



**LIVRET
D'ACCUEIL
ADULTES**
**Facile à Lire
et à Comprendre**

Facile
à lire et à
comprendre



CHCC
Centre Hospitalier Camille Claudel
EPSM CHARENTE

REMERCIEMENTS

Un grand merci :

- aux patients des services de moyens séjours ayant apporté leur expérience,
- aux GEM (Être Ensemble, Suis ton ch'min, L'Échappée, Espoir de la Vie),
- aux médiateurs santé pairs et aux pairs aidants,
- aux représentants des usagers,
- à la Maison des Usagers et des Accompagnants,
- à l'Unité Prévention et Promotion de la Santé et aux animateurs Santé Publique du GHT
- à la coordinatrice handicap patient GHT,
- au bureau des entrées,
- au service de la communication,
- à SantéBD qui met à disposition gratuitement des pictogrammes pour la création de documents,
- et à la Direction des relations avec les usagers.

David DEREURE

Directeur du Centre Hospitalier Camille Claudel



Consultez la version
électronique de ce
livret d'accueil



Les dessins utilisés dans ce livret proviennent de la banque d'images SantéBD. Ils sont la propriété de Coactis Santé et ont été créés pour les supports SantéBD qui expliquent la santé avec des images et des mots simples. Leur usage est libre dans la limite d'un usage non lucratif et à condition de citer la source et la propriété intellectuelle. Toute utilisation de ces dessins sur des supports à des fins commerciales est interdite.

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL

Plan de l'hôpital	p.8
Le dispositif de soins	p.10
Chiffres clés	p.11
Numéros utiles	p.11
Le processus de rétablissement. J'ai besoin d'aide...	p.12
Certification et résultats IQSS	p.14
Signalement d'un évènement indésirable	p.14
Questionnaire de sortie et de satisfaction	p.14

MON ADMISSION

Mon admission à l'hôpital	p.16
Les documents qui me sont nécessaires	p.16
Les conditions de ma prise en charge	p.17
Mes médicaments	p.17
Mes repas	p.17
Mes objets de valeur	p.17
Les modes d'hospitalisation et les voies de recours	p.18

MON SÉJOUR

Le téléphone	p.22
Le courrier / les colis	p.22
Les visites	p.22
Le service social	p.22
La cafétéria des Arcades	p.23
La Maison des Usagers et des Accompagnants	p.23
Croyances et religions	p.24
Mon linge, mes vêtements et mes produits d'hygiène	p.24
Ma sortie	p.24

MES DROITS

Ma personne de confiance	p.26
La personne à prévenir	p.26
La bientraitance	p.26
La protection de mes données personnelles	p.27
Mon espace santé	p.27
La communication de mon dossier médical	p.27
La douleur	p.28
Mes directives anticipées	p.28
Les représentants des usagers	p.28
Les plaintes et réclamations	p.29
Mesures de protection	p.30
Je reste un citoyen	p.30

MES DEVOIRS

Je dois respecter...	p.32
Il est interdit de...	p.32

MOTS DIFFICILES ET SIGLES

Mots difficiles	p.34
Sigles	p.36

ANNEXES

Annexe 1 : Ma personne de confiance	p.38
Annexe 2 : Mes directives anticipées	p.40



Ce logo signifie que le mot est expliqué à la fin du livret


PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL



Présentation de l'hôpital



Unités

- ① Unité d'Accueil et d'Orientation (UAO)
- ② Sésame (Filière TED/TSA) 
- ③ Odysée (Unité de moyens et longs séjours)
- ④ Janet (Filière TED/TSA)
- ⑤ Le Logis (Filière TED/TSA)
- ⑥ Moreau de Tours (Unité d'admissions)
- ⑦ Équipe mobile Goya pour personnes âgées
- ⑧ Henri EY (Unité d'admissions)
- ⑨ Dali (Unité d'admissions)
- ⑩ Hospitalisation à Domicile (HADPsy 16)
- ⑪ Calypso (Unité de moyens et longs séjours)
- ⑫ Escape (Unité de moyens et longs séjours)
- ⑬ Hôpital de jour La Courte Échelle (Filière TED/TSA)
- ⑭ Équipe mobile TED/TSA (Filière TED/TSA)

Administration

- ⑮ Service courrier
- ⑯ Bureau des entrées
- ⑰ Direction

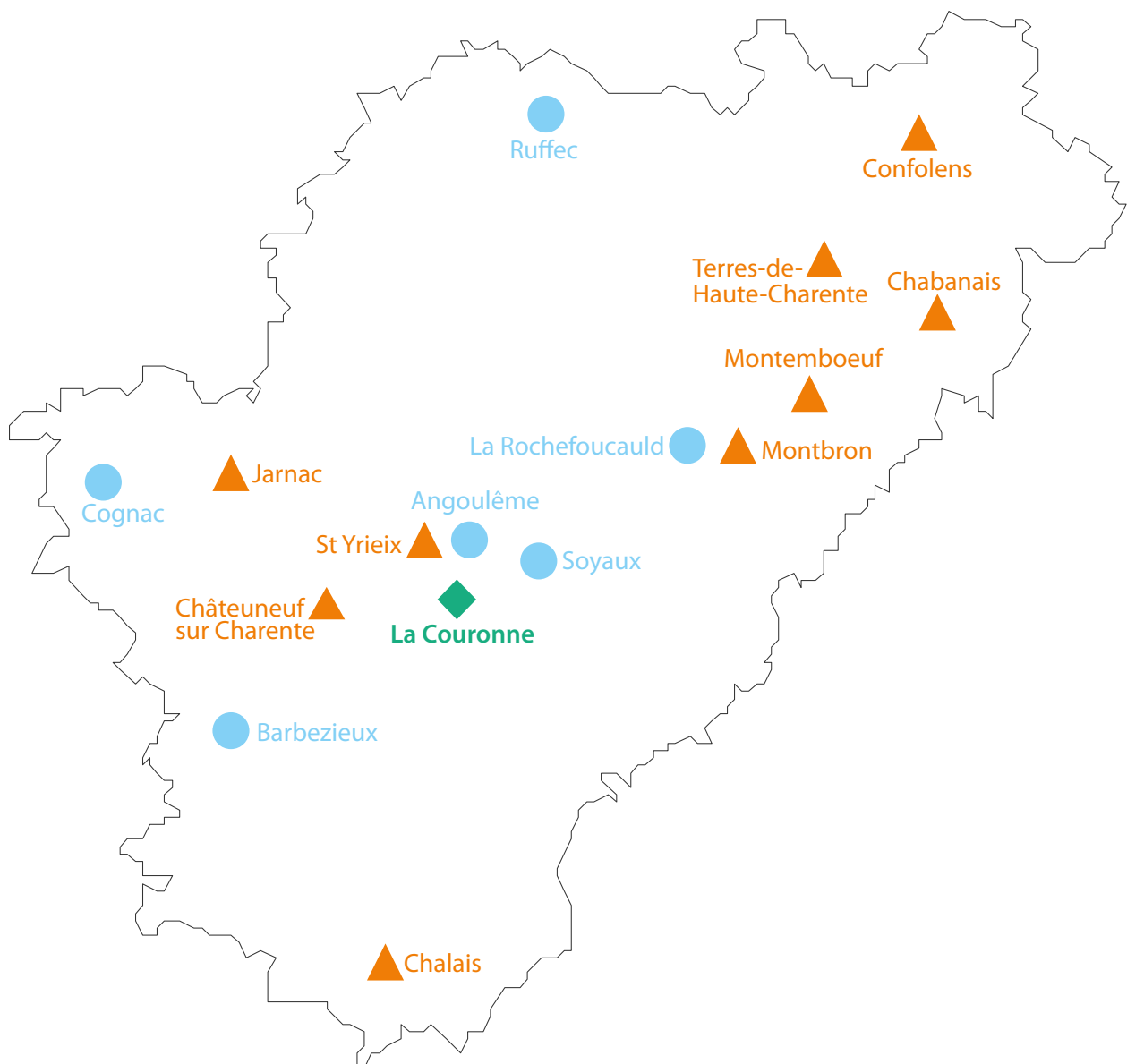
- ⑱ La Maison de Camille
- ⑲ Les Arcades
- ⑳ La chapelle / L'aumônerie
- ㉑ Le self

Présentation de l'hôpital

- **Centre médico-psychologique (CMP) = Consultations** (médecins, psychologues, infirmiers,...)
Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) = activités thérapeutiques

- ▲ **Antenne des CMP = Consultations**

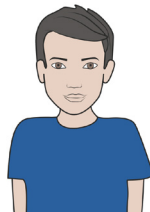
- ◆ **Établissement de rattachement = Centre Hospitalier Camille Claudel**



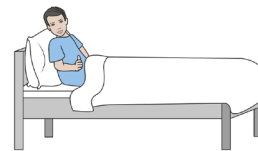
Chiffres clés



1000
agents



12 817 patients suivis
en 2024 dont **4 986**
nouveaux patients



274 places
et **172 lits**



62 structures de soins sur 35 sites différents
dont **44 structures pour adultes** et **18 pour enfants**

Numéros utiles



Unité d'accueil et d'Orientation (UAO) :
05 45 67 58 00 (24h/24 et 7 jours/7 - sans rendez-vous)

Lieu-Dit, accueil psychologique :
05 45 38 49 49 (Accueil du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 12h - sans rendez-vous)

Standard du CHCC : 05 45 67 59 59



SAMU
15



Pompiers
18

3114

Prévention souffrance psychique
Prévention suicide
3114

Présentation de l'hôpital



J'ai besoin d'aide



Je suis en souffrance psychique

Cette démarche vient de moi, d'un proche ou d'un professionnel de santé



1

Urgences

3114, UAO, Lieu-Dit, CMP, Médecin généraliste, Services d'urgences



2

Orientation

**Suivi ambulatoire
en CMP**

Hospitalisation complète

- Hospitalisation libre (HL)
- Hospitalisation sans consentement (SPDT, SPDRE, SPPI)

**Suivi par un médecin
généraliste ou
par un médecin
spécialiste libéral**

**Hospitalisation à domicile
(HAD)
si besoin**

Orientation :

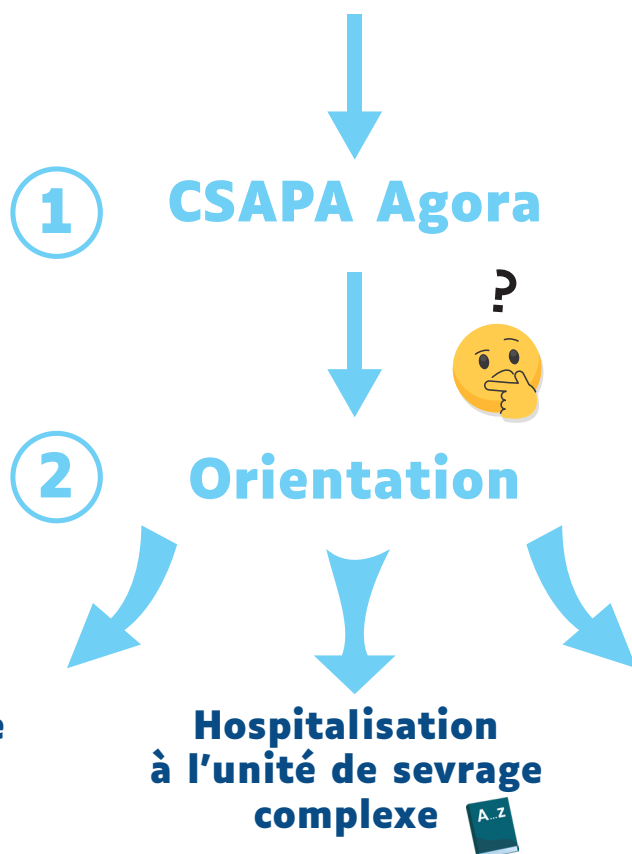
- CMP
- hospitalisation
- médecin libéral

**Réhabilitation psychosociale
(CREHAB'16)
si besoin**




J'ai besoin d'aide pour lutter contre **une addiction**

Cette démarche vient de moi, d'un proche ou d'un professionnel de santé



J'ai besoin d'aide pour soigner **un psychotraumatisme**

Cette démarche vient de moi, d'un proche ou d'un professionnel de santé


L'Empreinte

Présentation de l'hôpital

Certification et résultats IQSS

L'établissement a été certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS) :



Haute Qualité des Soins en 2023



Consultez le rapport de certification du CHCC

Les résultats IQSS sont affichés dans les services

Signalement d'un évènement indésirable

Je peux signaler un évènement indésirable pour améliorer la qualité et la sécurité des soins sur le site internet :

www.signalement-sante.gouv.fr



Questionnaire de sortie et de satisfaction

J'ai la possibilité d'aider à améliorer la qualité des soins et des prestations.

J'ai le droit d'exprimer ma satisfaction ou mes remarques.

J'ai à disposition un questionnaire de sortie ou un questionnaire de satisfaction.



MON ADMISSION



Mon admission

Mon admission à l'hôpital

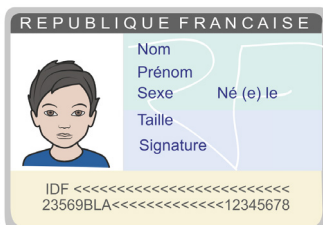


Le bureau des entrées est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h.

08 : 00

17 : 00

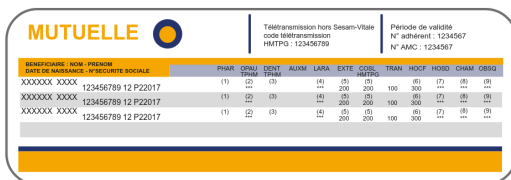
Les documents qui me sont nécessaires



Ma carte d'identité ou mon passeport ou mon titre de séjour



Ma carte Vitale



Ma carte mutuelle



Documents de santé

Si j'en ai une :

- mon attestation de Complémentaire Santé Solidaire,
- mon attestation d'Aide Médicale de l'État.

Je donne ces documents au bureau des entrées.

Les conditions de ma prise en charge

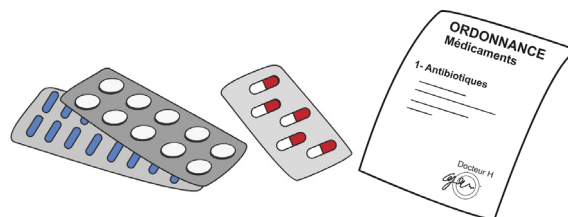
Ma mutuelle :

- **accepte** de payer les frais de ce séjour : **je ne paye rien**
- **refuse** de payer les frais de ce séjour : **je paye**



Mes médicaments

À mon arrivée, je donne mes médicaments et mes ordonnances.

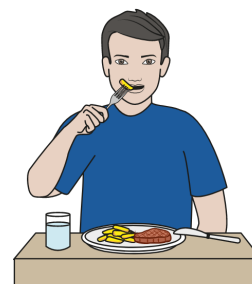


Mes repas

Pour l'heure des repas, j'ai l'information par les soignants.

Je précise mes allergies alimentaires.

J'indique les aliments que je ne peux pas manger.



Mes objets de valeur

À mon arrivée, je confie mes objets et mes valeurs aux soignants.

Il est conseillé de le faire.

Un document me sera remis à ma sortie pour les récupérer.



Les modes d'hospitalisation et les voies de recours

J'ai besoin d'être hospitalisé



Je le veux



Hospitalisation libre

C'est quand je décide de me faire hospitaliser.

Ma sortie se fait quand mon état de santé le permet.

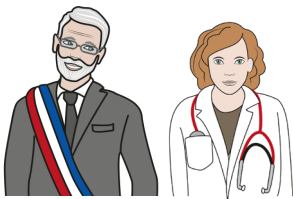
Je peux dire à tout moment si je veux arrêter d'être hospitalisé.

Je ne le
veux pas

➔ **Hospitalisation
sans consentement** 

C'est quand j'ai besoin d'être hospitalisé
mais que je ne le veux pas

Soins psychiatriques
sur décision du Préfet
(SPDRE)



Soins psychiatriques
sur décision du directeur
(SPDT / SPPI)



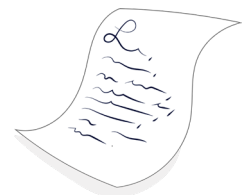
Vérification de vos
droits auprès du Juge



Voies de recours

Si je ne comprends pas pourquoi
je suis là, voici mes possibilités :

- écrire au Juge,
- faire une réclamation auprès du Directeur.



MON SÉJOUR



Mon séjour

Le téléphone

Je peux appeler du point phone.

Je peux être appelé dans le service.

Je peux utiliser mon téléphone portable sauf avis médical.



Le courrier / les colis

Je peux recevoir un courrier ou un colis.

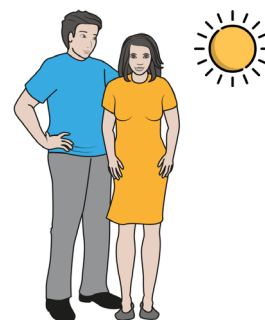
Je peux envoyer un courrier avec un timbre auprès du service courrier.



Les visites

Je peux recevoir des visites.

Ces visites peuvent avoir lieu dans le service ou à La Maison de Camille (Maison des Usagers et des Accompagnants).



Le service social

Je peux rencontrer un(e) assistant(e) social(e).



La cafétéria des Arcades

Je peux aller à la cafétéria acheter :

- boissons,
- épicerie,
- alimentation,
- produits d'hygiène,
- papeterie (enveloppes, stylos, timbres, piles...).



La Maison des Usagers et des Accompagnants

La Maison de Camille est un lieu d'accueil où vous pourrez :

- être écouté,
- échanger,
- trouver des informations,
- rencontrer les associations des usagers.

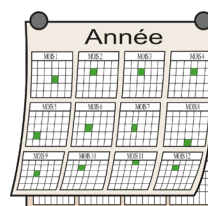


Les bénévoles, groupes d'entraide mutuelle (GEM) et associations

Je peux rencontrer des Représentants des Usagers à La Maison de Camille.

Je peux aussi rencontrer des associations et les GEM (permanences de l'UNAFAM, ARGOS 2001, VMEH).

Les GEM sont présents tous les 3e jeudi du mois de 14h à 16h.

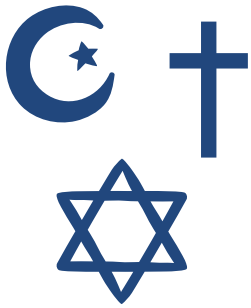


Vous pouvez contacter La Maison de Camille :

- 05 17 20 32 79 
- mdua@ch-claudel.fr

Mon séjour

Croyances et religions



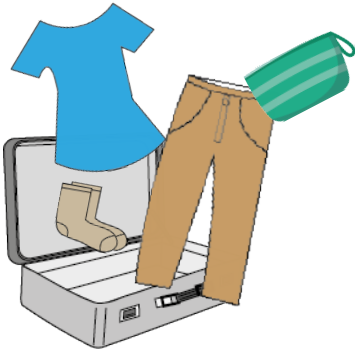
Un représentant de ma religion peut me rendre visite.

Une aumônerie catholique se trouve à la chapelle du centre hospitalier.

Je peux demander à l'aumônier le nom et le numéro de téléphone du représentant de ma religion.

Les pratiquants ne doivent pas chercher à convertir les personnes.

Mon linge, mes vêtements et mes produits d'hygiène



Pour mon hospitalisation, je dois prendre :

- mes vêtements pour dormir et pour la journée,
- mes affaires de toilette.

Ma famille lave mon linge.

Si je suis seul, je peux laver mes vêtements dans le service.

Ma sortie



Si je suis en hospitalisation libre = sortie sur décision médicale.

Elle est discutée avec moi et l'équipe soignante.



Si je suis en hospitalisation sans mon consentement = sortie sur décision médicale ET sur décision administrative.

Le jour de ma sortie est décidé avec le médecin de l'hôpital.

Si je suis d'accord, le psychiatre de l'hôpital informe mon médecin traitant par l'envoi d'une lettre de liaison.

Il l'informe de mon traitement et des résultats de mes examens.



Mes documents de sortie = **une lettre de liaison et une ordonnance de sortie**

**Si j'ai d'autres questions,
Je peux m'adresser aux soignants du service**

MES DROITS





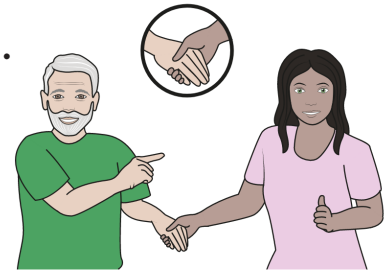
Ma personne de confiance

Je choisis ma personne de confiance. Elle :

- respecte mes souhaits,
- peut m'aider à comprendre les informations médicales,
- peut m'accompagner dans mon quotidien,
- peut m'aider pour exercer mes droits,
- peut m'aider à rédiger mes directives anticipées.



Je peux lire la bande dessinée
complète de SantéBD sur
www.santebd.org



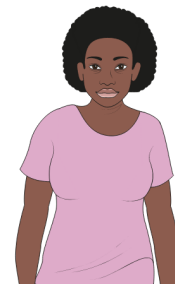
La personne à prévenir

Je choisis ma personne à prévenir.

La personne à prévenir est juste informée si mon
état de santé s'aggrave.

Elle n'a pas de décision à prendre.

Elle n'a pas accès à mes informations médicales.

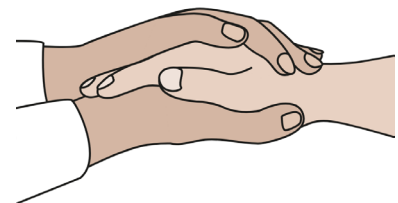


La bientraitance

La bientraitance, c'est m'accompagner le mieux possible.

J'ai le droit :

- d'être soigné,
- de garder un lien avec ma famille,
- d'avoir des réponses à mes questions,
- d'être soulagé si j'ai des douleurs,
- d'être écouté,
- de m'exprimer avec mes outils de communication,
- d'être respecté,
- d'avoir des informations accessibles sur ma santé.



Version Audio

Je peux aussi écouter la **Charte Romain
Jacob** qui défend les droits des personnes
en situation de handicap.

La protection de mes données personnelles

Le RGPD, c'est des règles à respecter par l'hôpital.

C'est pour protéger mes informations privées.

Par exemple :

- mon nom,
- mon prénom,
- mon numéro de téléphone,
- mon adresse,
- les raisons de mon admission,
- mon traitement.

J'ai le droit de modifier mes données.

Pour plus d'informations,

je peux contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) :

dpo@ch-claudel.fr



Mon Espace Santé

Dans mon Espace Santé, je peux ranger mes documents de santé en toute sécurité.

Mon Espace Santé est dématérialisé.

Cela veut dire que les documents sont numériques.



Les documents ne sont pas en papier.

Mon Espace Santé est sécurisé.

Dans mon Espace Santé, il y a mon Dossier Médical Partagé (DMP).

Je peux écrire le nom de ma personne de confiance et mes directives anticipées.



La communication de mon dossier médical

J'ai le droit d'accéder à mon dossier médical.

J'écris ma demande à la Direction :

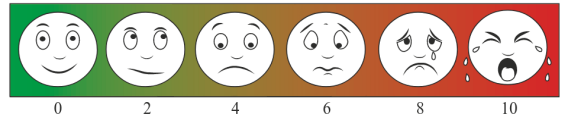
gestion.patients@ch-claudel.fr



Mes droits

La douleur

J'ai le droit d'être soulagé si j'ai des douleurs.



Mes directives anticipées (formulaire en annexe 2)

J'ai le droit de rédiger mes directives anticipées. 

Je peux changer mes directives anticipées quand je veux.

Les directives anticipées, ce sont mes souhaits si je ne suis pas capable de m'exprimer.

Je peux écrire si je veux ou ne veux pas certains traitements ou actes médicaux.



Je peux lire la bande dessinée complète de SantéBD sur www.santebd.org

Les Représentants des Usagers (RU)

Les Représentants des Usagers sont des bénévoles d'associations.

Ils ont les missions de :

- représenter l'ensemble des usagers,
- défendre les intérêts des usagers,
- défendre les droits des patients.

Les informations pour contacter les représentants des usagers sont affichées :

- au bureau des entrées,
- à la Maison de Camille,
- dans les services.



Les plaintes et réclamations

J'ai le droit de faire une réclamation.

La réclamation :

- c'est quand je ne suis pas content d'un service rendu,
- c'est quand j'attends une réponse à ma demande.

Je peux faire une réclamation :



- orale : je le dis aux soignants, aux médecins, aux secrétaires



- écrite par mail : direction@ch-claudel.fr
- écrite par courrier postal à :



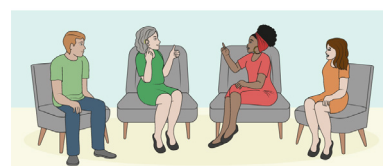
Il y a la Commission des Usagers.

La commission peut m'aider à dire mes difficultés.

Elle écoute ma réclamation.

Elle m'informe de mes possibilités en cas de désaccord.

Une médiation peut être proposée.



Mesures de protection

Si mes troubles psychiques augmentent, le juge peut décider d'une mesure de protection. 

Il se base sur :

- une demande écrite,
- un certificat médical.

Je peux demander des renseignements au Service des Majeurs Protégés

- du lundi au vendredi au **05 45 67 57 74**
- sur rendez-vous.

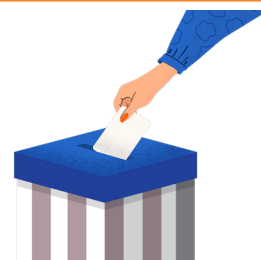


Je reste un citoyen

Être citoyen, c'est participer à la société.

Être citoyen, c'est aussi avoir le droit de m'exprimer autant que les autres.

Par exemple, je garde le droit de vote pendant mon hospitalisation.



MES DEVOIRS



Mes devoirs

Je dois respecter

- le règlement intérieur,
- les règles de vie du service,
- les règles de sécurité.

Je dois éviter de faire du bruit (musique, crier...)



Il est interdit de

Il est interdit de :

- fumer,
- boire de l'alcool,
- emmener des animaux,
- avoir une arme,
- avoir de la drogue,
- être violent verbalement et/ou physiquement



MOTS DIFFICILES **et SIGLES**



Le pictogramme du dictionnaire montre les mots compliqués.



Addiction

Une addiction est définie par une dépendance à une substance ou à une activité, avec des conséquences néfastes sur la santé.

Associations d'usagers

Ce sont des associations qui défendent les droits des personnes hospitalisées et des usagers du système de santé.

Bientraitance

La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

Certification

La certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée tous les 4 ans par des professionnels (des pairs) mandatés par la HAS, les experts-visiteurs.

Consentement

Le consentement, c'est dire « oui » ou « non » pour faire quelque chose sans se sentir forcé ou influencé.

Dématérialisé

La dématérialisation désigne le processus de transformation des documents du format papier physique au format numérique.

Directives anticipées

C'est une déclaration écrite que vous rédigez pour préciser vos souhaits liés à la fin de votre vie.

Évènement indésirable

C'est un événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne, sa sécurité ou le bon fonctionnement au sein d'un établissement de santé ou médico-social.

Mesure de protection

La maladie, le handicap, l'accident peuvent altérer les facultés d'une personne et la rendre incapable de défendre ses intérêts. Le juge peut alors décider d'une mesure de protection juridique par laquelle une autre personne l'aide à protéger ses intérêts.

Numérique

C'est tout ce qui se fait avec des écrans, des ordinateurs, des téléphones ou Internet. Par exemple : aller sur un site web, envoyer un e-mail, utiliser une application.

Protection des données (RGPD)

C'est le Règlement Général de Protection des Données. Ce sont des règles à respecter par l'hôpital. C'est pour protéger mes informations privées de santé.

Psychotrauma

Un événement est potentiellement traumatique lorsqu'il représente une menace pour l'intégrité physique et/ou psychique d'une personne.

Représentants d'usagers

Ce sont les porte-parole des patients et de leur proche dans l'hôpital. Ils sont à mon écoute et je peux les contacter si je le souhaite.

Sevrage

C'est la privation d'alcool ou de drogue, lors d'une désintoxication.

Souffrance psychique

C'est un état émotionnel pénible, négatif, une souffrance dont l'origine est psychologique, mentale.

Présentation de l'hôpital

EPSM : Établissement Public de Santé Mentale

UAO : Unité d'accueil et d'Orientation

CMP : Centre médico-psychologique

CATTP : Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel

CHCC : Centre hospitalier Camille Claudel

HL : hospitalisation libre

SPDT : soins psychiatriques sur demande d'un tiers

SPDRE : soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État

SPPI : soins psychiatriques en cas de péril imminent

HAD : hospitalisation à domicile

CREHAB'16 : Centre de réhabilitation psychosociale de la Charente

CSAPA : Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie

HJ : hôpital de jour

IQSS : indicateurs qualité et sécurité des soins

HAS : Haute Autorité de Santé

GHT : Groupement hospitalier de territoire

TED/TSA : trouble envahissant du développement/trouble du spectre autistique

Mon admission

SPDT : soins psychiatriques sur demande d'un tiers

SPDRE : soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État

SPPI : soins psychiatriques en cas de péril imminent

Mon séjour

MDUA : Maison des usagers et des accompagnants

GEM : Groupe d'Entraide Mutuelle

UNAFAM : Union Nationale des Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques

VMEH : visite de malades dans les établissements hospitaliers

Mes droits

RGPD : règlement général sur la protection des données

DPO : délégué à la protection des données

ANNEXES



ANNEXE 1 : ma personne de confiance



C'est une personne qui s'assure que mes souhaits pour ma santé sont respectés.

Si je ne peux pas m'exprimer, ma personne de confiance pourra le faire pour moi.



C'est une personne qui peut m'aider à écrire mes dernières volontés (directive anticipée)



C'est une personne qui n'aura pas accès aux informations que je ne veux pas dire.



Je peux garder la même personne de confiance toute ma vie.



Je peux changer de personne de confiance quand je veux.

ANNEXE 2 : mes directives anticipées



C'est un texte où j'écris comment je veux être soigné pour ma fin de vie. Cela veut dire le jour où je vais mourir.

Par exemple : après un accident ou une maladie



Je peux écrire seul(e) ou je peux demander de l'aide à :

Mon médecin



Ma personne de confiance



Un ami



Ma famille



ANNEXE 2 : mes directives anticipées

J'exprime mes souhaits pour ma fin de vie

Je dis qui je suis :



• Mon nom et prénom : _____



• Ma date de naissance : ____ / ____ / ____



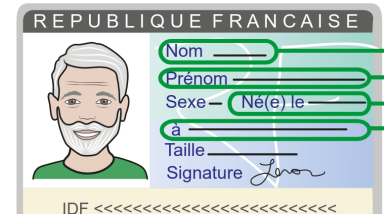
• Mon lieu de naissance : _____



• Mon adresse : _____



• Mon numéro de téléphone : _____



OUI NON



Est-ce que je veux que les médecins me gardent en vie même si je ne peux pas guérir ?

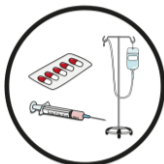
Par exemple, que les médecins me branchent à une machine qui respire à ma place. Ou que les médecins me branchent à un tuyau qui me permet de manger.

OUI NON



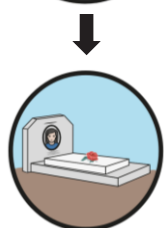
Est-ce que je veux qu'on me donne des médicaments pour ne pas souffrir ?

OUI NON



Est-ce que je veux recevoir un médicament qui m'endort jusqu'à mon décès (sédation profonde) ?

Ce sont les médecins qui me donnent ce médicament.



ANNEXE 2 : mes directives anticipées

J'écris le nom de la ville où je suis : _____

J'écris la date d'aujourd'hui : ____/____/____

Ma signature



La signature de mon ou mes témoins

CENTRE HOSPITALIER CAMILLE CLAUDEL

17 rue Camille Claudel
CS 90025
16400 LA COURONNE
05 45 67 59 59

www.ch-claudel.fr



Consultez la version
électronique de ce
livret d'accueil



CHc
Centre Hospitalier Camille Claudel
EPSM CHARENTE