d'un état des lieux d'entrée et de sortie de votre chambre.

S'il n'y a pas de place disponible immédiate, votre demande est mise sur notre liste d'attente.

Le prix de journée est fixé annuellement par Monsieur le Président du Conseil Départemental du Cantal sur proposition du Conseil de surveillance de l'établissement.

Vous trouverez le détail des 3 tarifs dans le contrat de séjour.

Le jour de votre arrivée vous serez accueilli(e) par un membre de l'équipe pluridisciplinaire .

# Votre arrivée

L'équipe vous accompagnera jusque dans votre chambre et veillera à votre installation. Le fonctionnement des différents dispositifs vous sera expliqué afin que vous puissiez rapidement prendre vos marques et vous sentir en sécurité.

N'hésitez pas à redemander des précisions si besoin.

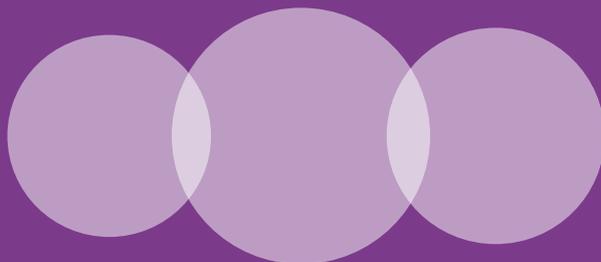
Dans les jours suivants, la cadre de santé et l'assistante sociale (si besoin) vous proposeront un entretien afin de finir de compléter avec vous l'ensemble du dossier.

Nous vous recommandons de préparer toutes vos questions suite à la lecture du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement.

Il vous sera également proposé de rencontrer le médecin de l'unité dans le mois qui suit votre arrivée sur rendez-vous et de participer à l'écriture de votre projet de vie avec l'équipe soignante. Ce dernier sera élaboré dans les 6 mois qui suivent votre arrivée mais il peut être revu aussi souvent que nécessaire.



Il est bien entendu que pour ces différentes démarches, vous pouvez être accompagné de la ou des personnes de votre choix (famille, personne de confiance, représentant légal...)





# Fonctionnement de l'établissement

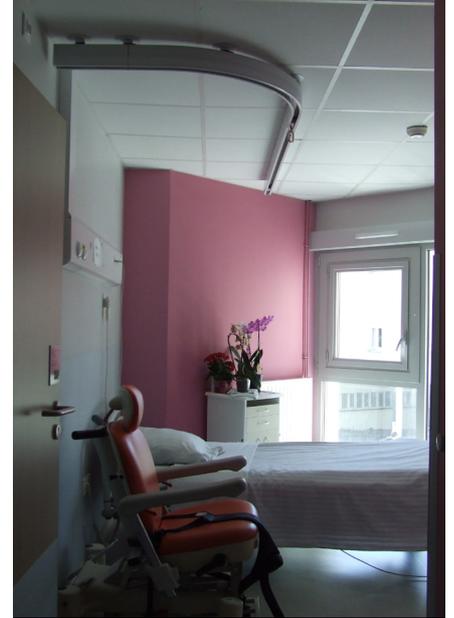
Le Centre Hospitalier est doté d'un Conseil de Surveillance et il est dirigé par une directrice, assistée d'un directoire. Les activités de gestion de l'hôpital qui incombent au directoire sont séparées des activités de contrôle, confiées au Conseil de Surveillance. Les différentes unités sont rattachées à la direction du Centre Hospitalier. Le département de gériatrie, quant à lui dispose, d'une direction qui lui est

propre et d'un Conseil de Vie Sociale (CVS) afin de répondre au mieux à vos besoins quotidiens par une gestion de proximité. Ce dernier comprend des représentants de résidents, de leurs familles, mais aussi des représentants de personnel (cf. le règlement de fonctionnement).

La présidence du CVS siège au conseil de surveillance du centre hospitalier.

# Chambre

## Votre chambre



Le choix de la chambre répond à deux objectifs principaux en fonction des disponibilités :

- Répondre au mieux à vos attentes,
- Faciliter le travail du personnel qui vous accompagne au quotidien.

Vous serez accueilli(e) en chambre individuelle ou double selon votre demande.

Toutes les chambres sont équipées d'une prise d'antenne de télévision et d'un conjointeur téléphonique, d'une salle de douche individuelle et de toilettes.

Notre volonté est de vous offrir une chambre agréable. Le mobilier est fourni par l'établissement, mais nous vous invitons à apporter des objets de décoration, des petits meubles ainsi que votre télévision pour vous sentir chez vous.

L'entretien des chambres et du linge de lit est assuré par nos soins, mais si vous le souhaitez, vous pouvez y participer. Toute fixation murale sera faite par le service technique de l'établissement.

Concernant vos objets de valeur tels que bijoux, argent..., nous vous invitons à les confier à vos proches ou à les déposer auprès du Trésor Public (perception), via la régie de l'établissement.

Si vous faites le choix de les garder avec vous, ils sont sous votre responsabilité, ce qui signifie que l'établissement ne pourra être reconnu responsable en cas de perte ou de vol.





# Les soins

Ils sont prodigués quotidiennement par une équipe pluridisciplinaire composée d'infirmier(ères), d'aides-soignant(e)s et d'agents de services hospitaliers.

D'autres professionnels soignants interviennent dans toutes nos unités, il s'agit des infirmières de l'équipe mobile de dermatologie, des psychologues, des personnels de rééducation, des diététiciennes, d'une ergothérapeute, des animatrices... Des transmissions quotidiennes ont lieu à chaque

changement d'équipe, des réunions pluriprofessionnelles ont lieu une fois par semaine dans chacune des unités. L'objectif est d'évaluer votre état de santé et votre état général, pour adapter votre projet de soins.

Votre dossier comporte l'ensemble des données médicales et paramédicales (compte-rendu de consultations, de séjours hospitaliers, courriers médicaux, traitements médicamenteux, prescriptions d'exa-

mens, transmissions infirmières et aides-soignant(e)s.

Chaque personnel est tenu au secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

Selon l'évolution de votre état de santé, le médecin référent peut être amené à prescrire un changement d'unité correspondant mieux à vos besoins et aux soins nécessaires. Un avenant au contrat de séjour est alors réalisé.

# Les repas



Les repas sont servis en salle de restaurant ou en chambre si votre état de santé le justifie, ou sur votre demande aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner entre 7H00 et 8H00,
- Déjeuner à 12H00,
- Dîner à partir de 18H00,
- Collations/boissons entre 9H et 10H30 le matin (facultatif) 14H30 et 15H l'après-midi .

Nous vous incitons à signaler vos absences à l'un des repas 48H avant auprès d'un membre de l'équipe professionnelle.

Vous pouvez proposer à vos proches de venir déjeuner ou dîner avec vous.

Pour cela, ils peuvent aller retirer et régler le ticket repas auprès du bureau des entrées qui se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment Espace Médico-Chirurgical (bâtiment à gauche de la Chapelle).

Nous vous remercions d'en informer un membre de l'équipe 72H à l'avance. Le prix est affiché à l'entrée du Centre *Jean Vignalou*, il est fixé chaque année par le Conseil de Surveillance.

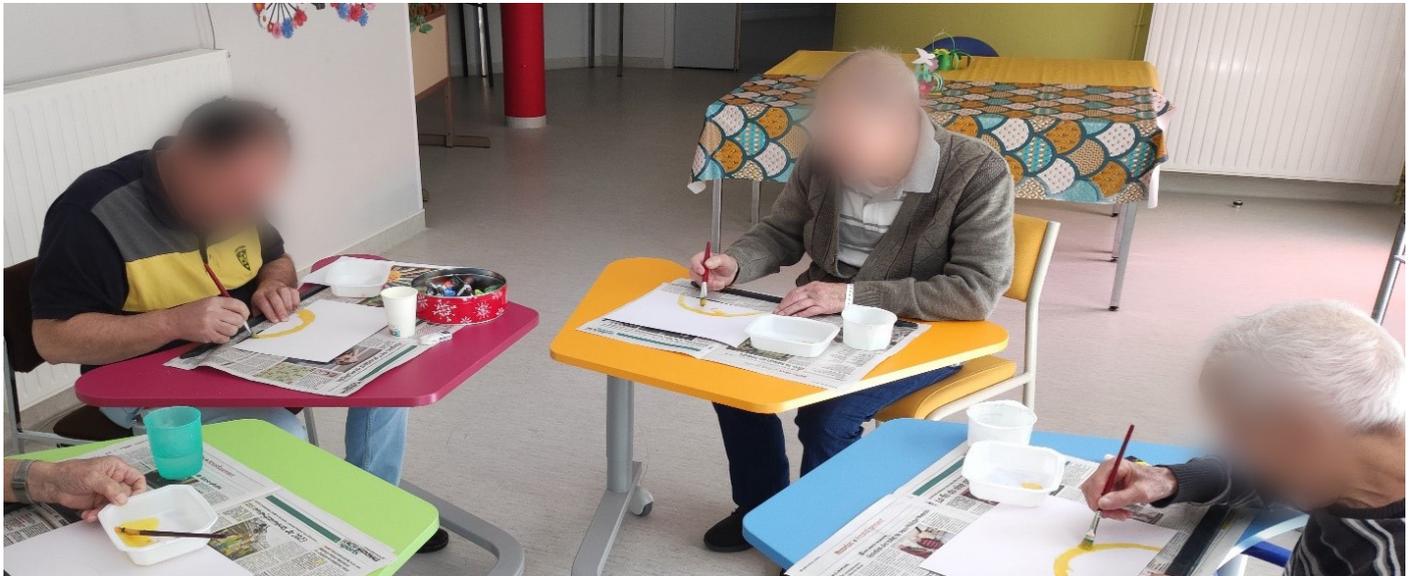
Le petit-déjeuner et le dîner sont servis en chambre. La prise du déjeuner en salle à manger est encouragée pour que vous puissiez parler avec

les autres personnes. Chaque plat est élaboré sur place par notre service de restauration. La sécurité alimentaire est assurée par des prélèvements mensuels des aliments et des surfaces en cuisine centrale par un laboratoire d'analyse spécialisé. Les menus, validés par la commission des menus, 4 fois par an, sont affichés dans les différentes salles à manger.

Le rôle de la Commission des menus est d'adapter les menus en fonction des saisons, de vos préférences et de vos besoins nutritionnels. Le médecin coordonnateur assiste à ces rencontres ainsi que les hôtelières et les cadres de santé. Si vous n'aimez pas ou êtes allergique à certains aliments, vous pouvez le signaler à l'aide-soignante hôtelière pour qu'ils soient retirés de votre alimentation. De même, la texture des repas est adaptée à votre état de santé.

# Animations

## Les animations



Diverses animations adaptées sont proposées. Le programme d'animation est affiché chaque semaine pour votre information. Deux animatrices sont à votre écoute afin de proposer des activités adaptées à vos souhaits qu'elles soient individuelles ou collectives. Les activités internes ou externes sont encadrées par des animateurs(trices), du personnel de rééducation ou des soignants et visent,

entre autres, au maintien de votre autonomie ; elles permettent d'entretenir votre lien social tout en vous divertissant.

Certains temps forts sont marqués tels que les anniversaires, la fête de Noël, la fête des mères et des pères...

Vos proches peuvent s'investir à nos côtés pour proposer des animations. Ils seront les bienvenus !

Le projet d'animation est évalué annuellement et évolue en fonction de vos retours qu'il ne faut pas hésiter à transmettre à l'équipe ou aux animatrices. Une bénévole de l'association VMEH\* intervient chaque semaine sur l'EHPAD des Gentianes pour diversifier les activités proposées.

\*Visiteurs des Malades dans les Etablissements Hospitaliers

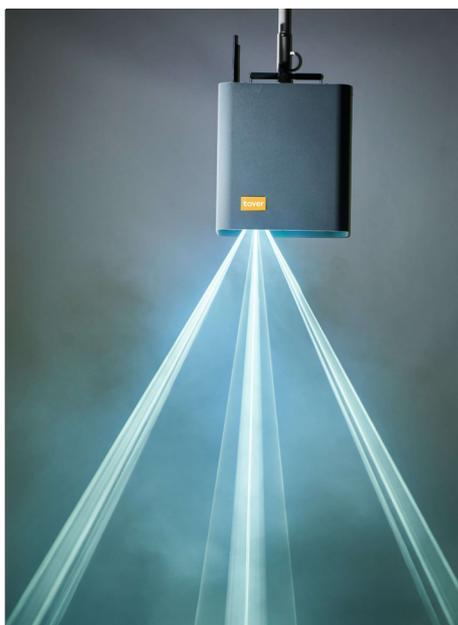
## Permissions

Vous pouvez aller en ville grâce à la navette gratuite "RANDO MONDOR". Les horaires de passage sont affichés dans les unités. Vous

pouvez sortir de votre unité le temps d'une journée, d'un week-end, de vacances. L'avis d'un médecin sera demandé.

Dès que vous sortez de votre unité, vous devez **impérativement** informer un membre de l'équipe.

# Les espaces de convivialité



Des salons équipés de télévision sont à votre disposition dans chaque unité de vie. De plus, une salle d'animation dédiée aux activités interservices est située au rez-de-chaussée du CJV.

Cette salle est équipée d'un jeu appelé "TOVER TAFEL" qui est un outil innovant de communication

interactive stimulant vos capacités sensorielles, motrices cognitives et sociales et qui permet surtout de vous amuser.

Les patios du Centre Jean Vignalou, vous permettent de vous aérer, une terrasse ainsi qu'un espace de promenade sont à la disposition des résidents des Gentianes.



# Le courrier

Il est distribué, chaque jour, du lundi au vendredi.

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi dans les corbeilles prévues pour "le courrier départ", l'une est située au secrétariat du Centre Jean Vignalou et l'autre aux Gentianes.

Si vous le souhaitez, les agents d'accueil

peuvent assurer la réexpédition de votre courrier à la personne de votre choix.

Pour cela, merci de tenir à leur disposition des enveloppes de réexpédition préaffranchies commercialisées par la Poste.

Vous avez la possibilité de conserver les abonnements à vos journaux habituels.

# Le culte

Vous êtes libre de pratiquer les activités religieuses de votre choix et vous pouvez demander à recevoir la visite du représentant du culte correspondant. Une équipe d'aumônerie peut vous rendre visite si vous le souhaitez les mercredis après-midi ou bien sur d'autres créneaux à votre demande.

Elle est joignable par téléphone à partir du stan-

dard (composez le 9) ou bien par mail à :

[aumonerie@ch-aurillac.fr](mailto:aumonerie@ch-aurillac.fr)

Des messes catholiques sont célébrées régulièrement, vous serez informé par affichage. L'équipe de l'aumônerie est à votre disposition pour vous accompagner à ces offices. Une salle de culte est installée au rez-de-

chaussée du Centre Jean Vignalou, vous pouvez y aller pour vous recueillir. Le secrétariat tient à votre disposition les coordonnées des différents représentants du culte pouvant intervenir sur l'établissement.



# Le linge

Le linge de literie (drap, couverture, coussin) et de toilette est fourni et entretenu par l'établissement.

Si vous êtes résident d'EHPAD, vous pouvez bénéficier du marquage et de l'entretien de votre linge personnel. Si vous être résident d'USLD, votre linge personnel, doit être impérativement identifié et entretenu par vos soins. Vous pouvez faire appel à un pressing.

# Services

## Services extérieurs

Si vous désirez vous faire coiffer, vous avez la possibilité de prendre directement contact avec un coiffeur de votre choix qui pourra intervenir dans votre chambre.

Il en est de même pour les soins de pédicurie pour lesquels vous

pouvez demander l'intervention d'un pédicure de votre choix. Ces services sont à votre charge. Certains soins de pédicure peuvent être pris en charge par la sécurité sociale s'ils sont prescrits par le médecin en lien avec un diabète.





# Nos Partenaires

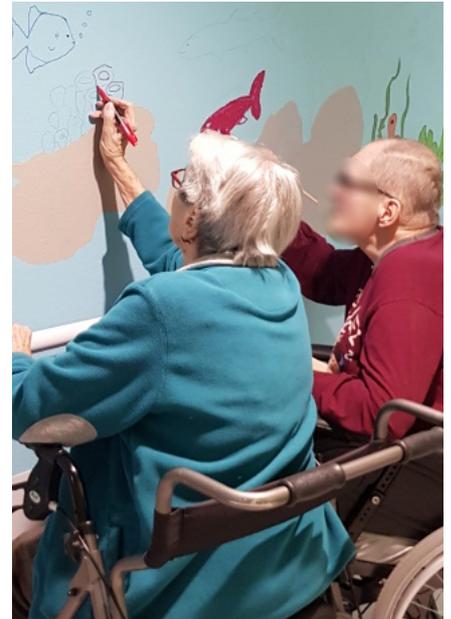
Nous bénéficions d'une association de personnes âgées qui permet de financer la plupart de nos activités (fête de Noël, cadeaux lors d'événements annuels, sorties, intervenants extérieurs...) afin de vous divertir et de vous proposer plus de sorties.

Aujourd'hui, l'association fonctionne grâce à la volonté des membres du personnel bénévoles aidés par quelques familles, mais

sachez que cette association est la vôtre. Pour lui permettre de continuer ces activités, elle propose une adhésion (cotisation annuelle de 5 euros), qui vous sera proposée chaque année. Le compte-rendu de l'assemblée générale vous sera communiqué. D'autres personnes interviennent à titre gracieux (guitariste, dessinatrice...) nous les remercions vivement pour leur investissement à vos côtés.

# Qualité

## La démarche qualité



L'établissement est engagé dans une démarche qualité dynamique et volontariste visant à garantir et à améliorer la qualité des prestations qui vous sont offertes. Dans ce cadre, nous réalisons une enquête de satisfaction annuelle auprès de vous et de vos familles.

Un cahier d'expression est mis à votre disposition dans l'entrée des *gentianes* et du Centre *Jean Vignalou*. Vous pouvez noter dans celui-ci toute observation liée à la qualité de votre hébergement. Si vous avez une réclamation, vous pouvez l'exprimer :

- oralement auprès du cadre de santé ou d'un membre de l'équipe, du représentant des résidents au Conseil de la Vie Sociale, lors de la permanence du CVS,

- par mail

[cvs.vignalou@ch-aurillac.fr](mailto:cvs.vignalou@ch-aurillac.fr)

- ou par courrier adressé à la direction de l'établissement.

L'ensemble des réclamations, événements indésirables, dysfonctionnements... est analysé en cellule qualité et des plans d'actions sont mis en place avec un suivi régulier. Un plan de formation spécifique à la gériatrie est élaboré par l'encadrement annuellement en fonction des besoins qui sont mis en évidence lors des audits et des analyses de pratique. Un retour d'information est fait en CVS. L'établissement est engagé dans la démarche d'évaluation externe pour une amélioration continue de la qualité de votre accompagnement.

