

# Bienvenue



LIVRET D'ACCUEIL  
DE LA PERSONNE  
HOSPITALISÉE

**CENTRE HOSPITALIER EURE-SEINE**



Nom :

Prénom :

## Liste des affaires à apporter lors de votre hospitalisation

### Vêtements

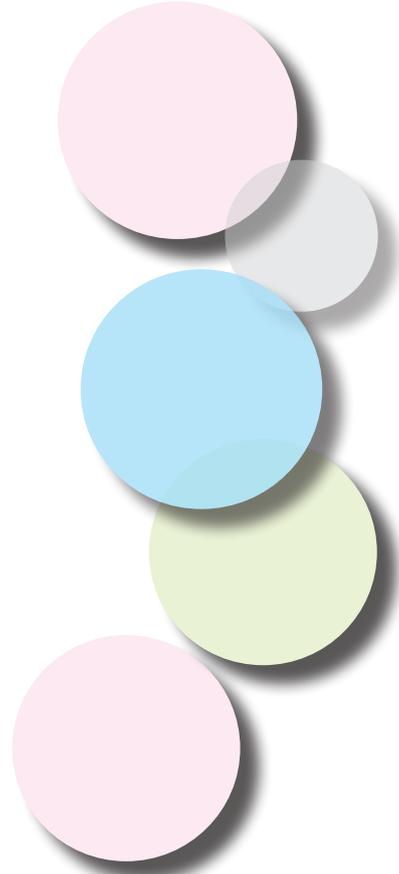
<input type="checkbox"/>	Sous-vêtements	<input type="checkbox"/>	Jogging ou pantalon ample
<input type="checkbox"/>	Chaussettes	<input type="checkbox"/>	Tee-shirts, pulls légers
<input type="checkbox"/>	Pyjama - chemise de nuit et robe de chambre	<input type="checkbox"/>	Pantoufles ou claquettes

### Pour la toilette

<input type="checkbox"/>	Gant de toilette	<input type="checkbox"/>	Brosse à dents et dentifrice
<input type="checkbox"/>	Serviette éponge	<input type="checkbox"/>	Déodorant, crèmes
<input type="checkbox"/>	Rasoir	<input type="checkbox"/>	Sac pour le linge sale
<input type="checkbox"/>	Savon, gel douche et shampooing	<input type="checkbox"/>	Nécessaire de rasage, Cotons Tiges

# Sommaire

Nos valeurs .....	Page 5
Les équipes .....	Pages 6/7
Information sur les aides durant votre parcours .....	Page 8
Votre admission.....	Page 9
Votre séjour.....	Page 10
Votre sortie.....	Page 11
La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité de soins.....	Pages 12/13
Votre dossier médical.....	Page 14
Charte de la laïcité.....	Page 15
Vos droits.....	Pages 16 /17
Des indicateurs pour améliorer nos pratiques.....	Page 19



# Le Mot du Directeur

Madame, Monsieur,

Au nom de tous les professionnels de l'établissement, nous vous souhaitons la bienvenue dans notre hôpital. Notre mission est de vous prodiguer des soins de qualité et de veiller au respect de vos droits.

Tous les personnels de l'établissement sont attachés à vous accueillir dans les meilleures conditions. Ils mettront leurs compétences et leur écoute pour vous accompagner, vous soigner, vous soulager.

Ce livret d'accueil vous est destiné, ainsi qu'à vos proches, pour vous aider à gérer vos démarches à chaque étape de votre hospitalisation et à connaître notre fonctionnement. Afin de vous garantir la meilleure qualité de soin possible, nous nous engageons dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins médicaux et non médicaux.

Il est important pour nous de savoir ce que vous ressentez et pensez à propos de notre établissement afin d'améliorer nos services. Nous vous invitons à remplir le questionnaire de sortie fourni dans ce livret, ainsi qu'à l'enquête de satisfaction e-satis qui vous sera adressée par email après votre sortie par la Haute Autorité de Santé (HAS). L'ensemble du personnel se joint à nous pour vous souhaiter un prompt rétablissement.

*Le Directeur*



## Le Mot des Représentants des Usagers

Madame, Monsieur

Il est des acteurs qui sont aux côtés des professionnels pour porter votre parole et être vos ambassadeurs. Ce sont les Représentants des Usagers « RU » bénévoles issus d'associations agréées nommés par l'ARS (Agence Régionale de Santé).

Nous sommes présents dans plusieurs instances du CH Eure Seine au Conseil de Surveillance et autres et surtout dans une instance qui vous concerne directement « La Commission des Usagers (CDU) » dont vous verrez le détail des missions dans ce livret d'Accueil avec nos coordonnées.

Nos principes d'action sont :

Agir et participer ensemble, accéder aux soins et à la santé pour tous, savoir et choisir, prévenir, améliorer réparer des dysfonctionnements et défendre la sécurité des patients et la qualité de leurs soins dans le respect mutuel.

Notre mission est de porter la parole des usagers dans les différentes instances et d'accompagner les usagers dans leurs réclamations, tant au niveau administratif que médical, en toute confidentialité.

Les représentants des Usagers ont un rôle précieux à tous les égards.

Ce livret doit contribuer à votre information lors de votre accueil au CH Eure Seine. Nous souhaitons que sa lecture réponde à votre besoin d'informations et qu'il facilitera votre séjour.

*Les Représentants des Usagers du CH Eure Seine*

# Le Centre Hospitalier Eure-Seine

Le Centre Hospitalier Eure-Seine est le troisième établissement public de santé de Haute-Normandie après le CHU de Rouen et le Groupe Hospitalier du Havre. Implanté sur deux sites, Évreux et Vernon, il est l'hôpital de référence du département. Il dessert un bassin de santé de 375 000 habitants.

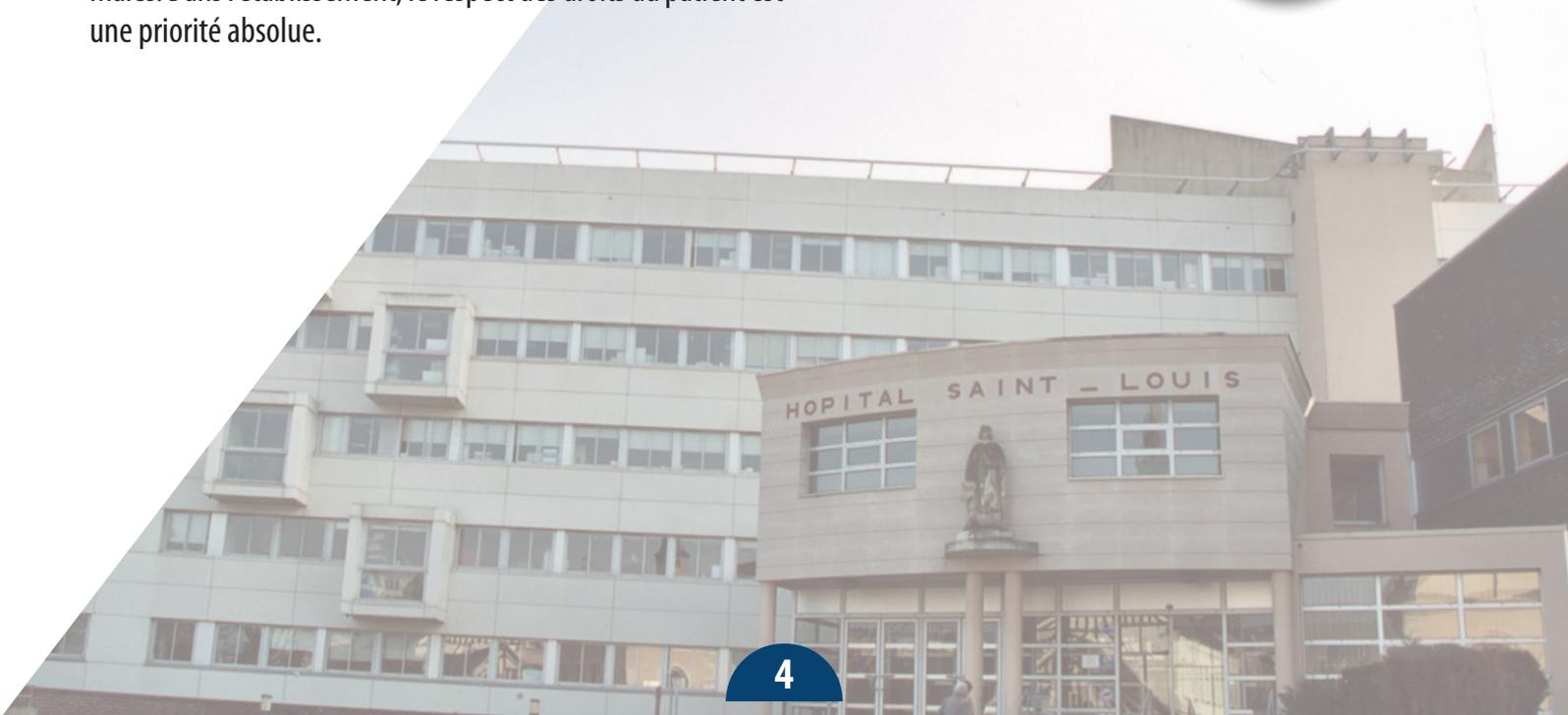
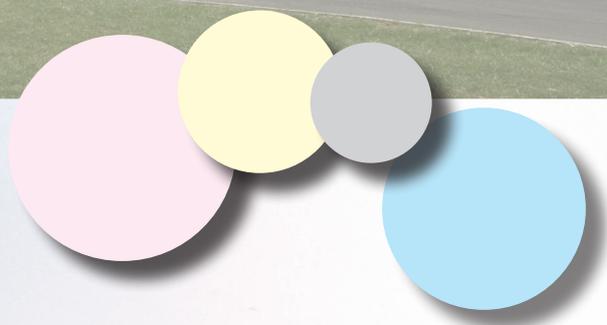
Il dispose de l'ensemble des spécialités médicales et chirurgicales et son plateau technique est complet. Toutes les activités du Centre Hospitalier sont regroupées en six pôles médicaux. Le projet de chaque pôle a pour objectif d'améliorer votre prise en charge et l'efficacité de l'établissement.

Le Centre Hospitalier travaille en étroite collaboration avec le CHU de Rouen, les hôpitaux de la région, les cliniques du département et la médecine de ville.

Le Centre Hospitalier Eure-seine s'inscrit dans le respect des valeurs du service au public, partagées par l'ensemble du personnel.

Par ailleurs, notre établissement s'engage quotidiennement afin de vous garantir une prise en charge sécurisée.

De votre admission à votre sortie, le Centre Hospitalier Eure-Seine s'engage à vous accueillir dans des conditions optimales. Dans l'établissement, le respect des droits du patient est une priorité absolue.



# Nos valeurs

## L'égalité

Elle implique l'absence de discrimination (*race, religion, ethnie, âge...*) et le devoir de soigner chacun, quel que soit son état de santé ou sa situation sociale.

L'hôpital travaille en relation avec les autres professions et institutions compétentes, ainsi qu'avec les associations d'insertion et de lutte contre l'exclusion.

## La continuité

L'hôpital public se caractérise notamment par ses obligations spécifiques en matière d'accueil en urgence.

Il met en place un système de permanence des soins, un service minimum en cas de grève et assure l'ensemble des traitements préventifs, curatifs et palliatifs.

## La neutralité

Elle doit être respectée par les personnels. Tous les usagers sont traités de façon égale sans distinction de leurs origines, leur sexe, leurs convictions politiques ou religieuses. L'établissement et ses agents sont tenus de respecter, dans ce cadre, le principe de laïcité (voir charte page 15)

## L'adaptabilité

Les réorganisations et les mutations sont étudiées et réalisées en vue de l'intérêt général et des besoins de la population.

Le patient bénéficie d'un service de qualité et les services rendus sont évalués avec rigueur.

## Le respect des droits civils

Si vous êtes hospitalisé et dans l'incapacité de vous déplacer, vous pouvez exercer votre droit de vote par procuration au sein du Centre Hospitalier.

Rapprochez-vous du cadre de santé de votre service qui en fera la demande auprès d'un officier de police judiciaire.

# Les équipes

Au cours de votre séjour, vous serez accompagné(e) par différentes équipes professionnelles.

**L'équipe médicale**, dirigée par le chef de service, se charge de l'organisation générale du service. Vous rencontrerez également des médecins et des étudiants en médecine

## L'équipe soignante :

**Le cadre supérieur de santé** de pôle coordonne l'organisation et la mise en œuvre des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques d'un ensemble d'unités ou de services en coordonnant une équipe de cadres.

**Les cadres de santé** gèrent l'organisation de l'activité paramédicale du service dont ils ont la responsabilité et coordonnent les moyens du service de soins en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations. Il est votre interlocuteur privilégié.

**Les infirmier(e)s** réalisent les soins infirmiers, participent au diagnostic, au traitement, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.

**Les aides-soignant(e)s** collaborent avec les infirmier(e)s pour l'accueil et les soins des personnes hospitalisées et pour préserver l'autonomie de la personne.

**Les étudiants** : ce sont de futurs professionnels de santé et ils peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et des soignants.

**Les agents du service hospitalier** assurent l'entretien de l'environnement des patients et la distribution des repas.

**Les brancardiers** assurent le transport des patients entre les différents services.

## Des équipes spécialisées

**Les diététiciennes, les kinésithérapeutes, les psychologues, l'assistante sociale**, interviendront si votre état de santé ou votre situation le nécessitent.

**Les manipulateurs** en électroradiologie médicale qui réalisent les examens radiologiques.

**Les secrétaires médicales** assurent la correspondance entre les patients (ou leurs proches), le service, les médecins et le médecin traitant. Elles sont en charge du suivi du dossier médical.

**Les animateurs** proposent des activités culturelles et sociales.



### Les équipes administratives

**Les agents du guichet** des admissions vous accueillent lors de votre admission et votre sortie. Ils sont en charge de votre dossier administratif et assurent le lien auprès de la caisse d'assurance maladie et de la mutuelle complémentaire. Ils sont à votre disposition pour l'obtention de prestations hôtelières de confort ou de loisirs.

**Les agents de la régie** gèrent les dépôts et retraits des objets et valeurs des patients hospitalisés, en lien avec la trésorerie hospitalière.

### Les intervenants lors d'un décès à l'hôpital

Ces professionnels s'engagent à respecter la personne décédée, ses volontés et celles de ses proches dès lors qu'elles sont connues. Ils assurent la continuité des soins par des pratiques dignes et respectueuses. Ils respectent et facilitent la pratique des différents cultes et rites.

### Les équipes transversales de soins

**Le service « douleur et soins palliatifs »** peut vous rencontrer et vous accompagner au cours de votre hospitalisation.

**L'unité mobile de gériatrie** collabore avec les services de soins pour la prise en charge globale (médicale, psychologique et sociale) des personnes âgées hospitalisées. Ses objectifs sont de prévenir les risques liés à l'hospitalisation et de préserver l'autonomie fonctionnelle de la personne.

La prise en charge des usagers hospitalisés atteints d'addiction avec ou sans produits licites ou illicites est assurée par l'unité d'addictologie.

**Une équipe de psychiatrie** de liaison, constituée d'un médecin psychiatre et d'infirmiers, peut intervenir auprès des patients hospitalisés à la demande des services.

# Informations sur les aides durant votre parcours

## L'éducation thérapeutique

De nombreux programmes d'éducation thérapeutique sont mis en place dans notre établissement : diabète, asthme, maladie rhumatismale, maladie rénale chronique, cancer du sein.

Renseignez-vous auprès de l'équipe qui vous prend en charge pour y participer.

## Hôpital sans Tabac

Il est interdit de fumer et de vapoter dans les locaux à usage collectif utilisés pour l'accueil, les soins et l'hébergement du malade. Ceci s'applique pour les personnels, malades et visiteurs.

*Vous souhaitez arrêter de fumer ?*

L'unité de tabacologie du CHES vous propose une consultation d'aide au sevrage avec un entretien individuel et personnalisé avec un tabacologue pour un premier pas vers l'arrêt du tabac.

Vous pouvez être accueilli(e) sur rendez-vous pour une ou plusieurs consultations en contactant le : 02 32 33 82 64

## Accompagnement en pédiatrie

Des lits accompagnants sont disponibles gracieusement pour chaque enfant pour éviter la séparation parent-enfant.

Pour la continuité de la scolarité des enfants et adolescents hospitalisés de manière prolongée, une continuité scolaire peut être organisée avec un éducateur de jeune enfant (EJE) en liaison avec l'établissement scolaire d'origine, à la demande de l'enfant et de son parent.

## Les différents types de handicap

Au CHES, tout est mis en œuvre pour faciliter l'accueil et la prise en charge des personnes porteuses d'un handicap.

Une équipe dédiée, la plateforme Handicap, vous accompagne pour faciliter votre parcours de soins et préparer votre venue en consultation ou en hospitalisation au sein du CH Eure-Seine.

La plateforme est joignable du lundi au vendredi de 9h à 17h par mail : [handicap@ch-eureseine.fr](mailto:handicap@ch-eureseine.fr)

## Les associations de bénévoles

Si vous souhaitez contacter une association, le cadre de santé du service se tient à votre disposition pour vous mettre en relation avec un bénévole.

## Les cultes

Vous pouvez contacter les représentants du culte de votre choix par l'intermédiaire de l'équipe soignante durant votre hospitalisation dont voici la liste :  
-Aumônerie Catholique, Musulmane ,Protestante. Orthodoxe

# Votre admission

Vous êtes sur le point d'être hospitalisé au Centre Hospitalier Eure-Seine, voici les démarches pour constituer votre dossier.

Votre situation	Les documents à présenter
Vous êtes : salarié, retraité, affilié au régime d'assurance obligatoire des travailleurs non salariés (commerçants, artisans...), vous dépendez d'un régime particulier	Pièce d'identité (Carte Nationale d'Identité, Carte de séjour, Passeport) Carte vitale ou attestation de droits ouverts Carte mutuelle
Vous avez une mutuelle	La prise en charge délivrée par votre organisme complémentaire
Vous bénéficiez de la couverture maladie universelle	Attestation Complémentaire Santé Solidaire (CSS) justifiant de votre droit
Vous n'avez pas d'assurance et vous n'êtes pas pris en charge par un organisme	Vous êtes redevable de la totalité des frais d'hospitalisation. Il vous sera demandé de verser une avance à votre admission et à votre sortie.
Vous êtes ressortissant étranger non assuré social	Vous devez présenter le formulaire adapté à votre situation

## Les horaires du service des admissions Évreux et Vernon

Du Lundi au vendredi de **8h à 18h** (17h30 en juillet et en Août)

Samedi, Dimanche et jours fériés : **8h30 à 16h30**

### Vos frais d'hospitalisation

Selon votre situation les frais d'hospitalisation peuvent varier.

**-Si vous êtes assuré social** et si vous n'avez pas de mutuelle, une partie des frais d'hospitalisation (*ticket modérateur*) et le forfait journalier seront à votre charge.

**-Si vous n'êtes pas assuré social**, la totalité des frais restera à votre charge.

**-Si vos ressources ne vous permettent pas de faire face aux frais restant à votre charge**, le bureau des admissions et le service social se tiennent à votre disposition pour vous aider à trouver une solution (*demande de CSS, AME, soins urgents...*).

Le détail des frais d'hospitalisation est affiché dans nos établissements et sur notre site internet [www.ch-eureseine.fr](http://www.ch-eureseine.fr).

Sur ce site, vous trouverez également l'ensemble des informations sur le montant, la prise en charge et les règlements des frais de consultation, de séjour et de transports sanitaires.

Si votre médecin exerce une activité libérale à l'hôpital, vous avez la possibilité d'être traité à ce titre :

-Votre médecin devra vous informer des modalités de règlement de ses honoraires et des modalités de votre remboursement, selon les tarifs en vigueur, par votre assurance maladie et, le cas échéant, par votre mutuelle. Vous devrez donner votre consentement en cas d'hospitalisation.

Certains actes ne sont pas couverts par l'assurance maladie. Dans ce cas, vous devez en avoir été informé préalablement à leur réalisation et devrez vous acquitter des frais d'hospitalisation engagés.

### Dépôt d'argent et d'objets de valeur

Dès votre arrivée, évitez de conserver vos objets précieux, carte bancaire ou chéquier. Ne gardez avec vous que le strict minimum.

Le dépôt de vos valeurs dans le coffre de l'hôpital n'est pas obligatoire, mais il est vivement recommandé.

Le Centre Hospitalier Eure-Seine ne saurait être reconnu responsable en cas de vol, perte ou détérioration de vos objets de valeurs qui n'auraient pas été déposés.

Un inventaire contradictoire sera alors établi et un reçu vous sera remis par le régisseur et ses mandataires.

Avec votre reçu et votre pièce d'identité, vous pourrez récupérer vos objets au niveau du service des admissions aux horaires suivants :

-Du lundi au vendredi de 9h à 16h

-Le samedi de 13h30 à 16h.

En dehors de ces jours et horaires, nous n'effectuons aucune remise.

# Votre séjour

**Vos effets personnels :** Pour votre séjour, vous devez vous munir de vêtements de nuit (*pyjama, robe de chambre, chaussons...*) et de votre nécessaire de toilette, si vous n'en avez pas, vous pouvez vous en procurer à la boutique de la cafétéria.

**Votre chambre :** En fonction des disponibilités, vous pouvez bénéficier d'une chambre seule avec des prestations particulières, moyennant un supplément qui est souvent pris en charge par les mutuelles. Ce supplément vous donne accès à la télévision, à des communications téléphoniques et à un accès WIFI illimité. Des renseignements vous seront donnés au service des admissions.

**Les visites :** En cas de crise sanitaire, elles sont encadrées, des restrictions peuvent s'appliquer pour le bien des patients et du personnel, sauf accord exceptionnel de l'équipe soignante. En dehors de ce cadre, vos parents, vos proches, vos amis sont les bienvenus car nous savons que leur présence est pour vous d'un grand réconfort.

Ils devront cependant respecter les horaires de visite des services de 12 heures à 20 heures.

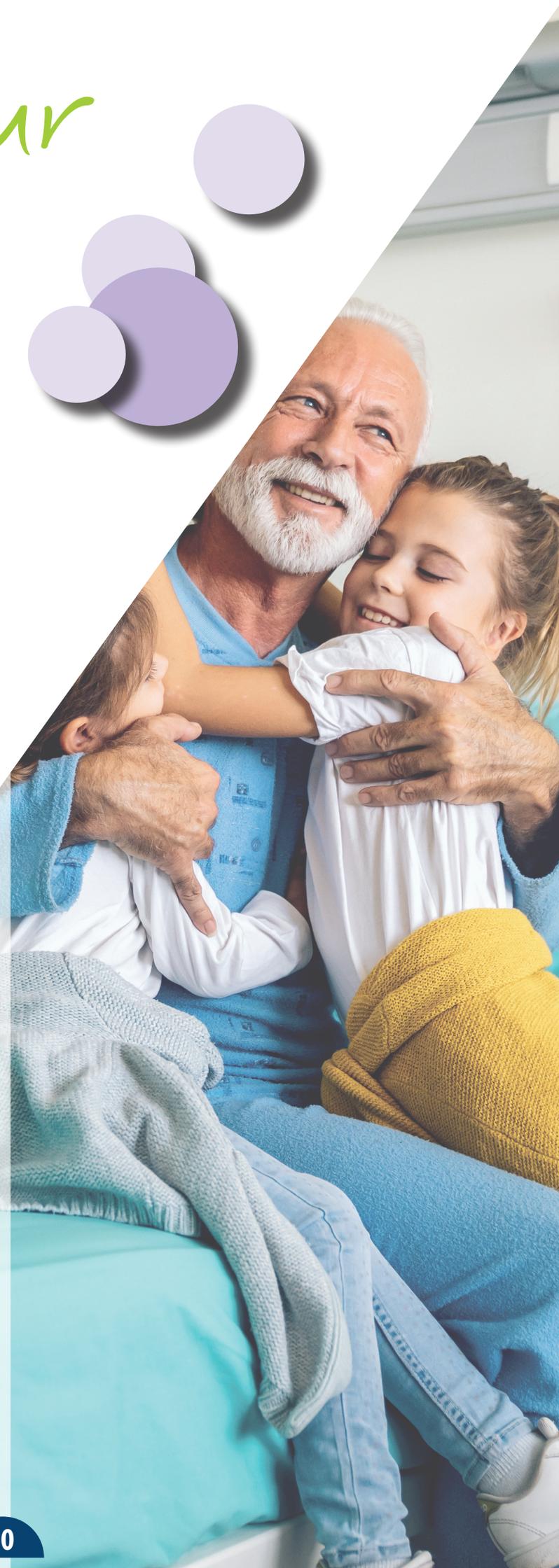
Pendant leur visite, le personnel soignant pourra leur demander de quitter votre chambre le temps des soins ou visites médicales. Pour votre repos et celui des autres patients, les visites longues et de plus de trois personnes à la fois sont vivement déconseillées.

**Le téléphone :** Dès votre arrivée, vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique personnelle dont le compte pourra être crédité au service des admissions. L'usage du téléphone portable est réglementé dans certaines zones sensibles et son usage ne doit pas perturber le repos des patients.

**La télévision :** Si vous souhaitez faire usage de la télévision de votre chambre, renseignez-vous auprès du service des admissions qui gère le règlement de la redevance. Veillez au repos de vos voisins lorsque vous réglez le niveau sonore de votre télévision. Des écouteurs sont à votre disposition auprès du personnel soignant.

**Vos repas :** Vos repas sont donc adaptés à vos besoins et à votre état de santé et ils sont étudiés par des diététiciennes. Ils vous sont servis à des heures qui peuvent légèrement varier selon les services.

**La cafétéria :** La cafétéria située dans le hall d'accueil vous propose des boissons non alcoolisées, de la restauration rapide, des cadeaux. Elle est ouverte tous les jours de 8 h à 18 h à Vernon et de 8 h à 19 h à Évreux.



# Votre sortie

## Votre sortie médicale

- Votre sortie est décidée par le médecin responsable de votre hospitalisation : la date et l'heure de votre départ vous seront communiquées par le médecin ou par une infirmière du service.
- Vous décidez de sortir contre avis médical : vous pouvez quitter l'établissement avant la date prévue par le médecin. Toutefois, **vous devez signer une décharge de responsabilité** attestant que vous avez eu connaissance des conséquences et des risques éventuels encourus par votre décision.

## Poursuite de votre traitement

Avant de quitter le service, il vous sera remis des ordonnances relatives à la poursuite du traitement en cours ainsi que les documents nécessaires à la suite de votre prise en charge. Vous serez susceptible d'être redirigé vers d'autres professionnels ou structures partenaires du Centre Hospitalier.

## Votre sortie administrative

Vous êtes invité à vous rendre au service des admissions afin de :

- Désactiver votre télévision et votre téléphone,
- Régulariser vos formalités administratives,
- Récupérer les objets de valeur,
- Vous procurer, éventuellement, un bulletin d'hospitalisation à remettre en cas d'arrêt de travail : à votre employeur, à la sécurité sociale, ou à tout autre organisme qui vous en ferait la demande.

## Le transport

Si votre état de santé, **confirmé par prescription médicale**, nécessite votre transport par ambulance, l'équipe se chargera de contacter une société agréée.

# La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

## La politique qualité et le suivi de la qualité des soins

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre prise en charge est notre principal objectif.

Le CHES s'engage avec sa politique qualité - sécurité - relation usagers à garantir la qualité et la sécurité des soins. Cette politique annuelle définit des objectifs d'amélioration continue de la prise en charge des patients. Elle est construite à partir de l'évaluation des parcours du patient à l'hôpital, et des conditions de travail des personnels, dans leur environnement.

Elle s'articule notamment autour des priorités suivantes :

- Mobiliser autour du respect des droits du patient et de son écoute
- Sécuriser le parcours de soins et l'environnement hospitalier
- Promouvoir l'excellence dans les pratiques professionnelles
- Fédérer autour d'une gestion des risques intégrée et coordonnée

Le CHES participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins. Ces indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) validés par la Haute Autorité de Santé (HAS), sont recueillis dans tous les établissements de santé publics et privés. Leurs résultats sont présentés dans ce livret, dans les panneaux des halls et sur le site de la HAS.

## La prévention et la gestion des risques

L'établissement recense et identifie l'ensemble des risques auxquels vous et vos proches pouvez être potentiellement exposés. Cette démarche permet de faire évoluer les pratiques, d'améliorer la qualité globale du Centre Hospitalier Eure-Seine et d'éviter des incidents.

Pour chaque vigilance réglementaire, des responsables sont nommés : hémovigilance, pharmacovigilance, matériovigilance, réactovigilance, infectiovigilance, biovigilance et identitovigilance.

## Le risque infectieux

Est une préoccupation constante des équipes soignantes durant votre hospitalisation. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) définissent un programme d'actions afin d'assurer la prévention des infections associées aux soins.

Ils élaborent des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène, et évaluent périodiquement les actions de lutte contre les infections nosocomiales (contractées à l'hôpital).

## La douleur

### Peut être prévenue, évaluée et traitée.

Les équipes soignantes du CHES s'engagent à évaluer et à prendre en charge votre douleur lors de votre séjour à l'hôpital.

Pour mieux adapter votre traitement antalgique, un soignant évaluera l'intensité de votre douleur à l'aide d'outils d'évaluation. Pour proposer un traitement adapté (médicamenteux ou non médicamenteux) l'équipe soignante peut faire appel aux équipes mobiles douleur et s'appuie sur les recommandations du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

## Votre prise en charge médicamenteuse

Parlez de vos médicaments et assurez-vous que chaque médecin qui vous prend en charge a bien connaissance de votre traitement. **Faites-nous part de vos allergies.**

Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre hospitalisation, veuillez-vous munir de votre (vos) ordonnance(s) en cours de validité et les transmettre à votre arrivée dans le service de soins aux professionnels de santé. Il est également important d'être attentif aux conseils que vous donne le professionnel de santé et de lui poser des questions sur votre traitement.

Le respect de toutes ces recommandations est une condition à la sécurité et à la réussite de votre traitement.

## La participation à votre prise en charge

Votre avis nous intéresse !

Plusieurs dispositifs d'évaluation de votre satisfaction et de recueil de vos avis sont mis en place au sein de notre établissement. Selon les modes de prises en charge, vous pouvez être amené à :

- Donner votre avis dans un questionnaire disponible dans ce livret à remettre aux professionnels dans votre service d'hospitalisation.

- Participer à une enquête via le questionnaire sécurisé E-Satis qui vous est automatiquement adressé par mail par la HAS, après votre retour à domicile.

Les résultats sont accessibles sur des panneaux dédiés dans les halls de l'établissement, sur le site internet ou encore sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

## Un établissement de santé certifié

La certification des établissements de santé est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé, réalisé par la HAS (Haute Autorité de Santé) et qui s'effectue tous les 4 ans. La certification vise à permettre aux établissements de santé d'évaluer et d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés.

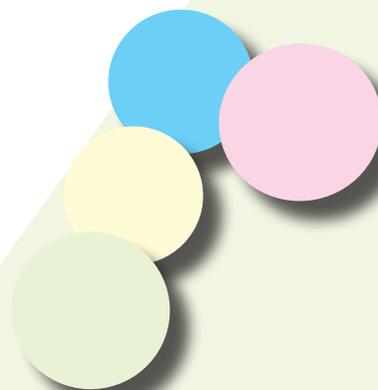
Le CHES a été certifié en 2018 par la HAS : Certification V2014 sans réserve avec 6 recommandations d'amélioration (B). Le rapport de visite de certification de la HAS est consultable sur le site [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

## Le questionnaire de sortie

Vous le trouverez en annexe du livret. Il est destiné à recueillir votre avis, vos remarques et suggestions.

En le remplissant, vous nous aiderez à améliorer les conditions d'hospitalisation et la qualité de nos prestations - Ne manquez pas de le déposer, dûment rempli, à la personne chargée de vos formalités de sortie ou le déposer dans les boîtes aux lettres destinées à cet effet.

Vous pouvez également l'adresser par courrier ultérieurement au : Centre Hospitalier Eure-Seine - Direction de la Qualité - Rue Léon Schwartzberg - 27015 Évreux Cedex.



**CHES**  
CENTRE HOSPITALIER  
EURE SEINE  
HÔPITAL D'ÉVREUX

**Votre**  
IDENTITÉ JUSTIFIÉE

**Votre**  
SOIN SÉCURISÉ

**Merci de préparer**

Carte d'identité  
ou  
Passeport  
ou  
Carte de séjour

Carte vitale  
Carte de mutuelle

# Dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il est conservé par le service des archives du Centre Hospitalier pour une durée maximum de **vingt ans** après votre dernier passage dans l'établissement. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande :

## Par courrier :

- Si votre suivi est assuré par le site hospitalier d'Évreux :  
Centre Hospitalier Eure-Seine  
Direction des affaires juridiques et des relations avec les usagers  
Rue Léon Schwartzberg - 27015 Évreux
- Si votre suivi est assuré par le site hospitalier de Vernon :  
Direction des affaires juridiques et des relations avec les usagers  
5, rue du Docteur Burnet - BP 912 - 27207 Vernon.

## Par mail :

[affairesjuridiques@ch-eureseine.fr](mailto:affairesjuridiques@ch-eureseine.fr)

**Il vous sera demandé de joindre à votre demande une photocopie de votre pièce d'identité.**

Si vous demandez le dossier médical de votre enfant mineur, il vous faudra également joindre **une copie du livret de famille**. Un formulaire dédié peut également être téléchargé sur le site internet du CH Eure-Seine : [www.ch-eureseine.fr](http://www.ch-eureseine.fr)

## La Politique de gestion des données à caractère personnel du CH Eure-Seine.

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour et/ou de votre consultation.

Sauf opposition justifiée de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (*informatiques*) ou non automatisés (*support papier*) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein du CH Eure Seine.

Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.

Le CH Eure Seine s'engage à garantir la confidentialité de ces données.

Les informations de recherches recueillies pourront être utilisées dans le cadre d'études à visée statistique, d'évaluation ou épidémiologique par les professionnels de l'hôpital, y compris ceux qui ne vous suivent pas.

Conformément au cadre prévu par la réglementation en vigueur, sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement.

L'exercice de ces droits, peut s'exprimer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultations, mais aussi être adressé par voie postale ou courriel à :

Délégué à la protection des données  
22, rue Léon Schwartzberg - 27000 Evreux  
[donnees.personnelles@ch-eureseine.fr](mailto:donnees.personnelles@ch-eureseine.fr)

Pour joindre la CNIL :  
Commission nationale informatique et des libertés  
21, rue Saint-Guillaume  
75340 Paris cedex 07  
<https://www.cnil.fr/>



Pour toute demande de dossier médical, réclamation ou demande de rencontre avec un médiateur (*médical ou non médical*), vous pouvez adresser votre demande auprès de :

CH Eure-Seine - Direction des affaires juridiques  
Rue Léon Schwartzberg - 27015 Évreux  
ou nous contacter au 02.32.33.80.05 pour le site d'Évreux et au 02.32.71.66.05 pour le site de Vernon.  
Votre réclamation sera, à votre demande, examinée par la CDU, qui peut formuler des recommandations en vue d'apporter une solution à votre litige ou vous informer des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez.

# CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

**La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.**

Elle assure **l'égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

## LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

**Toute discrimination** dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite.**

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.**

**Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions**, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics.** S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

## LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

**Tous les usagers sont égaux** devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

**Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.**

**Les usagers accueillis à temps complet** dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

# Vos droits

Notre établissement s'engage à respecter la charte de la personne hospitalisée que vous pourrez retrouver dans ce livret d'accueil ou en intégralité et en plusieurs langues sur le site : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Vous trouverez par ailleurs sur notre site internet [www.ch-eureseine.fr](http://www.ch-eureseine.fr) toutes les informations relatives à vos droits.

## La personne de confiance

Pendant le séjour, toute personne majeure peut désigner, si elle le souhaite, une personne de confiance qu'elle choisit dans son entourage (*un parent, un médecin traitant, un proche*) pour vous accompagner tout au long des soins. Cette personne sera consultée dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de votre volonté. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révoquée à tout moment.

La personne de confiance n'a pas accès à votre dossier médical mais peut vous accompagner durant vos rendez-vous médicaux avec votre accord. Vous trouverez le formulaire de désignation de la personne de confiance en annexe de ce livret.

## La demande de directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révoquées.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, il est important qu'elles soient accessibles au médecin qui vous prend en charge : confiez-lui ou signalez-lui leur existence.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez vous adresser aux équipes soignantes. Un formulaire de directives anticipées est joint en annexe de ce livret.

## Les mineurs et les majeurs protégés

### Les mineurs :

Les droits des mineurs sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale et reçoivent les informations nécessaires pour consentir aux soins.

Les mineurs ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant d'une manière adaptée à leur degré de maturité. Le consentement du mineur doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Lors de la sortie, les mineurs ne peuvent être confiés qu'aux titulaires de l'autorité parentale ou tierce personne expressément autorisée par ces derniers.

### Les majeurs protégés :

L'altération de l'état de santé peut rendre nécessaire l'instauration d'une mesure de protection (*tutelle, curatelle, sauvegarde de justice...*).

Les droits des majeurs sous tutelle sont exercés par le tuteur et il reçoit l'information sur l'état de santé du majeur protégé. L'intéressé a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant en fonction de ses facultés de discernement.

## Une commission à votre écoute

La Commission des Usagers (Cdu). Elle a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches.

La Cdu s'appuie en particulier sur vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Elle se réunit au moins une fois par trimestre pour recommander l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

### Elle est composée :

- De 4 représentants des usagers,
- De 4 médiateurs médicaux,
- De 2 médiateurs non médicaux,
- Du Directeur de l'établissement ou de son représentant,

Assistent également à titre d'invités permanents le directeur des soins ou son représentant, la responsable de l'Espace de réflexion éthique et le coordinateur de la gestion des risques associés aux soins.

Vous pouvez consulter le bilan annuel de la Cdu ainsi que sa composition nominative sur notre site internet : [www.ch-eureseine.fr](http://www.ch-eureseine.fr).

La liste des membres est affichée dans l'établissement.

Les représentants des usagers du Centre Hospitalier Eure-Seine sont joignables à l'adresse suivante : [representants.usagers@ch-eureseine.fr](mailto:representants.usagers@ch-eureseine.fr)

# Don d'organes

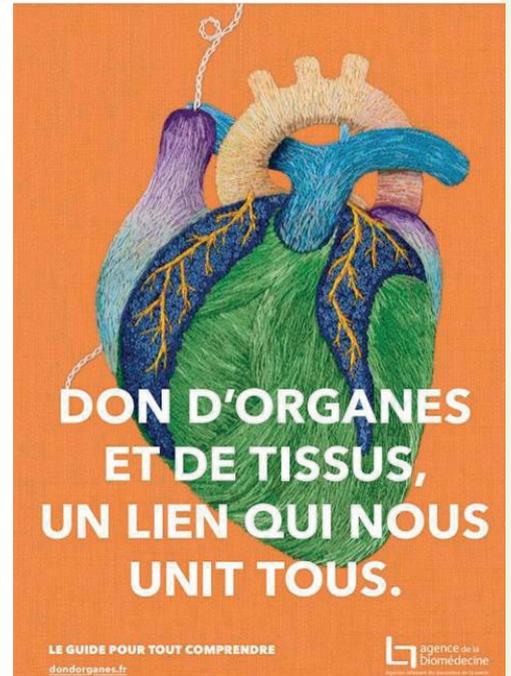
## Don d'organes et de tissus

Le CHES fait partie des établissements habilités à pratiquer des prélèvements de tissus sur personne décédée présentant un arrêt cardiaque et respiratoire persistant, dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant son refus.

Le CHES contribue également à la détection et à la prise en charge des donneurs potentiels d'organes.

Le don d'organes et de tissus est une procédure strictement encadrée par la loi. Toute personne est un donneur potentiel à moins de s'être opposé au don de son vivant, principalement par son enregistrement sur le Registre National des Refus (A.B.M. 1 avenue du Stade de France, 93212 Saint-Denis La Plaine cedex, et sur site Internet de l'Agence de Biomédecine), mais aussi en le faisant savoir auprès de ses proches.

Pour plus d'information : Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus : Tél : 02.32.33.85.28 de 8h à 15h30 les jours ouvrables.



# Fondation Edouard Isambard

**Grâce à votre don nous pouvons investir**

**Dans**

- ▶ les **matériels innovants**
- ▶ La **recherche médicale**
- ▶ les actions **de prévention**
- ▶ Et la **formation** dans le domaine **de la santé** dans le territoire Evreux-Vernon

**VOUS SOUHAITEZ FAIRE UN DON**

Chèque à l'ordre de la Fondation Edouard Isambard  
rue Léon Schwartzenberg  
27015 Evreux  
02.32.33.80.33

**VOtre don est déductible de vos impôts**

*VOtre don au service de la santé des Normands !*

Unique fondation reconnue d'utilité publique dans le domaine de la santé domiciliée en Normandie

# Atelier

**La Bienveillance... Notre fleur à tous**

**Empathie**  
**Liberté**  
**Atténité**  
**Sourire**  
**Confiance**  
**Echange**  
**Humilité**  
**Respect**  
**Ecoute**

**Ecoute**  
"C'est écouter mais surtout entendre l'autre."

**Confiance**  
"C'est faire confiance les yeux fermés."  
"C'est pouvoir compter sur l'autre."

**Respect**  
"C'est respecter la solitude de l'autre."  
"C'est respecter la personne dans son intégrité physique et morale."

**Humilité**  
"C'est voir et partager les petits riens".

**Sourire**  
"Les expressions parlent plus que les mots".

**Liberté**  
"C'est le pouvoir de s'exprimer."  
"C'est la liberté d'agir".

**Atténité**  
"Au-delà des apparences, la culture de la différence"

**Echange**  
"Je te donne, toi aussi."  
"Le partage pour un peu de chaleur."  
"Prendre soin de soi pour prendre soin des autres".

**Empathie**  
"L'empathie envers son prochain".

**Affichons notre fleur, partageons nos valeurs**  
Atelier Bienveillance  
Espace de Réflexion Ethique

**Mots et phrases cueillis lors de rencontres entre résidents, patients, familles, professionnels de santé**

# Indicateurs

## Site d'Evreux - Établissement certifié Satisfaction et expérience patient

**B**

Indicateurs HAS 2022 publiés sur la plateforme QualiScope – Synthèse : février 2023.  
Certification pour la qualité des soins  
Référentiel version 2014  
Date de décision : 25 avril 2018

Mesure de la satisfaction du patient hospitalisé plus de 48h en MCO (e-satis)	71%
Satisfaction de l'accueil	70/100
Satisfaction de la prise en charge infirmiers/aides-soignants	79/100
Satisfaction de la prise en charge par les médecins/chirurgiens	79/100
Satisfaction de la chambre	73/100
Satisfaction des repas	55/100
Satisfaction de la sortie	60/100

Indicateurs du dossier patient en MCO Données 2022	Score de qualité
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	30/100
Évaluation de la prise en charge de la douleur	70/100

Indicateurs du dossier patient en Chirurgie Ambulatoire - Données 2021	Score de qualité
Qualité de la lettre de liaison à la sortie (CA QLS)	58/100

Satisfaction du patient en chirurgie ambulatoire (e-satis)	75%
Satisfaction avant l'hospitalisation	80/100
Satisfaction accueil le jour de l'hospitalisation	77/100
Satisfaction de la prise en charge	80/100
Satisfaction chambre et repas / collation	75/100
Satisfaction sortie et retour à domicile	68/100

Prévention des infections associées aux soins	
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	8%
Mise en place de précautions complémentaires contact	44%
Information aux patients de précautions complémentaires contact	8%
Consommation de solutions hydroalcooliques	91.4%

Prévention des infections associées aux soins			
Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche	■	Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de genou	■
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche	■	Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou	■

## Site de Vernon - Établissement certifié Satisfaction et expérience patient

**B**

Mesure de la satisfaction du patient hospitalisé plus de 48h en MCO (e-satis)	71%
Satisfaction de l'accueil	68/100
Satisfaction de la prise en charge infirmiers/aides-soignants	82/100
Satisfaction de la prise en charge par les médecins/chirurgiens	80/100
Satisfaction de la chambre	71/100
Satisfaction des repas	58/100
Satisfaction de la sortie	59/100

Indicateurs du dossier patient en MCO - Données 2021	Score de qualité
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	23/100
Évaluation de la prise en charge de la douleur	84/100

Indicateurs du dossier patient en SSR - Données 2021	Score de qualité
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	10/100
Projet de soins, projet de vie	62/100
Évaluation de la prise en charge de la douleur	88/100

Prévention des infections associées aux soins	
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	14%
Mise en place de précautions complémentaires contact	66%
Information aux patients de précautions complémentaires	14%
Consommation de solutions hydroalcooliques	98.3%

Indicateurs du dossier patient en Chirurgie Ambulatoire - Données 2022	Score de qualité
Qualité de la lettre de liaison à la sortie (CA QLS)	28/100

Résultats du CH Eure -Seine ● A - ● B - ● C - ● D

■ Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu.

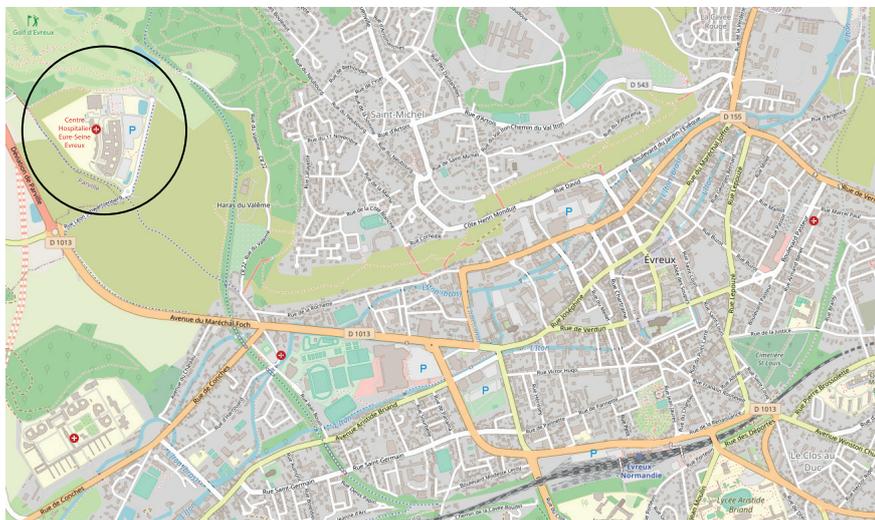
## Site d'Evreux

Rue Léon Schwartzberg

27015 Evreux

**Tél.: 02 32 33 80 00**

Le bus N° 1 permet d'accéder au Centre Hospitalier depuis le centre ville.



## Site de Vernon

5, rue du Docteur Burnet

BP 912

27207 Vernon

**Tél.: 02 32 71 66 00**

Les lignes A et D desservent l'hôpital de Vernon du lundi au samedi.

