

Centre Hospitalier de Denain

LIVRET D'ACCUEIL



Facile A Lire et à Comprendre



Comment fonctionne le livret d'accueil ?

Ce livret donne des informations sur le Centre Hospitalier de Denain.

Le livret explique le fonctionnement du Centre Hospitalier de Denain.



Le livret d'accueil a plusieurs parties.

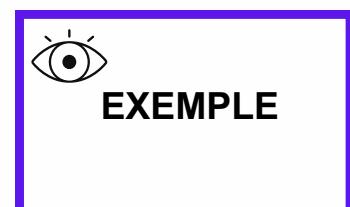
Pour m'aider, chaque partie a une couleur différente.

Le livret d'accueil a un sommaire avec des couleurs.

Les couleurs m'aident à me repérer.

Sommaire du livret d'accueil	
Je vais au Centre Hospitalier de Denain	
Fiche 1 : Aller au Centre Hospitalier de Denain.....	Page 8
Fiche 2 : Je reste au Centre Hospitalier de Denain.....	Page 9
Fiche 3 : Le repas	Page 11
Fiche 4 : Mon accompagnant	Page 12
Fiche 5 : Les services en plus	Page 13
Fiche 6 : Je sors du Centre Hospitalier de Denain.....	Page 14
Mes Droits	
Fiche 7 : Ma personne de confiance.....	Page 17
Fiche 8 : Les directives anticipées	Page 18
Fiche 9 : Les soins palliatifs	Page 20
Fiche 10 : La bienveillance	Page 21
Fiche 11 : Le consentement	Page 23
Fiche 12 : Le Règlement général de protection des données (RGPD)	Page 24
Fiche 13 : Le droit à l'expression	Page 25

Le pictogramme avec un œil donne des exemples.



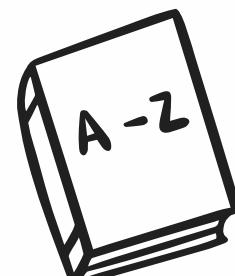
Le pictogramme avec l'ampoule donne des idées et des conseils.



Le pictogramme avec un bureau dit :
Je peux être aidé par le service administratif.



Le pictogramme du dictionnaire montre les mots compliqués.



Sommaire du livret d'accueil

Je vais au Centre Hospitalier de Denain

Fiche 1 : Je vais au Centre Hospitalier de Denain.....	Page 7
Fiche 2 : Je reste au Centre Hospitalier de Denain.....	Page 8
Fiche 3 : La chambre individuelle.....	Page 9
Fiche 4 : Le repas	Page 10
Fiche 5 : Mon accompagnant	Page 11
Fiche 6 : Les services en plus	Page 12
Fiche 7 : Je sors du Centre Hospitalier de Denain.	Page 13-14

Mes Droits

Fiche 8 : La personne de confiance.....	Page 16
Fiche 9 : Les directives anticipées.....	Page 17
Fiche 10 : Les soins palliatifs	Page 19
Fiche 11 : La bientraitance	Page 20
Fiche 12 : La Charte Romain Jacob.....	Page 21
Fiche 13 : Le consentement.....	Page 22
Fiche 14 : Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD).....	Page 23
Fiche 15 : Le droit à l'expression.....	Page 24-26

Mes devoirs

Fiche 16 : La sécurité Page 28-29

Fiche 17 : Le personnel hospitalier Page 30

Informations

Fiche 18 : La spiritualité Page 32

Présentation du Centre Hospitalier de Denain

Fiche 19 : Le Centre Hospitalier de Denain..... Page 34

Fiche 20 : Je prends un rendez-vous Page 35

Mots difficiles

Fiche 21 : Les mots difficiles Page 37-39

PARTIE 1

Je vais au Centre
Hospitalier de Denain



Fiche 1

Je vais au Centre Hospitalier de Denain

Je vais au Centre Hospitalier de Denain.

Je dois prendre avec moi :



Ma carte d'identité



Ma carte de Mutuelle



Ma carte vitale



Mon carnet de Santé

J'ai un traitement médical.

Je prends avec moi :



Mes médicaments



Mon ordonnance

Je suis en situation de handicap.

Je prends aussi avec moi :



Ma carte mobilité inclusion

Ma carte d'urgence Maladie rare

Mes outils de communication

Je reste au Centre Hospitalier de Denain

Je peux être :

- **dans une chambre double.**

Cela veut dire :

Dans ma chambre, je suis avec une autre personne.



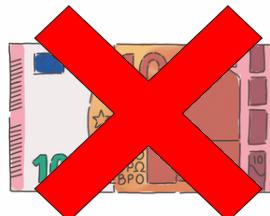
- **dans une chambre individuelle.**

Cela veut dire :

Je suis seul dans ma chambre.



- Je reste la nuit.
- J'ai une mutuelle.
- Je ne paie rien.



Ma mutuelle prend en charge les frais d'hospitalisation.

- Je reste la nuit.
- Je n'ai pas de mutuelle.
- Je dois payer.

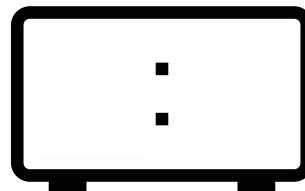


**Je peux me renseigner
au service administratif.**

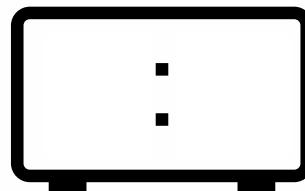


Je mange au Centre Hospitalier de Denain.

Le petit déjeuner est servi à



Le déjeuner est servi à



Le dîner est servi à



Je peux choisir mes préférences pour les repas.



Par exemple:

Je peux dire :

Je préfère manger des légumes.



Fiche 5 Mon accompagnant



Je peux être accompagné pendant mon séjour au Centre Hospitalier de Denain.

Si je veux, quelqu'un peut rester avec moi.



Par exemple :

Un membre de ma famille peut m'accompagner.

Un membre de ma famille : c'est par exemple :

- Mon père
- Ma mère
- Ma sœur
- Mon frère

- Mon accompagnant peut dormir dans un lit.
- Mon accompagnant peut avoir un fauteuil.
- Mon accompagnant peut manger avec moi.



Remarque

Mon accompagnant mange avec moi.

Il paye son repas.

Je me renseigne au service administratif :

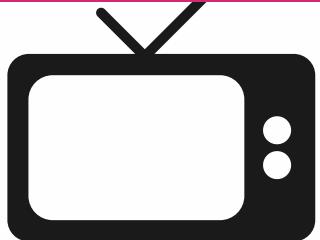
- Pour le repas
- Pour la nuit



Fiche 6 Les services en plus

La télévision

Je peux regarder la télévision dans ma chambre.
La télévision est gratuite.



Le téléphone

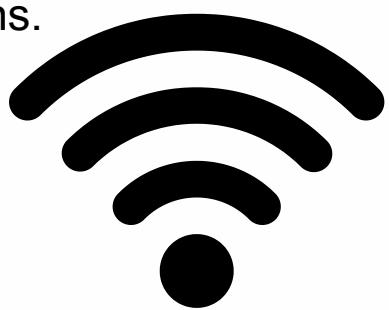
Dans ma chambre j'ai le téléphone.

- Je reçois les appels gratuitement
- Je paye 5 euros au bureau des admissions pour appeler mes proches



Internet

Je demande un code d'accès au bureau des admissions.
La connexion coûte 2 euros.

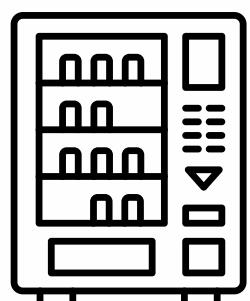


J'ai déjà ouvert une ligne téléphonique.
Je paye 1 euro par jour.

Les Distributeurs

Je trouve dans le hall du Centre Hospitalier :

- Le distributeur à boissons
- Le distributeur à friandises
- Le distributeur de journaux



Je sors du Centre Hospitalier de Denain

Le médecin vient me voir dans ma chambre.
Le médecin vérifie si je peux sortir.



Le médecin peut me donner des documents de sortie.



Par exemple :

- Une ordonnance de médicaments
- Une ordonnance d'examen
- Une lettre qui explique ma santé



Je peux rentrer chez moi.



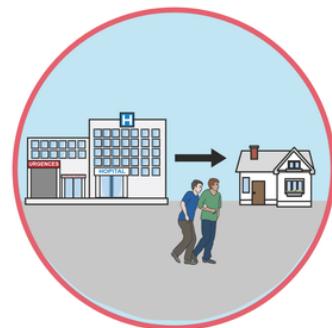
Je sors du Centre Hospitalier de Denain

Je rentre chez moi :

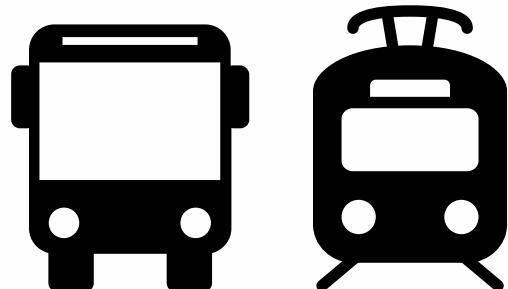


- Tout seul.

- Avec mon accompagnant.



- En transports en commun :
 - En bus
 - En Tram



- En ambulance
- J'ai besoin d'une prescription médicale.
C'est un document donné par le médecin.



PARTIE 2

Mes Droits

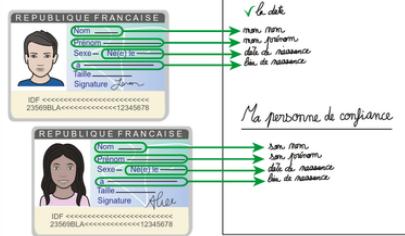


Fiche 8 La personne de confiance



**La personne de confiance
c'est une personne qui m'aide.**

Je peux choisir ma personne de confiance.



Ma personne de confiance :

- M'aide à **comprendre** les mots du médecin
- M'aide à faire mes choix pour ma santé
- M'aide à parler avec le médecin



Je me sens en sécurité avec ma personne de confiance.

Ma personne de confiance m'aide à comprendre et à faire mes choix.

Je suis en difficulté.

Ma personne de confiance défend mes choix.



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

“La personne de confiance”.





Les directives anticipées, c'est un document.

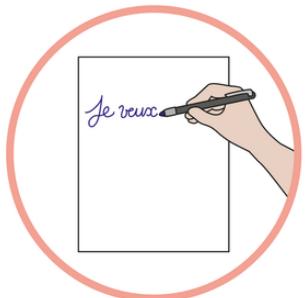
J'écris sur le document

comment je veux être soigné en fin de vie.

Je peux écrire le document à partir de 18 ans.

Je peux écrire le document.

même si je suis en bonne santé.



Par exemple :

Je suis très malade.

Je peux choisir de mourir à la maison.

Le médecin lit le document.

Ma personne de confiance peut aussi lire le document.

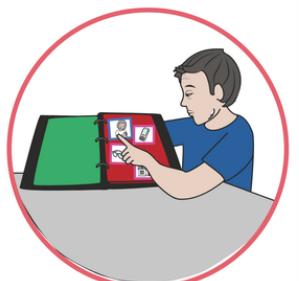


Fiche 9

Ma personne de confiance peut m'aider à écrire le document.

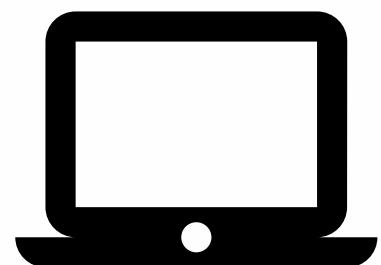


Je m'exprime avec.



Par exemple :

- Des images
- Le langage des signes
- Un ordinateur.



La bonne idée

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

“Les directives anticipées”.



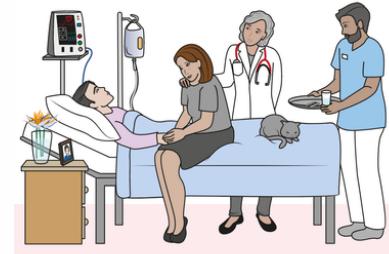
Directives anticipées





Les soins palliatifs sont des soins :

- pour avoir moins mal
- pour me sentir mieux dans mon corps
- pour me sentir mieux dans ma tête



Par exemple :

J'ai une grave maladie.

Cette maladie est **incurable**.

Incurable veut dire que je ne peux pas guérir.



Pour en savoir plus je lis la **loi CLAYES-LEONETTI** du 2 février 2016.



La bonne idée

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



“Les soins palliatifs”

Soins palliatifs





**La bientraitance,
c'est avoir des réponses à mes questions.**

J'ai le droit :

- d'être soigné
- de garder un lien avec ma famille
- d'avoir des réponses à mes questions
- d'avoir un traitement si j'ai mal
- d'être écouté
- de m'exprimer avec mes outils de communication
- d'être respecté
- d'avoir des informations accessibles





La charte **Romain JACOB**



Accueil et prise en charge d'une personne vivant avec un handicap

Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle même	Valoriser l'accompagnement	Exprimer les besoins
Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap	Construire une culture professionnelle commune	Coordonner le parcours de santé
Organiser l'accès aux soins et à la prévention	Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires	Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
Améliorer la réponse aux urgences médicales	Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication	Mettre en œuvre et évaluer la charte et évaluer la chartee

La charte Romain Jacob a été signée le 15 décembre 2021 au Centre Hospitalier de Denain par Pascal Jacob, Président de l'Association Handidactique, par l'ARS des Hauts-de-France, par la ville de Denain et par le Président de la Commission des Usagers.



Le consentement c'est donner son accord.



Le consentement doit être **libre** et **éclairé**.

Libre veut dire c'est mon choix.

Personne ne peut m'obliger.

C'est ma volonté.

Éclairé veut dire j'ai bien compris les informations.

Les informations doivent être accessibles à tous.



Par exemple :

Les informations accessibles

C'est par exemple

Mettre les informations

en Facile A Lire et à Comprendre

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD)



C'est des règles à respecter par le Centre Hospitalier de Denain.

- Pour protéger mes **informations privées**.

Par exemple :



- Mon nom
- Mon prénom
- Mon numéro de sécurité sociale
- Mon adresse
- Mon numéro de téléphone



- Pour protéger mes **informations de santé**.

Par exemple :



- Le nom de ma maladie
- Mon traitement
- Si je me fais opérer
- Pourquoi je me fais opérer



Fiche 15 Le droit à l'expression

1. J'ai le droit de faire une réclamation.



Une réclamation

C'est par exemple :

- Je ne suis pas content des services proposés par le Centre Hospitalier de Denain
- J'attends une réponse à ma demande

Je peux faire ma réclamation :

- par écrit
- par oral
- avec des outils de communication

Par exemple :



- Je ne trouve pas les repas bons
- Ma télévision ne fonctionne pas
- Le médecin explique mal ma maladie
- Le médecin dit des mots que je ne comprends pas
- Le médecin s'adresse à mon accompagnant mais pas à moi

Fiche 15 Le droit à l'expression

2. La satisfaction :

Cela veut dire :

Je suis content des services du Centre Hospitalier de Denain.



Je peux donner mon avis :

- Par écrit
- Par oral
- Par mes moyens
- Avec mes outils de communication

Par exemple : An icon of an eye with a dot for a pupil and two short lines for eyelashes, positioned next to the text.

- Le médecin a pris le temps de m'écouter
- Le médecin a pris le temps d'expliquer ma maladie
- Le médecin répète les explications si besoin
- Le médecin s'est adressé à moi

charte de la personne

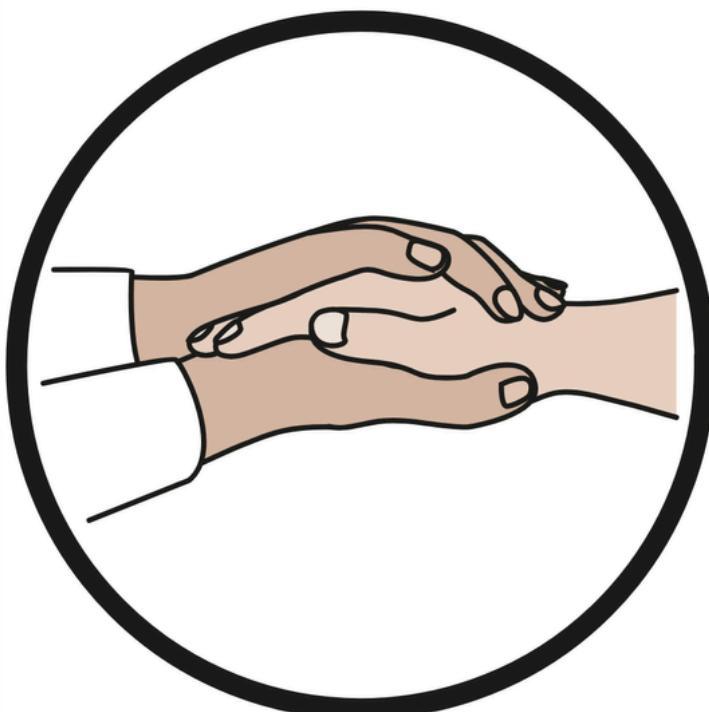
- 1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale.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



H
O
S
p
i
t
a
i
s
é
e

PARTIE 3

Mes devoirs





Je dois respecter les règles de sécurité.
Interdit veut dire on ne peut pas le faire.

Il est **interdit** de :

- Fumer



- Boire de l'alcool



- Amener un animal



- Amener des armes à feu



- Amener des liquides dangereux





Je dois respecter les règles de sécurité.

Eviter veut dire essayer de ne pas faire.

Il faut **éviter** de :

- Faire venir des enfants dans la chambre
- Amener des bijoux
- Avoir beaucoup de personnes dans le chambre
- Parler Fort
- Apporter des fleurs et des plantes
- Apporter de la nourriture
- Amener de l'argent



Fiche 17 Le personnel hospitalier



Je dois respecter le personnel hospitalier.

Je respecte :

- Le règlement
- L'hygiène
- La sécurité
- Je reste poli
- J'écoute les **consignes** des soignants



Une consigne c'est un ordre.

Je suis obligé de suivre cet ordre.

Pour être bien soigné.

J'écoute l'infirmier pendant mes soins médicaux.

Pour éviter que l'infirmier se trompe.

Le personnel hospitalier doit rester attentif.



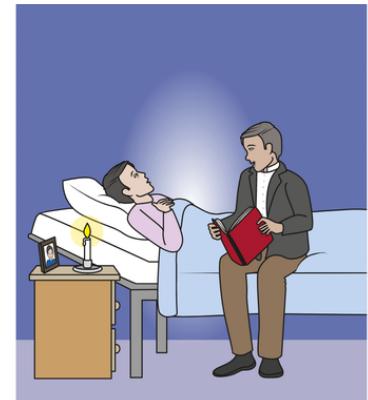
PARTIE 4

Informations



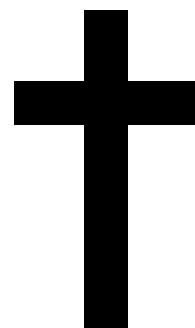


La spiritualité c'est la religion.
Je peux demander un accompagnement
pour ma religion.



Aumônerie Catholique

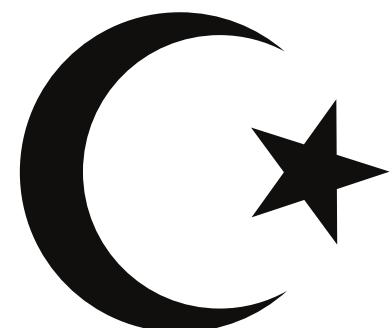
Je peux téléphoner au **06.65.26.52.56**



Aumônerie Musulmane

Je peux téléphoner au **07-81-33-61-00**

ou au **06-09-48-93-26**



PARTIE 5

Présentation du

Centre Hospitalier de Denain



Le Centre Hospitalier de Denain c'est :

- 1215 personnes qui travaillent au Centre Hospitalier de Denain



- 31 919 passages aux urgences



- 7 409 interventions chirurgicales



- 36 816 actes d'imagerie



- 20 990 Séjours



- 874 Accouchements par an



Je prends un rendez-vous

Par téléphone

03.27.24.30.00



Je peux **téléphoner** le :

- Lundi de 8h00 à 17h30
- Mardi de 8h00 à 17h30
- Mercredi de 8h00 à 17h30
- Jeudi de 8h00 à 17h30
- Vendredi de 8h00 à 17h30

Directement au Centre Hospitalier de Denain

- Lundi de 8h00 à 17h30
- Mardi de 8h00 à 17h30
- Mercredi de 8h00 à 17h30
- Jeudi de 8h00 à 17h30
- Vendredi de 8h00 à 17h30

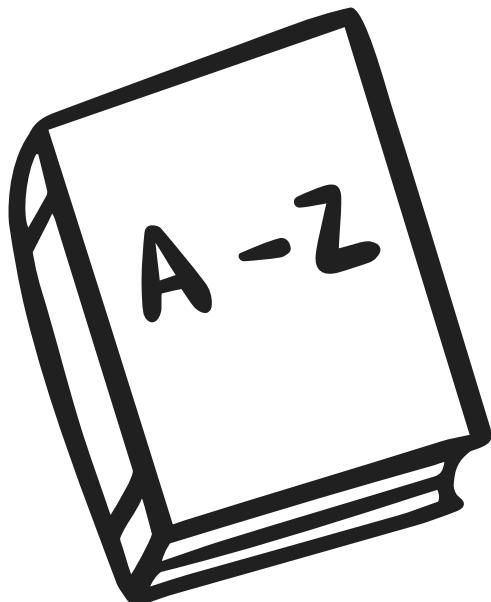


Par internet avec Doctolib.fr.



PARTIE 6

Mots Difficiles



Fiche 21



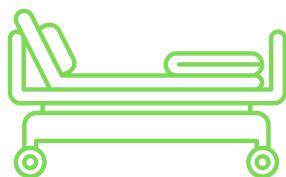
Accompagnant :

C'est une personne qui m'aide,
Cette personne est un membre de la famille, un éducateur, un tuteur, un ami.



Bientraitance :

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



Chambre individuelle :

C'est une chambre d'hôpital.
Dans cette chambre je suis tout seul.

Charte :

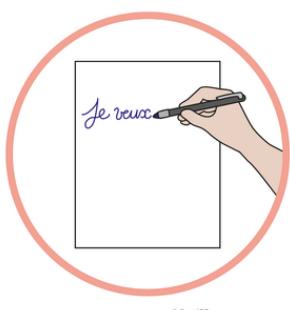
C'est un ensemble de bonnes pratiques.

Consentement :

C'est donner son accord.

Consigne :

C'est un conseil que je suis obligé de suivre.



Directives anticipées :

C'est un document.
Ce document explique comment je veux être soigné en fin de vie.
J'ai le droit d'exprimer mes envies.

Fiche 21



Personne de confiance :

C'est une personne qui m'aide à :

- Comprendre les mots du médecin
- Faire des choix pour ma santé
- Parler avec le médecin



Personnel hospitalier :

C'est un soignant qui travaille à l'hôpital.

RGPD :

Règlement Général des Protections des Données.

C'est des règles à respecter par l'hôpital.

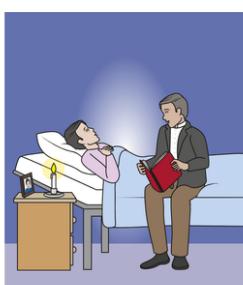
C'est pour protéger mes informations privées et de santé.



Soins palliatifs :

C'est des soins pour avoir moins mal;

C'est des soins pour me sentir mieux dans mon corps et dans ma tête.



Spiritualité :

C'est une croyance.

Fiche 21

Incurable :

C'est une maladie qui ne peut pas guérir.



La loi CLAYES-LEONETTI :

Cette loi est un droit.

Je peux mourir selon mes volontés.

Je suis en fin de vie.

Cela veut dire que je vais mourir.

Je peux demander :

- L'arrêt des traitements
- L'arrêt des examens médicaux
- Un accompagnement pour ne plus souffrir

Par exemple :

J'ai un cancer qu'on ne peut plus soigner.

J'ai un traitement lourd.

Je demande à arrêter ce traitement.

J'ai le droit d'avoir un autre traitement :

- Pour me soulager
- Pour ne plus souffrir

Cela me permet de mourir libre avec dignité.

La réalisation de ce livret est rendue possible grâce à:



SantéBD est conçu pour tous.

Les outils de communication SantéBD sont développés par l'association CoActis santé qui fédère un grand nombre d'acteurs du monde associatif, institutionnel et sanitaire.

Ensemble, ils co-construisent ces outils pour en assurer une utilisation accessible à tous.

Contact@santebd.org

www.santebd.org

Tous droits de reproduction, de représentation et de modification réservés sur tout support dans le monde entier. Toute utilisation à des fins autres qu'éducative et informative et toute exploitation commerciale sont interdites.

Les illustrations sont de Frédérique Mercier. ©CoActis Santé.



Ce document respecte les règles européennes du "Facile à lire et à comprendre" (FALC).

Ces règles permettent de rendre l'information accessible à tous.

"© Logo européen Easy-to-Read : Inclusion Europe. Plus d'information sur www.inclusion-europe.eu/easy-to-read".