CENTRE
HOSPITALIER
ANGOULÊME



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Facile à lire et à comprendre

Facile
à lire et à
comprendre

REMERCIEMENTS



Partenariat avec le groupe d'entraide mutuelle « être ensemble ».

Un grand merci aux adhérents : Philippe, Laurent, Nadège, Michaël et Maud leur animatrice.

A "SantéBD" qui met à disposition gratuitement des pictogrammes pour la création de documents.

SOMMAIRE

Présentation de l'hôpital

Fiche 1 : Plan et adresse postale	p.6
Fiche 2 : Services de soins	p.7
Fiche 3 : Tenues des soignants	p.8

Mon séjour à l'hôpital

Fiche 4 : Je vais à l'hôpital	p.10
Fiche 5 : Je reste à l'hôpital	p.11
Fiche 6 : Je prends mon repas à l'hôpital	p.12
Fiche 7 : Mon accompagnant	p.13
Fiche 8 : Les services en plus	p.14
Fiche 9 : Je quitte l'hôpital	p.15

Mes droits

Fiche 10 : La personne de confiance	p.17
Fiche 11 : Les directives anticipées	p.18
Fiche 12 : La bientraitance	p.19
Fiche 13 : La protection des données	p.20
Fiche 14 : Réclamations et remerciements	p.21 - 22

SOMMAIRE

Mes devoirs

Fiche 15 : Mes responsabilités p.24
Fiche 16 : Le personnel hospitalier p.25

Informations

Fiche 17 : L'espace des usagers p.27
Fiche 18 : Croyances / religions p.28

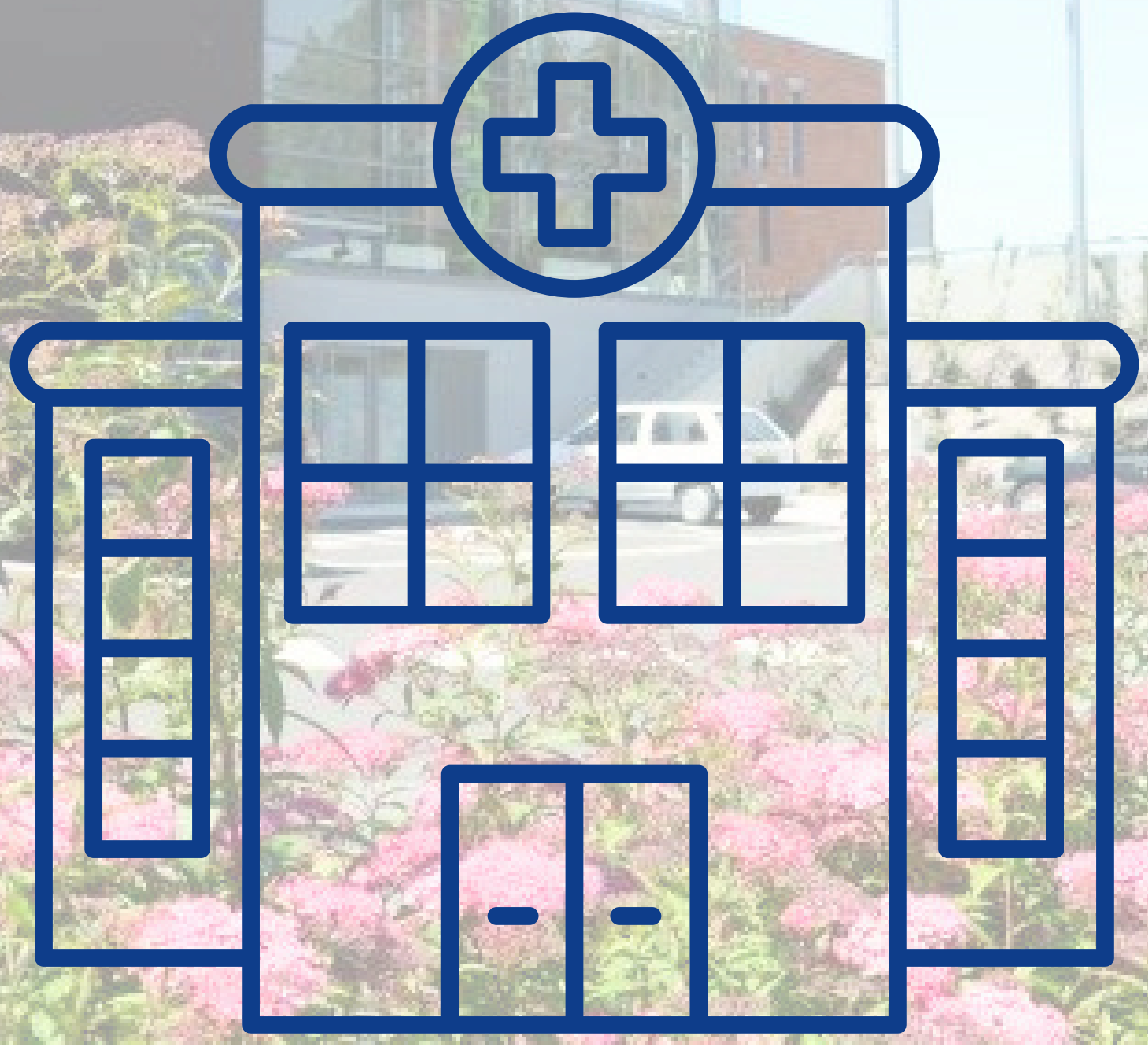
Mots difficiles

Fiche 19 : Explication des mots difficiles



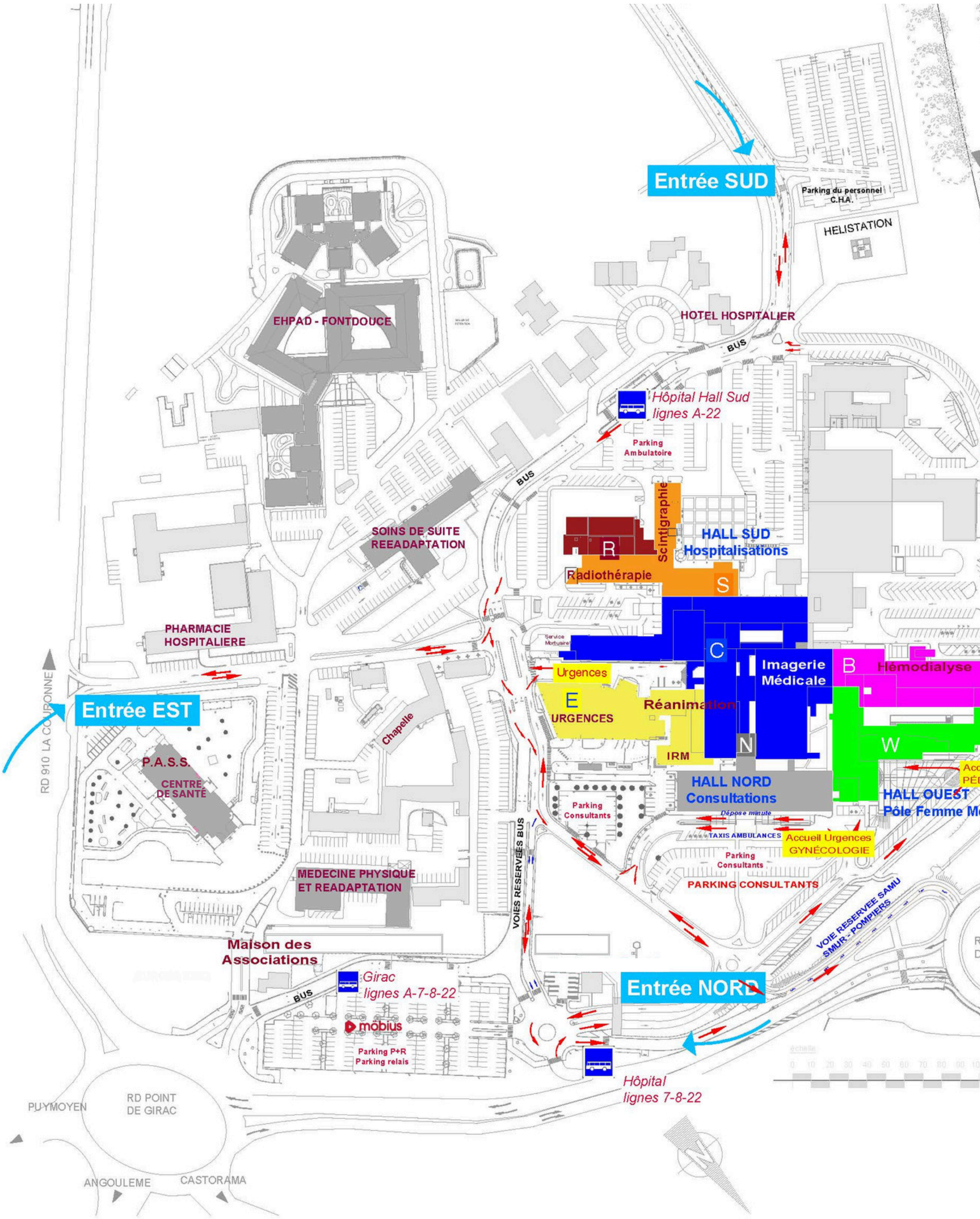
Ce logo signifie que le mot est expliqué à la fin du livret.

PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL



CENTRE HOSPITALIER ANGOULÊME

FICHE 1 : PLAN ET ADRESSE POSTALE



Hall Nord



Hall Ouest

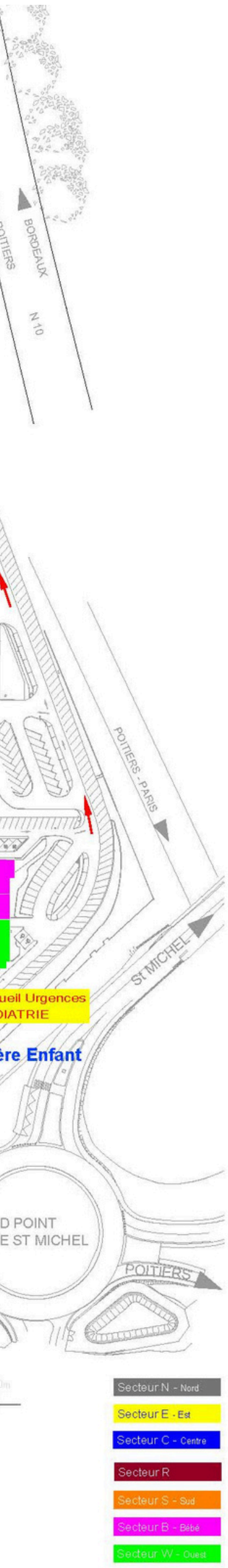


Hall Sud



Urgences





Centre Hospitalier d'Angoulême
Rond point de Girac
CS 55015 Saint-Michel
16959 ANGOULEME
Cedex 9

05 45 24 40 40

Référent handicap patient

05 45 24 63 66
referenthandicappatient@ch-angouleme.fr

FICHE 2 : SERVICES DE SOINS

Le Centre Hospitalier d'Angoulême, c'est

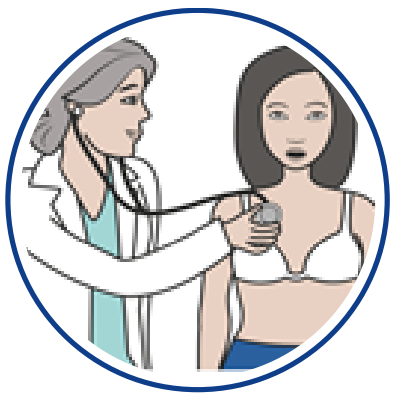
(Rapport activité 2025) :



2 576
Professionnels



1 132
Lits



222 888
Consultations externes



8 967
Interventions chirurgicales aux blocs



1 241
Naissances

Les numéros utiles

SAMU
15

Urgences
05 45 24 40 43



Maternité
05 45 24 40 67

FICHE 3 : TENUES DES PROFESSIONNELS



SECRÉTAIRES





MÉDECIN



AIDE-SOIGNANT



INFIRMIER



MATERNITÉ/GYNÉCO



AGENT DE
SERVICE HOSPITALIER

MON SÉJOUR À L'HÔPITAL

CENTRE HOSPITALIER ANGOULÊME

FICHE 4 : JE VAIS A L'HOPITAL

Les documents qui me sont nécessaires :



Carte identité



Passeport



Carte vitale

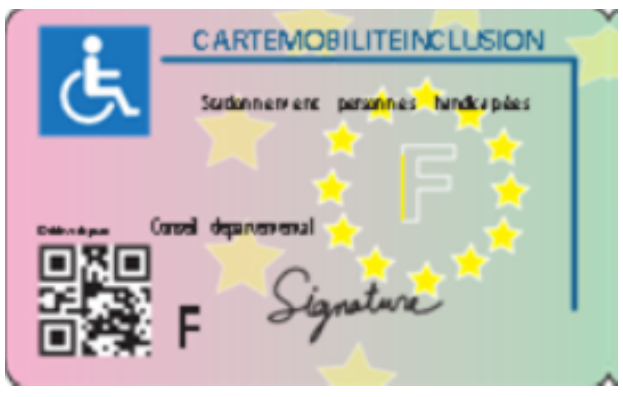


Carte mutuelle



Documents santé

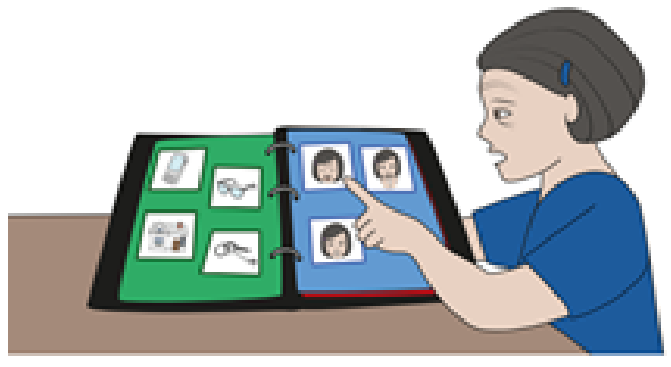
Je suis en situation de handicap, je prends :



Ma carte handicap

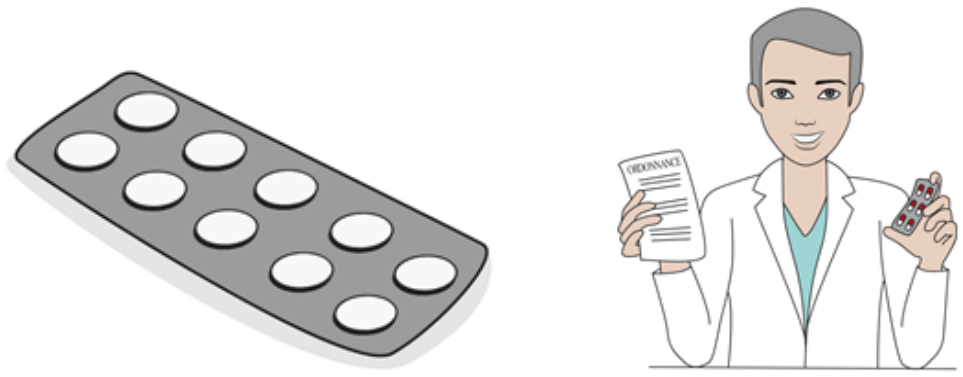


Ma carte maladie



Mes outils d'échange, de communication

Je prends un traitement :

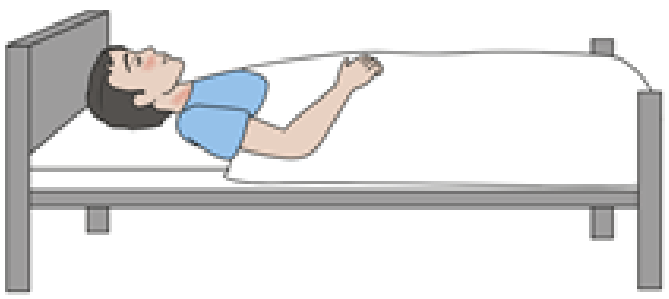


J'apporte mes médicaments et mon ordonnance

FICHE 5 : JE RESTE A L'HOPITAL

Je suis dans une chambre seule

Je me rapproche de ma mutuelle, pour l'éventuelle **prise en charge de mes frais**

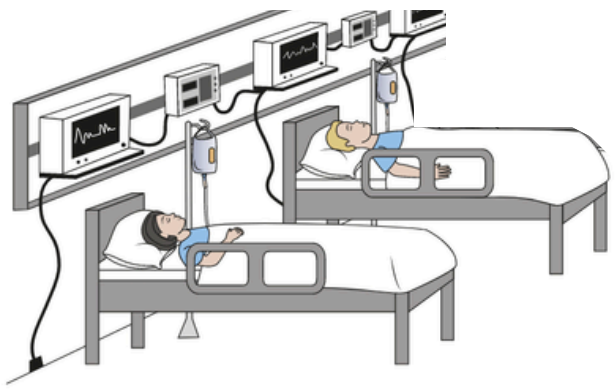






Je n'ai pas de mutuelle, je dois **régler tous mes frais ou une partie**

Je suis dans une chambre double



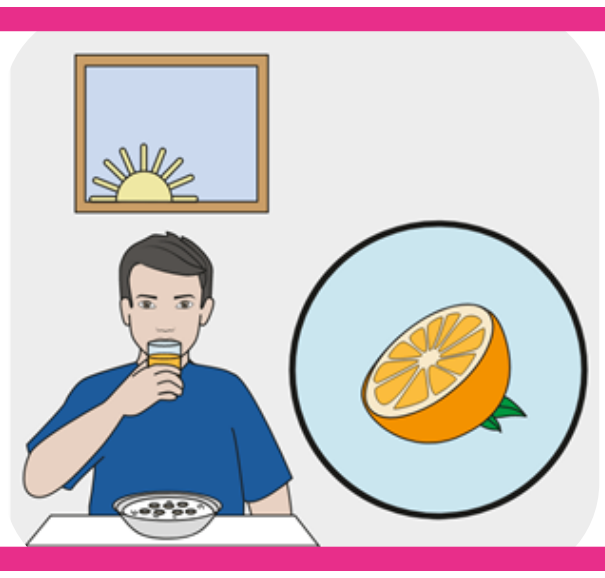


Je ne règle rien

FICHE 6 : JE PRENDS MON REPAS A L'HOPITAL



7h30

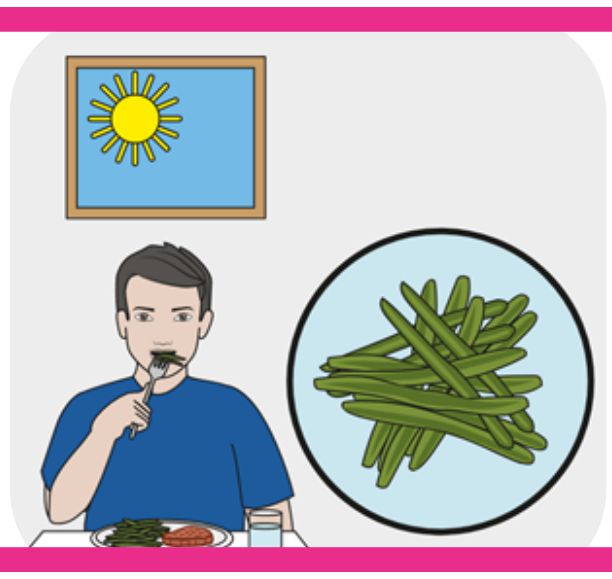


Le matin

Je prends le petit déjeuner, servi à partir de 7H30, 7h45.

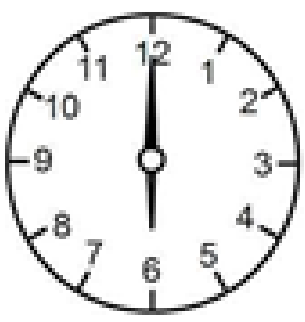


12h00

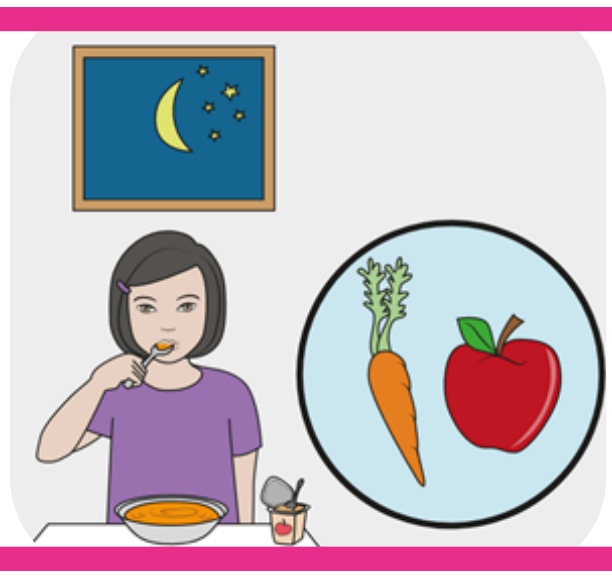


Le midi

Je prends le déjeuner, servi à partir de 12h.



18h00



Le soir

Je prends le diner, servi entre 18h et 18h30.



Je précise mes allergies alimentaires.
J'indique les aliments que je n'aime pas.

FICHE 7 : MON ACCOMPAGNANT





J'ai le droit d'être accompagné.

Mon accompagnant peut rester avec moi.



Mon accompagnant peut :

- Dormir dans un lit dans ma chambre
- Avoir un fauteuil
- Manger avec moi

Il doit régler ses frais



FICHE 8 : LES SERVICES EN PLUS

Relais H café Hall Sud



- Vente de journaux, cadeaux, sandwichs, boissons chaudes, viennoiseries…
- Retrait d'argent (max 60 💵)
- Codes d'accès TV + casque audio

Autres services

€



Wifi : je téléphone à la société APICEA au 09.72.36.32.88

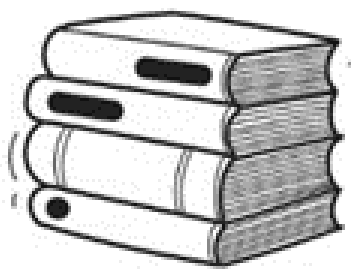


Je passe un appel, je demande une ouverture de ligne au standard.

0€

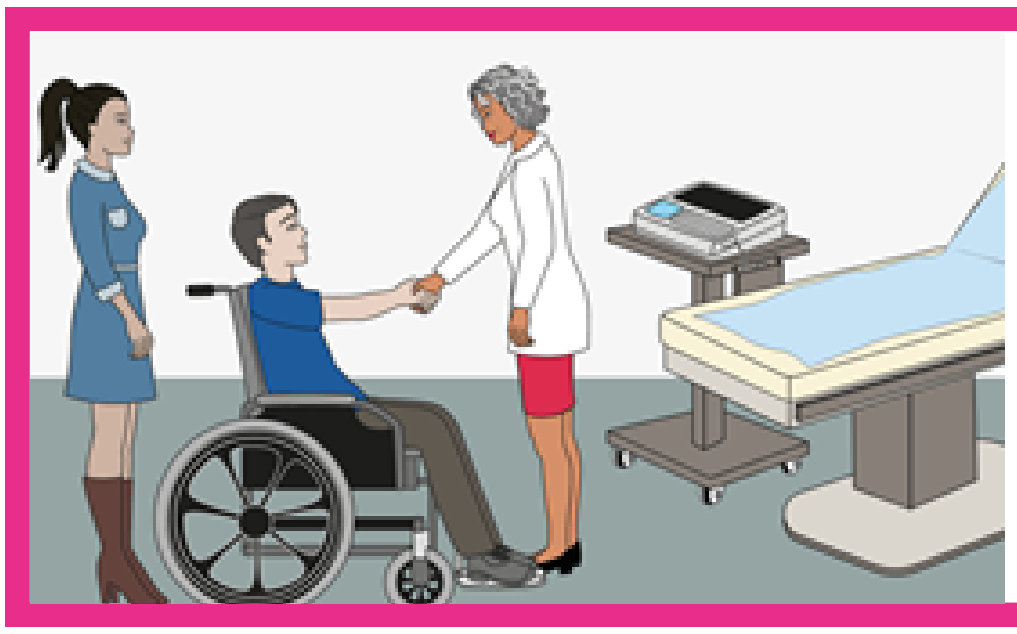


Je reçois un appel, un soignant me donne le numéro de téléphone de ma chambre.



Bibliothèque pour tous.

FICHE 9 : JE QUITTE L'HOPITAL



- Le médecin vient me voir dans ma chambre
- Il vérifie que je vais bien

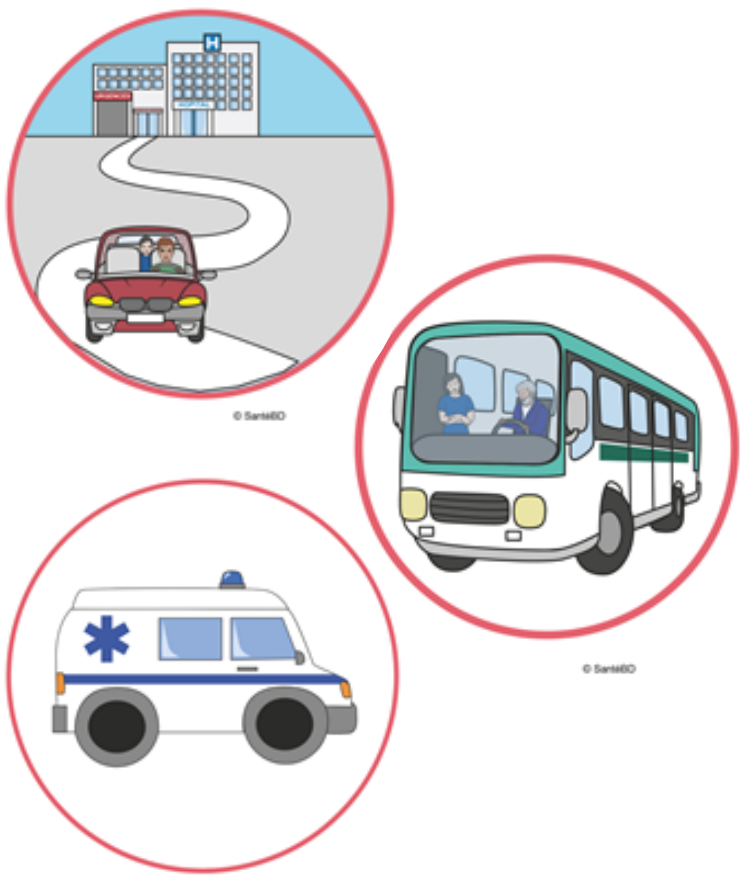
Mes documents de sortie



Par exemple

- Une ordonnance de médicaments
- Une ordonnance pour un examen
- Une lettre qui explique mon séjour

Je rentre chez moi



- Par mes propres moyens
- En transport en commun
- En ambulance, dans ce cas il faut une prescription médicale

Avec ou sans mon accompagnant.

MES DROITS

CENTRE
HOSPITALIER
ANGOULÊME

FICHE 10 : LA PERSONNE DE CONFIANCE





Je choisis la **personne de confiance** qui m'aide.

C'est par exemple :

- Un membre de ma famille
- Un ami
- Un tuteur, un curateur
- Mon médecin traitant



Cette personne m'aide :

- A **comprendre** les mots du médecin
- A faire des **choix** pour ma santé
- A **exprimer** ce que je veux dire



SANTÉ BD .org

La bonne idée

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

"La personne de confiance".

FICHE 11 : LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



C'est un **document**

- Que **j'écris**
- Qui explique comment je **veux être soigné** en fin de vie

J'ai le droit d'exprimer mes **volontés**

- À n'importe quel âge
- Lors de mon hospitalisation

La personne de confiance peut m'aider à écrire ce document.



Le médecin lit ce document.

La personne de confiance parle à ma place quand je ne peux plus, en respectant mes choix.



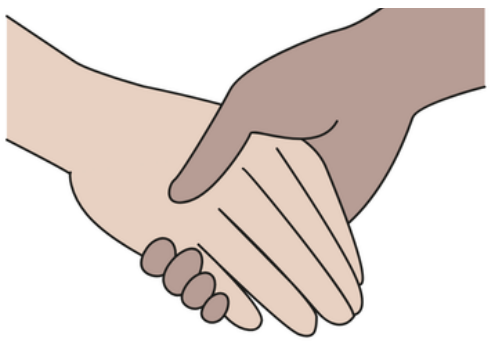
La bonne idée

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

"Les directives anticipées".

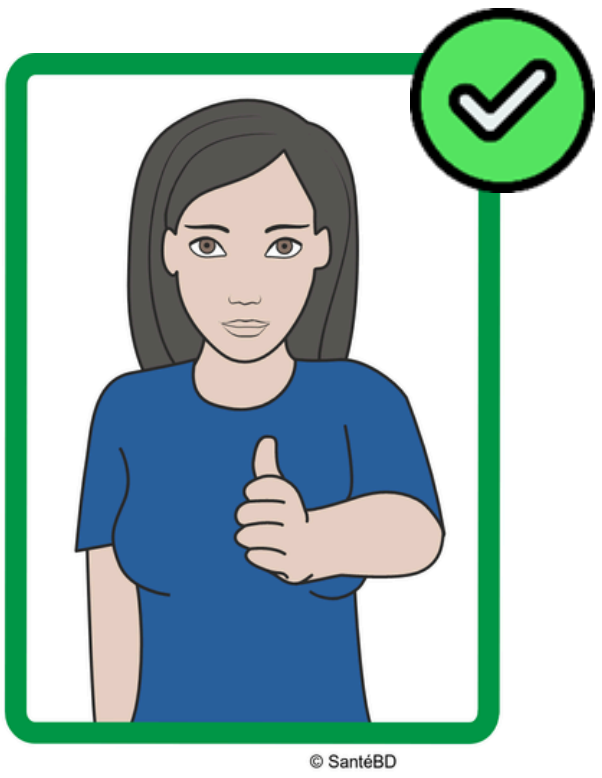
FICHE 12 : LA BIENTRAITANCE





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

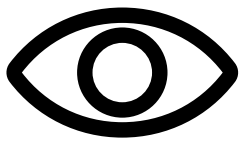
Je peux aussi lire la **Charte Romain Jacob** qui défend les droits des personnes en situation de handicap.

FICHE 13 : LA PROTECTION DES DONNÉES





Le règlement général de la protection des données (RGPD).

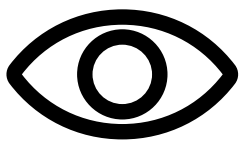


Par exemple

Ce sont des règles de protection des **informations personnelles** :

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



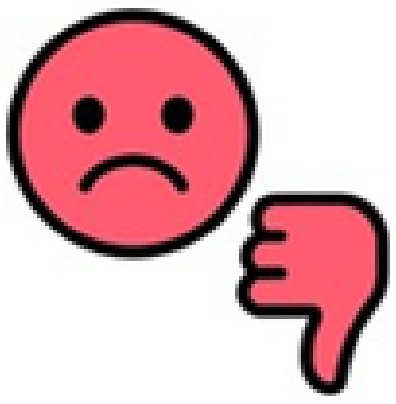


Par exemple

C'est aussi pour protéger mes **informations de santé** :

- Le nom de ma maladie
- Mon traitement
- Si je me fais opérer
- Et pour quelle raison je me fais opérer

FICHE 14 : RÉCLAMATIONS ET REMERCIEMENTS

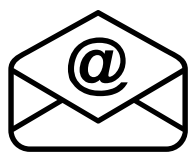


J'AI LE DROIT DE FAIRE UNE RÉCLAMATION

- C'est quand je ne suis pas content du service rendu.

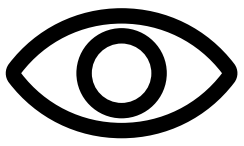
Je peux faire une réclamation :





- Orale, je le dis aux soignants ou aux médecins
- Ecrite par mail à l'adresse : relations.usagers@ch-angouleme.fr
- Ecrite par courrier postal :

Centre hospitalier d'Angoulême
Direction des relations avec les usagers
Rond-Point de GIRAC
CS 55015 Saint-Michel
16 959 ANGOULEME CEDEX 9



Par exemple

- Je n'ai pas aimé les repas
- J'ai eu un soin non expliqué
- Le médecin dit des mots que je ne comprends pas



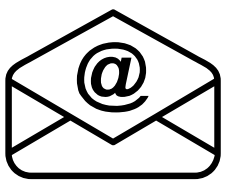
LA SATISFACTION

- C’est quand je suis content du service rendu

- Je peux donner mon avis en répondant au questionnaire de satisfaction

Je peux flasher le QR Code pour donner mon avis

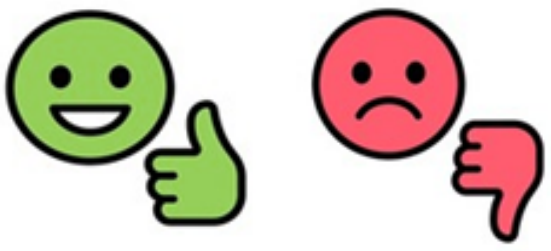
Je peux donner mon avis et faire mes remerciements



- Par écrit à l’adresse mail : *relations.usagers@ch-angouleme.fr*



- Oralement, aux soignants et aux médecins



Représentants d’usagers



Je peux contacter les représentants d’usagers de l’hôpital.

Je peux flasher le QR Code pour les découvrir.

MES DEVOIRS

CENTRE HOSPITALIER ANGOULÊME

FICHE 15 : MES RESPONSABILITÉS

A l'hôpital je dois respecter les règles de sécurité.

Il est **interdit** de :



A l'hôpital il faut **éviter** de :



Faire venir des enfants dans la chambre

Avoir beaucoup de personnes dans la chambre

Parler fort

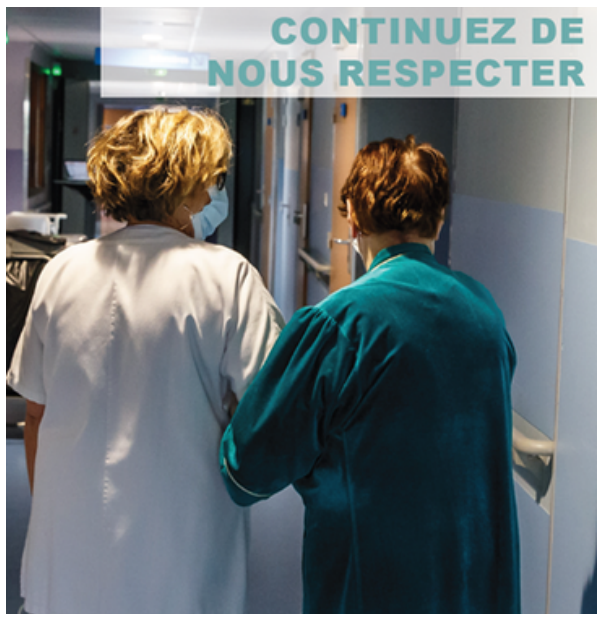
Apporter des fleurs et des plantes

Apporter de la nourriture

Amener de l'argent

Amener des bijoux

FICHE 16 : LE PERSONNEL HOSPITALIER



Je dois respecter le personnel hospitalier

Je **respecte** :

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

INFORMATIONS

CENTRE HOSPITALIER ANGOULÊME

Fiche 17 : L'ESPACE DES USAGERS



L'Espace des Usagers est un lieu d'écoute.

Je peux :

- Poser des questions
- Parler de mon séjour
- Me renseigner
- Etre conseillé et informé



C'est aussi un lieu de ressources documentaires distribuant des brochures d'informations sur les associations.

POUR TOUTES INFORMATIONS

05 45 24 40 24

maison.usagers@ch-angouleme.fr

Je peux aussi découvrir l'intégralité de mes droits à travers la Charte de la personne hospitalisée.

Fiche 18 : CROYANCES / RELIGIONS



Les usagers de l'hôpital ont le droit d'exprimer leurs convictions.

Un lieu de recueillement est à disposition au niveau -1 du hall sud, ouvert tous les jours 24H/24.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Dans le respect de la neutralité du service public

Les pratiquants ne doivent pas chercher à convertir les personnes.

Un représentant du culte de votre choix peut vous rendre visite

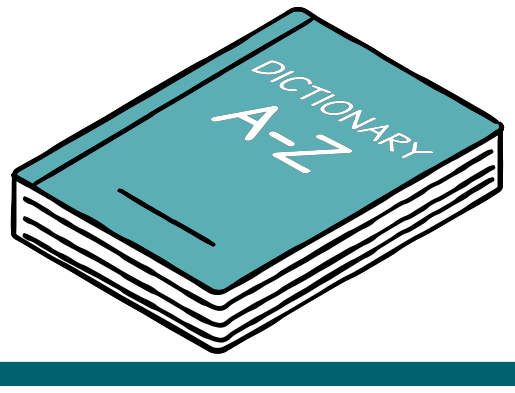
- L'**AUMONERIE CATHOLIQUE** au 05 45 24 42 67 - (4 42 67 appel gratuit en interne pour les patients). Présence à l'hôpital du lundi au vendredi de 9h à 17h
- L'**AUMONERIE PROTESTANTE** au 05 45 24 42 67
- Les **REPRESENTANTS DES AUTRES CULTES** peuvent être joints par les aumôniers

MOTS DIFFICILES



CENTRE HOSPITALIER ANGOULÊME

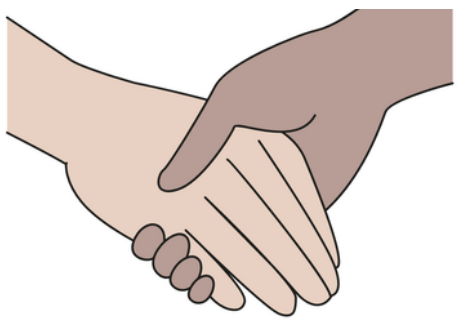
FICHE 19 : EXPLICATION DES MOTS DIFFICILES



Le pictogramme du dictionnaire montre les **mots compliqués**.



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.



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 volontés.



Personne de confiance
C'est une personne qui m'aide à :

- Comprendre les mots du médecin
- Faire des choix pour ma santé
- Exprimer ce que je veux dire

Avant de nommer une personne de confiance, je vérifie qu'elle accepte.

FICHE 19 : EXPLICATION DES MOTS DIFFICILES



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

Associations d’usagers
Ce sont des associations qui défendent les droits des personnes malades et des usagers du système de santé.



Représentant 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.

Protection des données (RGPD)
C’est le Règlement Général des Protections des Données. Ce sont des règles à respecter par l'hôpital. C'est pour protéger mes informations privées et de santé.

NOTES PERSONNELLES

NOTES PERSONNELLES

NOTES PERSONNELLES

CENTRE
HOSPITALIER
ANGOULÊME







Ce QRCode permet d'avoir accès à ce livret en vidéo.

Livret rédigé par la Direction des Relations avec les Usagers et des animateurs en Santé Publique du Groupement Hospitalier de Territoire de Charente.

Mise en page par la Direction communication du Centre Hospitalier d'Angoulême.

NOVEMBRE 2026

Facile
à lire et à
comprendre