

# 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** Odyssée (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

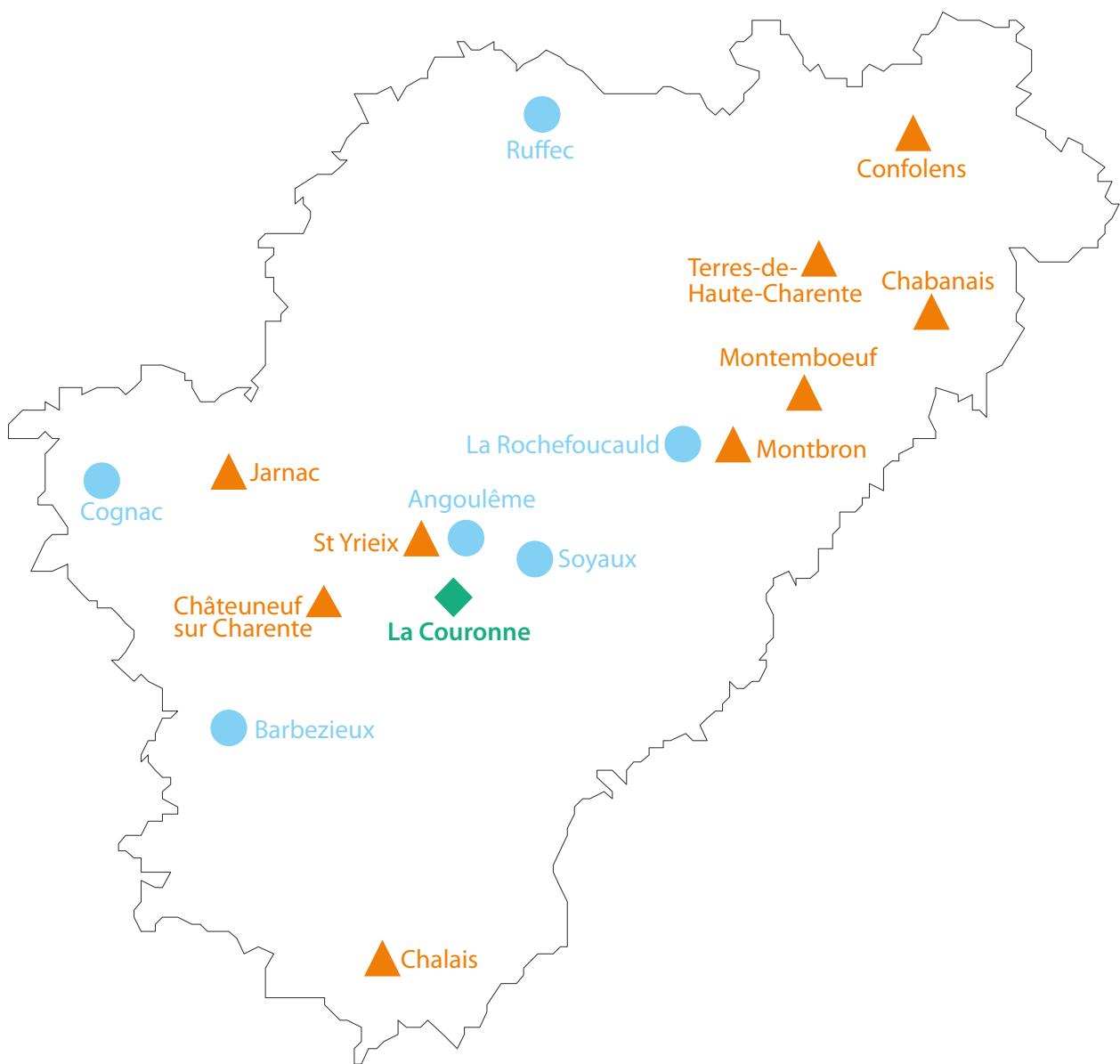
- 18** La Maison de Camille
- 19** Les Arcades
- 20** La chapelle / L'aumônerie
- 21** Le self

# 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



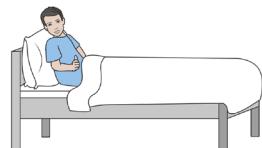
## Chiffres clés



**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

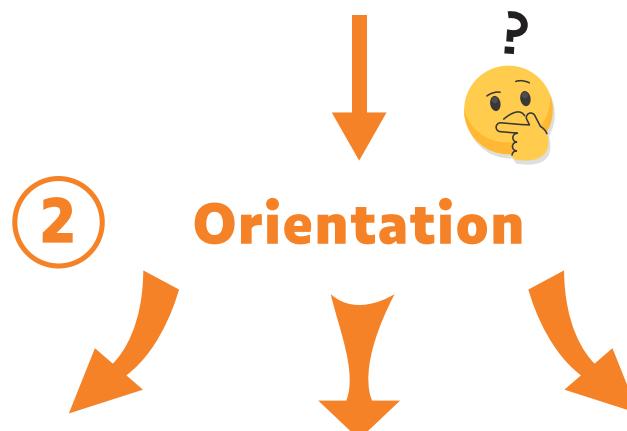


**J'ai besoin d'aide**  
**Je suis en souffrance psychique**

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



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



**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

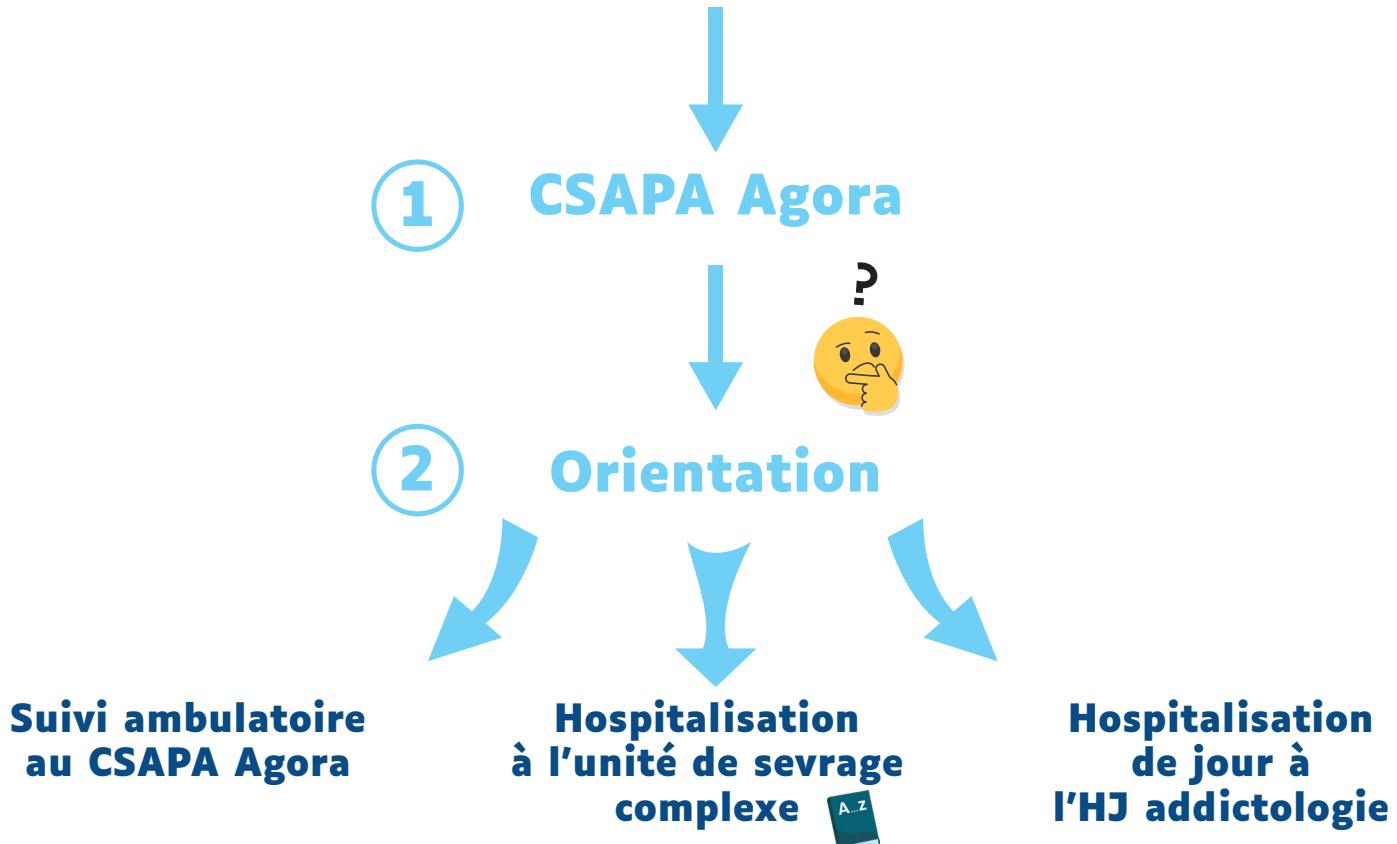
**Réhabilitation psychosociale  
(CREHAB'16)  
si besoin**



## 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 événement indésirable pour améliorer la qualité et la sécurité des soins sur le site internet :

**[www.signalement-sante.gouv.fr](http://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

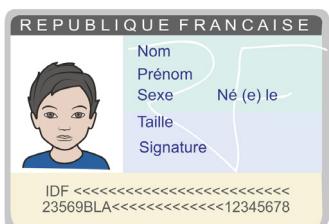


Le bureau des entrées est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h.

**08 : 00**

**17 : 00**

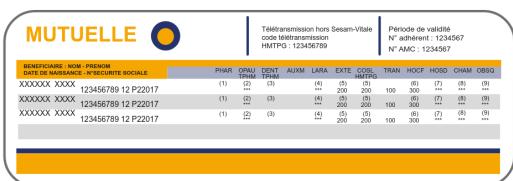
## Les documents qui me sont nécessaires



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.

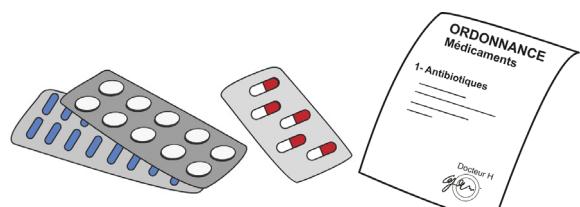
## Les conditions de ma prise en charge

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.

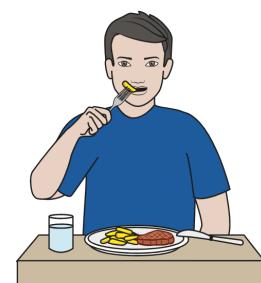


## Mes repas

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.



# Mon admission

## 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



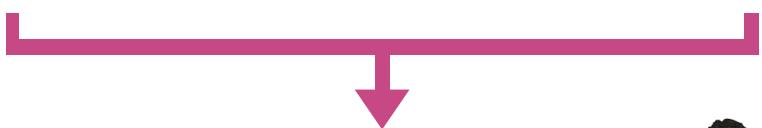
C'est quand j'ai besoin d'être hospitalisé  
mais que je ne le veux pas



Soins psychiatriques  
sur décision du Préfet  
(SPDRE)



Soins psychiatriques  
sur décision du directeur  
(SPDT / SPPI)



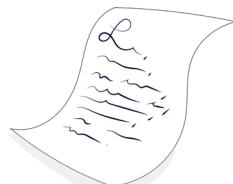
Vérification de vos  
droits auprès du Juge



## 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.



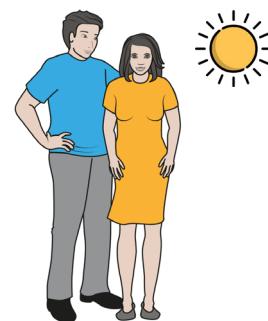
## Le courrier / les colis

- 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.

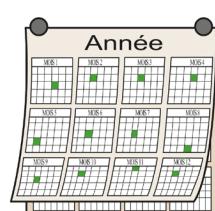


## Les bénévoles, groupes d'entraide mutuelle (GEM) et associations

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.

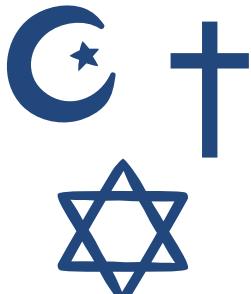


## Vous pouvez contacter La Maison de Camille :

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

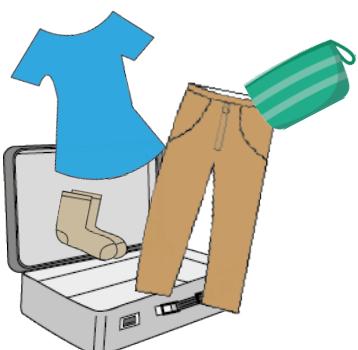
# Mon séjour

## 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](http://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.



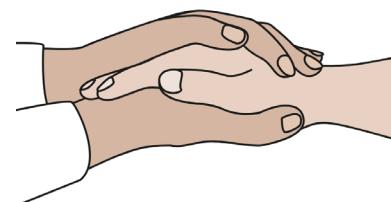
## La bientraitance

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 :

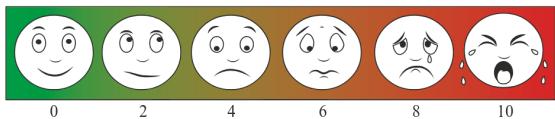
**gestion.patients@ch-claudel.fr**



# 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](http://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.



Association parentale au service du handicap

## 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.



# Mes droits

## 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

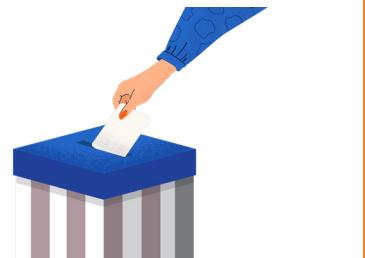
- du lundi au vendredi au **05 45 67 57 74**
- sur rendez-vous.

## 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**



# Mots difficiles

**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'usager, 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 Réglement 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 traumatisant 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.

# Sigles

## 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

## Ma personne de confiance



C'est une personne que je choisis :

Quelqu'un de ma famille



Un ami



Mon médecin traitant



C'est une personne qui est au courant et d'accord que je la choisisse comme personne de confiance.



C'est une personne qui peut m'accompagner chez le médecin.



C'est une personne qui peut m'aider à exprimer ce que je veux pour ma santé.

# 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.



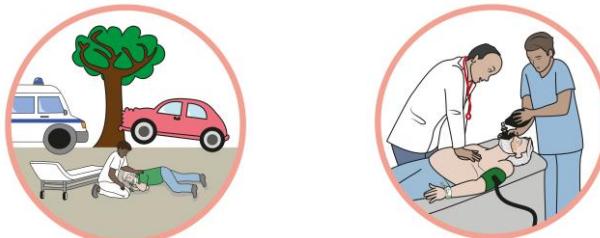
Je peux changer de personne de confiance quand je veux.

## 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 : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_



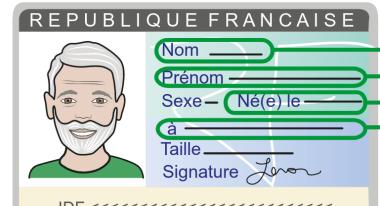
- Mon lieu de naissance : \_\_\_\_\_



- 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](http://www.ch-claudel.fr)



Consultez la version  
électronique de ce  
livret d'accueil



**CHCC**  
Centre Hospitalier Camille Claudel  
EPSM CHARENTE