



LIVRET D'ACCUEIL

CENTRE HOSPITALIER ROBERT BISSON



**Version
FALC**

**Facile à lire et à
comprendre**



ADRESSE DE L'HÔPITAL

4 Rue Roger Aini 14107 Lisieux Cedex



NUMERO DE TELEPHONE DE L'HÔPITAL

02 31 61 31 31



Facile à lire et à comprendre

Ce livret est écrit en facile à lire et à comprendre

Les textes et la mise en page sont adaptés pour être compris par les personnes qui ont des difficultés pour lire.

**La version audio de
du livret d'accueil
complet**

Scannez-moi



SOMMAIRE DU LIVRET D'ACCUEIL

Présentation de l'hôpital

Le Centre Hospitalier Robert Bisson	6
Je repère les couleurs sur les badges	7

Mon séjour à l'hôpital

Comment venir à l'hôpital	10
Préparer mon arrivée à l'hôpital	13
Mon admission	10
Je prends mon repas à l'hôpital	17
Mon accompagnant	18
Ma sortie de l'hôpital	19

Mes droits

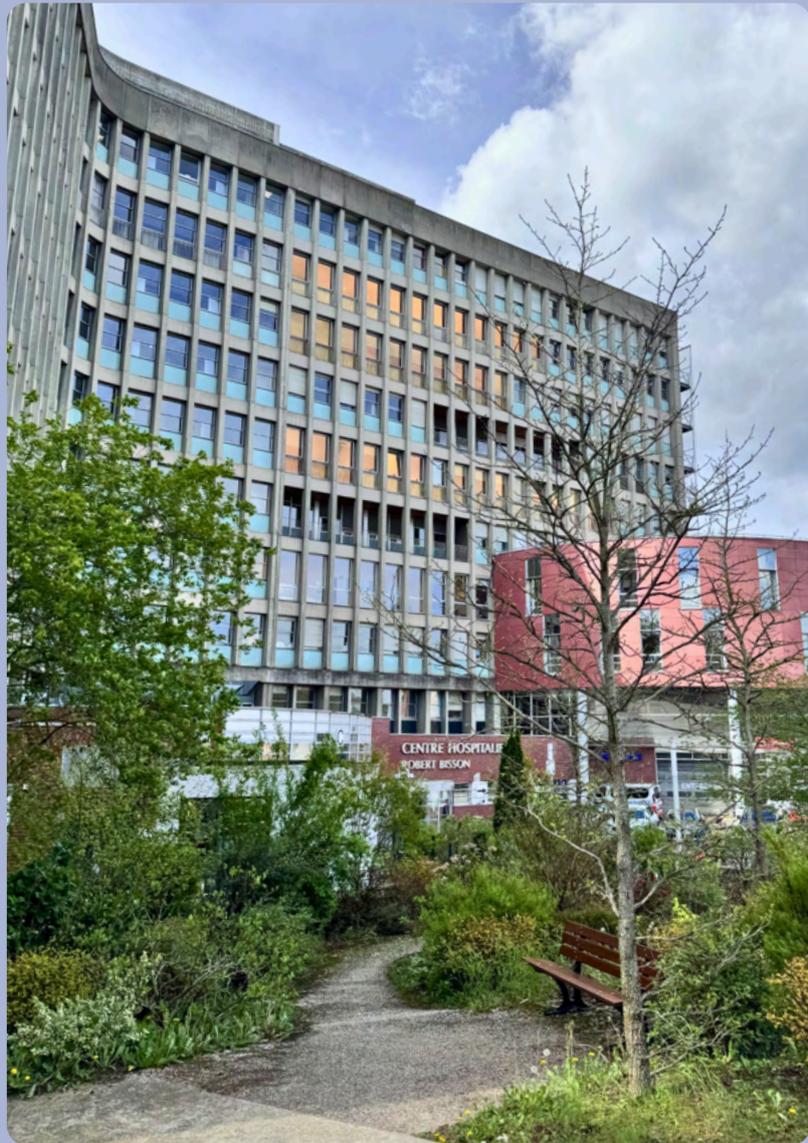
La personne de confiance	21
La personne à prévenir	22
Mes directives anticipées	23
Les soins palliatifs	25
Le droit à l'expression	25
Le consentement	26
La bientraitance	26
Charte Romain Jacob	27
Charte de la personne hospitalisée	28

Mes devoirs

La sécurité	31
-------------	----

Mes informations utiles

Le culte	33
Les associations	33



Présentation de l'hôpital

Présentation de l'hôpital

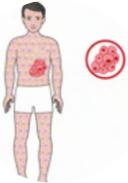
LE CENTRE HOSPITALIER ROBERT BISSON

1400 personnes travaillent au sein de l'hôpital,

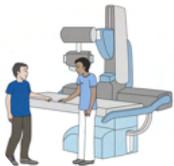
 dont 148 médecins.

L'hôpital peut accueillir 600 patients dont :

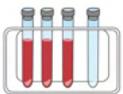
- Des personnes âgées
- Des adultes
- Des enfants
- Des bébés



À l'hôpital, on soigne des maladies comme le cancer.



À l'hôpital, on peut passer des examens médicaux (Radiographie, IRM, Scanner).



À l'hôpital, il y a un laboratoire pour faire des prises de sang ou des prélèvements.



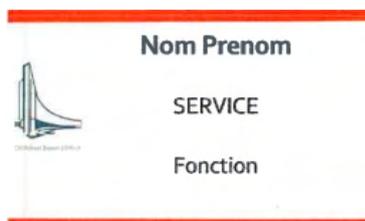
À l'hôpital, on peut se faire opérer.



À l'hôpital, il y a une maternité.
Il y a environ 1341 accouchements par an.

Je repère les couleurs sur les badges

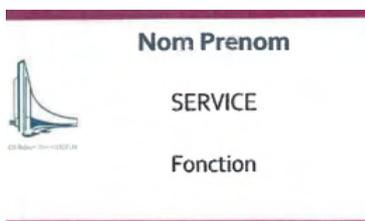
La couleur sur les badges des professionnels correspond à différents corps de métier que vous pouvez retrouver à l'hôpital.



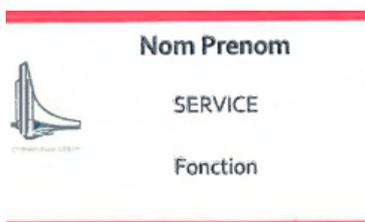
Médecin/ Pharmacien/ Biologiste/
Sage Femme/ Interne



Infirmière



Aide soignant / Auxiliaire de
puériculture



Aide Médico-Technique
(manipulateur radio,
kinésithérapeute, diététicien...)

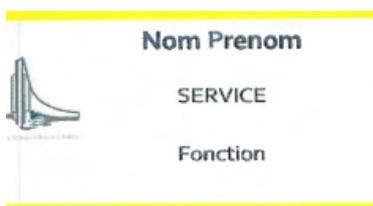
Je repère les couleurs sur les badges



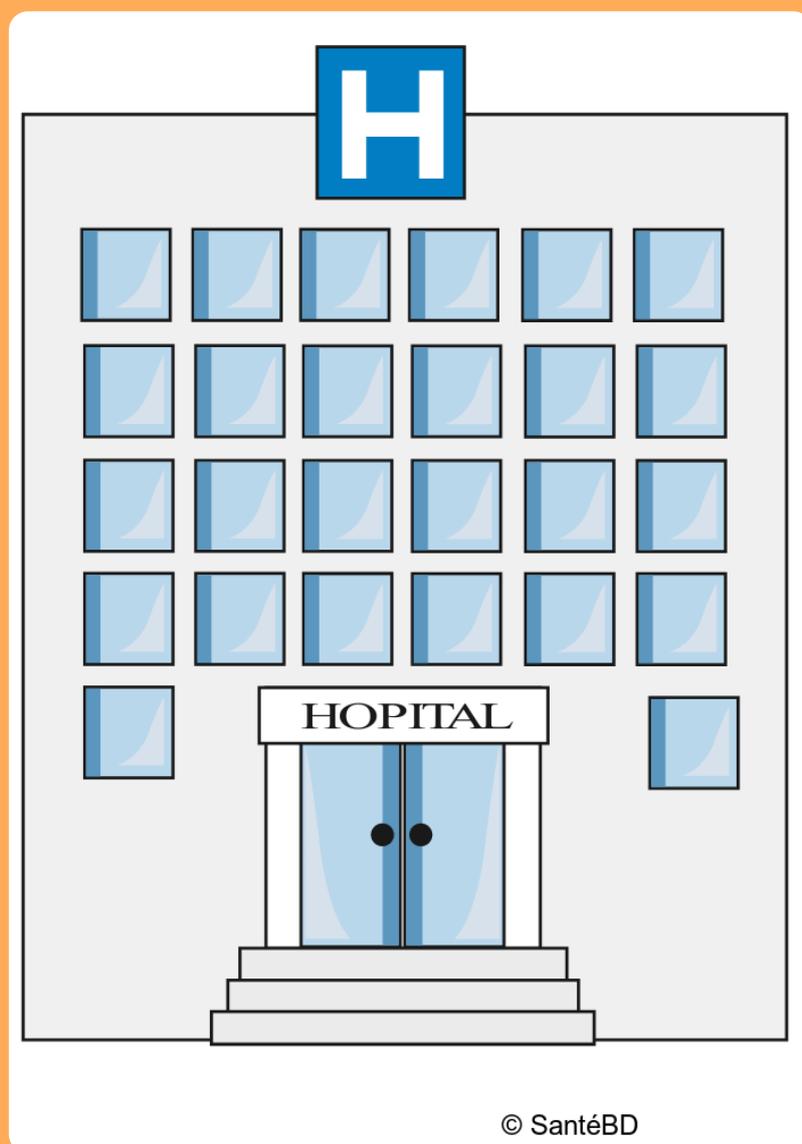
Psychologue



Secrétaire, Assistante Sociale, Agent Administratif, service technique et logistique



Encadrement



Mon séjour à l'hôpital

Comment venir à l'hôpital



EN VOITURE

L'entrée de l'hôpital en voiture est au :
4 rue Roger Aini
14107 Lisieux Cedex



EN TRAIN

- Si je viens en train, je descends à la **gare de Lisieux**
- Je traverse le **parking**
- Je remonte la **Rue des Pavements**
- Au carrefour, je prends à gauche sur **l'Avenue Sainte Thérèse**
- J'arrive ensuite sur le **carrefour Jean Paul II**, je prends à droite
- Je remonte le **Boulevard Jeanne d'Arc**
- J'arrive sur un rond point, je prends à droite **direction Paris (RN13)**
- J'arrive sur un carrefour, je prends à droite **direction Hauteville**
- L'entrée de l'hôpital se situe sur votre droite



EN BUS



La ligne 1 permet d'arriver à l'hôpital, il faut descendre à l'arrêt de bus hôpital.

Cette ligne circule du lundi au dimanche et les jours fériés.

Comment venir à l'hôpital

Grand bloc



Bureau des admissions



Pôle Mère-Enfant



Comment venir à l'hôpital

Batiment Vauquelin



Bâtiment Colombe



Préparer mon arrivée à l'hôpital

Les documents que je dois prendre



Ma carte d'identité



Ma carte vitale



Ma Mutuelle

Si j'ai la complémentaire santé solidaire, je viens avec mon attestation.

Si je suis en situation de handicap



Mes outils de communication



Ma carte mobilité inclusion



Ma carte d'urgence maladie

Je prends un traitement médical

Je prends mes ordonnances.



Mes examens médicaux



Mon admission

Je me présente avec mes documents au bureau des admissions se trouvant dans le hall de l'hôpital.



Il est ouvert du **lundi au vendredi**

de 8h15 à 18h



Si je viens pour une urgence, je me rends directement à l'accueil des **Urgences**.



Si je viens pour une urgence concernant un enfant de moins de 18 ans, je me rends aux **Urgences Pédiatriques**.



Si je viens pour une urgence gynécologique-obstétrique, je me rends directement au sein du service.

L'hôpital n'est pas responsable des pertes ou des vols des objets et valeurs que vous avez gardés avec vous.

Si je viens à l'hôpital, j'évite d'emmener des objets de valeurs
Comme mon chéquier, de l'espèces, ma carte bancaire, mes bijoux.



Vos objets de valeurs peuvent être déposés au coffre du régisseur au bureau des admissions.

L'activité libérale



Je demande lors de ma prise de rendez-vous si le médecin que je consulte à un dépassement d'honoraires.



Le dépassement d'honoraires, c'est un prix plus élevé de la consultation.

Ce que je dois payer

Le bureau des admissions transmet les demandes de prise en charge aux organismes d'assurance-maladie et aux mutuelles.



Si je suis assuré par la CPAM et que j'ai une mutuelle

Je n'ai rien à payer.

Si je dois des frais, ils me seront remboursés par la suite par ma mutuelle, selon la convention établie.



santé
famille
retraite
services



Si je suis assuré par la CPAM et que je n'ai pas de mutuelle

Je dois payer la partie qui n'est pas remboursée par la mutuelle (ticket modérateur).

En cas d'hospitalisation, je dois payer le forfait journalier.
Le forfait journalier, c'est le prix de ma chambre



santé
famille
retraite
services



Si je ne suis pas assuré par la CPAM et que je n'ai pas de mutuelle.

Je dois tout payer.

Je peux m'adresser au secrétaire du bureau des admissions ou m'adresser au cadre de santé du service de soins qui transmettra ma demande à l'assistante sociale.

La base des prix est affichée au bureau des entrées.

Comment payer mes frais

Il existe 2 options pour régler les frais que vous devez à l'hôpital.

1ère option

Je me rends au bureau des admissions avec mon bon de sortie

Je peux payer avec ma carte bancaire,

Je peux payer avec de l'espèce



2ème option

Je vais recevoir dans les jours suivants mon hospitalisation un avis des sommes à payer.

Cet avis pourra être réglé par chèque, par virement bancaire, par téléphone avec une carte bancaire ou par paiement chez un buraliste ou partenaire agréé.

Je prends mon repas à l'hôpital



À l'hôpital, un petit-déjeuner est servi à **8h00**.



À l'hôpital, un déjeuner est servi à **12h00**.

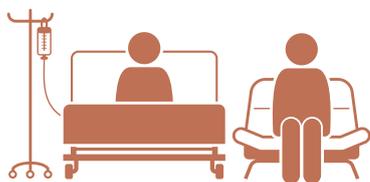


À l'hôpital un dîner est servi à **19h00**.



En fonction de mon **régime alimentaire**, je peux avoir le choix entre **plusieurs plats**. J'ai donc le droit de donner mes **préférences**.

Mon accompagnant



J'ai le droit d'être accompagné.

Si j'en ai besoin, je peux demander que quelqu'un reste avec moi.

Mon accompagnant peut :

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



Mon accompagnant ou un membre de ma famille **peut prendre son repas avec moi.**

Il doit **payer** son repas.

Il faut prévenir **l'équipe soignante** la veille du repas.

Les visites



J'ai le droit d'avoir la visite de

- Mes proches
- Mes amis
- Ma famille

Les horaires de visite sont différents selon l'organisation des services. Il faut donc se renseigner auprès de l'équipe soignante.

Ma sortie de l'hôpital



Le médecin vient me voir dans ma chambre.



Il vérifie que je vais bien.



Il me donne des documents validant ma sortie .

Le retour à domicile

Après mon hospitalisation, je rentre à mon domicile par mes propres moyens



Je rentre en transports en commun.



Je rentre en taxi.



Je rentre avec ma voiture personnelle.



Si mon état de santé le justifie, je peux rentrer chez moi avec une ambulance. Je dois avoir une prescription médicale. C'est le médecin qui me donne ce document.



Mes droits

La personne de confiance

Pourquoi avoir une personne de confiance ?

Ma personne de confiance m'aide à exprimer ce que je souhaite pour ma santé.



À comprendre ce que dit le docteur.
À dire ce que je veux au docteur.



Elle peut m'aider à écrire mes directives anticipées.



Cette personne respecte ce que je veux.
Par exemple : je ne veux pas être opérée.



Si je ne peux plus m'exprimer cette personne
donnera mes directives anticipées au docteur.

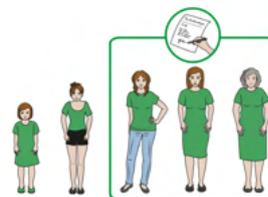


Le docteur décidera en sachant ce que je
souhaite.

La personne de confiance

Comment choisir ma personne de confiance

Je dois avoir plus de 18 ans.



Si je suis sous tutelle, je dois avoir l'autorisation du juge.



La personne que je choisis doit être d'accord.



Ma personne de confiance doit avoir plus de **18 ans**

Elle peut être

- un ami, une amie
- un parent
- un docteur



Pour plus d'informations voir la BD "Personne de confiance"



La personne à prévenir

La personne à prévenir peut être un membre de la famille un ami, un voisin...



Cette personne est contactée par l'équipe soignante sur des questions administratives ou logistiques (par exemple si il vous manque un document ou des vêtements).



La personne à prévenir est juste informée si votre état de santé s'aggrave, elle n'a pas de décision à prendre.



Elle n'a pas accès à vos informations médicales



Il faut lors de votre admission indiquer à l'équipe soignante la personne que vous souhaitez désigner.

Mes directives anticipées

Les directives anticipées c'est un document.



Ce document explique comment je veux être soigné en fin de vie.



Je peux être en fin de vie après :



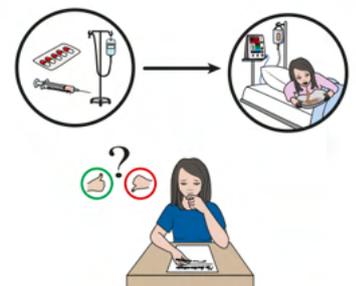
Un accident



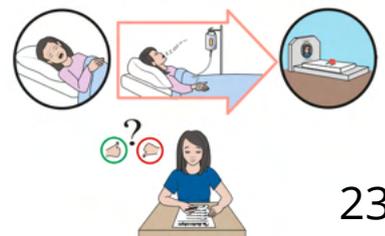
Une maladie grave

Je peux écrire des directives anticipées quand je suis majeur, même si je suis en bonne santé.

Par exemple : Je peux choisir si je veux ou je ne veux pas certains traitements.



Je peux choisir si je veux être endormi jusqu'à ma mort, si je souffre trop et que je vais bientôt mourir ou non.



Mes directives anticipées

Comment écrire mes directives anticipées ?

Pour avoir des directives anticipées, je dois être capable de m'exprimer.

Pour m'exprimer, je peux :

- Parler
- Écrire avec un stylo
- Montrer des images
- Écrire avec un ordinateur



Pour bien comprendre ce que je peux écrire, je peux demander de l'aide à :

- mon docteur
- ma personne de confiance
- un ami que je connais bien
- ma famille

Pour que mes directives anticipées soient bien respectées

Je dis que j'ai écrit des directives anticipées.

- À mon docteur
- À ma personne de confiance
- À ma famille
- À mes proches
- À l'équipe soignante



Pour plus d'informations voir la BD Santé "Directives anticipées"



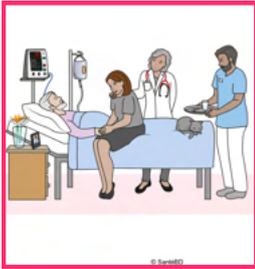
Directives anticipées



Les soins palliatifs

Les soins palliatifs accompagnent une personne qui a une maladie incurable.

Incurable, ça veut dire qui ne guérit pas.



Ce sont des soins pour avoir moins mal.
Pour se sentir mieux dans son corps et dans sa tête.

À l'hôpital, il y a une équipe de soins palliatifs mobile.
Elle vient à la demande de l'équipe soignante en accord avec le médecin.



Pour plus d'informations voir la BD Santé "Soins Palliatifs"



Le droit à l'expression

J'ai le droit de faire une réclamation



Une réclamation peut être faite :

- Quand je ne suis pas content d'un service rendu.
- Quand j'attends une réponse.

J'ai le droit d'exprimer ou non ma satisfaction



Selon le service rendu, j'ai à disposition un questionnaire satisfaction.

Le consentement

Avant tout acte médical et tout traitement, je dois donner mon consentement libre et éclairé.



Le consentement, c'est donner son accord. On ne peut pas m'obliger, ça ne peut pas être contre ma volonté.



Pour donner son consentement, il faut être **libre de ses choix** et être capable de faire des choix.



Éclairé ça veut dire que j'ai bien compris les informations.

Si je n'ai pas compris, je peux poser toutes les questions que je veux.

La bientraitance

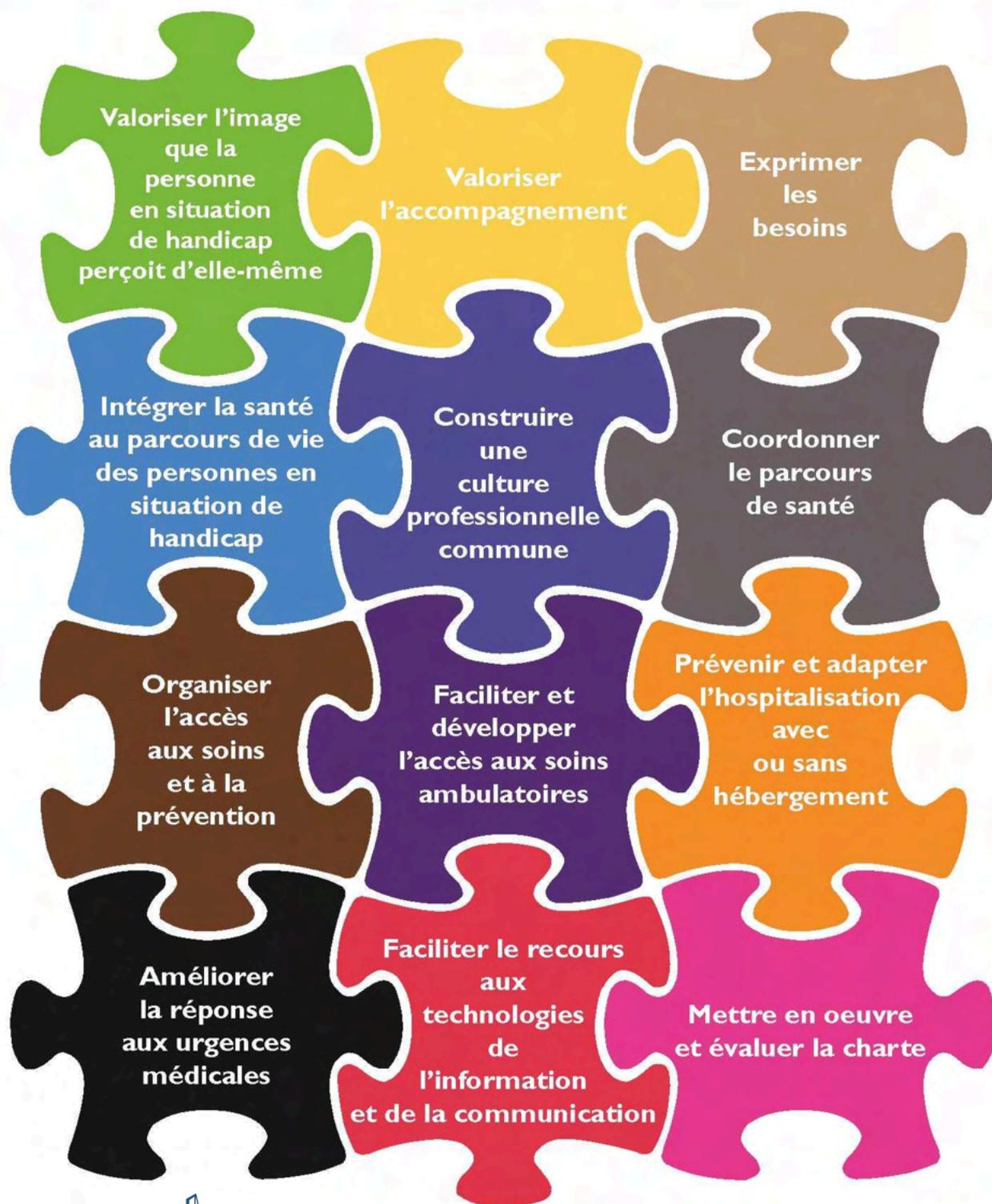


La bientraitance, c'est avoir le droit :

- À l'écoute
- À une information accessible
- D'être soulagé si j'ai des douleurs
- D'avoir des réponses à mes questions
- Au respect de mon intimité
- Au respect de ma volonté
- D'être accompagné par mes proches

CHARTER ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Handidactique

Mieux comprendre la charte



Charte de la personne hospitalisée

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

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 hôpitaux et les cliniques s'assurent que l'accueil, les traitements et les soins sont de bonne qualité.

Ils font attention à réduire la douleur et à aider chaque personne à vivre dignement, surtout en fin de vie.

3



Les informations données au patient doivent être faciles à comprendre et honnêtes.

La personne hospitalisée participe aux décisions sur ses traitements. Elle peut choisir une personne de confiance pour l'aider.

4



Un acte médical peut être fait seulement si le patient est d'accord, après avoir reçu toutes les informations.

Le patient a le droit de refuser un traitement.

Toute personne adulte peut écrire ses souhaits pour sa fin de vie dans des directives anticipées.

5



Un accord spécial est nécessaire pour :

- Les personnes qui participent à une recherche médicale.
- Le don et l'utilisation des parties et produits du corps humain.
- Les tests de dépistage.



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.



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.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



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.



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 amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.



Mes devoirs

Sécurité

Dans l'hôpital, je dois respecter des règles

Il est **interdit** de :



Fumer



Boire de l'alcool



Amener des armes à feu ou un objet tranchant



Amener des liquides dangereux

Je demande à mes visiteurs **d'éviter** :



De crier



D'utiliser leur téléphone portable dans le service



D'emmener des enfants de moins de 12 ans



D'avoir beaucoup de personnes dans la chambre



D'emmener des animaux domestiques



**Mes
informations
utiles**

Le culte



Je peux avoir un accompagnement spirituel .

Pour cela, je contacte l'aumônerie de l'établissement par l'intermédiaire :

- d' un membre de ma famille
- de l'équipe soignante.



Pour plus d'informations voir le livret d'information "Les religions"

Les Associations



Dans l'hôpital il y a de nombreuses associations

Elles interviennent dans l'hôpital et vous pouvez demander à rencontrer un bénévole.

- Les Blouses Roses
- Les Clowns de Sarah
- L'Association Petits Princes
- L'Association pour le développement des soins palliatifs
- JALMAV
- Accueillir son enfant

Nous vous souhaitons un bon séjour au Centre Hospitalier de Lisieux.



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.

Validation : 21/05/2024 Commission des usagers et Direction de la Communication.
SQ "Livret d'accueil FALC" Version du 21 05 2024



CH Robert Bisson LISIEUX

CH Robert Bisson Lisieux
4 Rue Roger Aini - 14107 Lisieux CEDEX
02 31 61 31 61