

Bienvenue



LIVRET D'ACCUEIL DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

CENTRE HOSPITALIER EURE-SEINE



Trousseau d'hospitalisation

En cas d'admissions en urgence, le service peut vous dépanner les 24h premières heures, le temps que vos proches puissent vous ramener le nécessaire indispensable durant votre hospitalisation dont voici la liste :

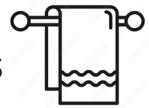
Vêtements

- ☐ Pyjama ou chemise de nuit
- ☐ Robe de chambre
- ☐ Sous-vêtements
- ☐ Tenu pour le jour ample et confortable
- ☐ Chaussons



Affaires de toilette

- ☐ Serviettes et gants de toilettes (*uniquement de couleur*)
- ☐ Serviette de table
- ☐ 1 sac pour votre linge sale



Produits d'hygiène

- ☐ Brosse à dents, dentifrice
- ☐ Savon et/ou gel douche, shampooing
- ☐ Brosse à cheveux
- ☐ Rasoir, mousse à raser
- ☐ Boîte pour le dentier
- ☐ Protections hygiénique féminines
- ☐ Cotons tiges



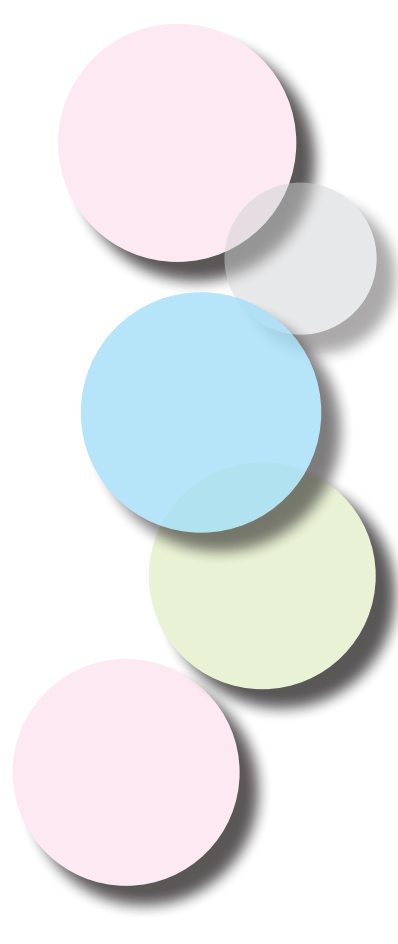
Autres

- ☐ Mouchoirs jetables
- ☐ Brumisateurs en période estivale
- ☐ Livre, journaux...
- ☐ Lunettes
- ☐ Chargeur de téléphone
- ☐ Téléphone de vos proches



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 personne hospitalisée.....	Page 15
Vos droits.....	Pages 16 /17
Charte de la laïcité	Page 18
Des indicateurs pour améliorer nos pratiques.....	Page 20
L'alimentation de votre espace santé par le CH Eure-Seine	Page 21



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 répondre 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.

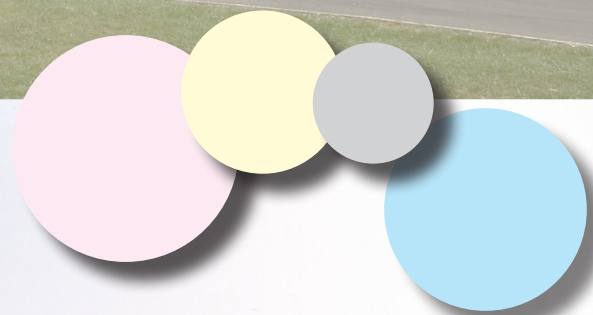
Il dispose de l'ensemble des spécialités médicales et chirurgicales et son plateau technique est complet. Toutes les activités du Centre Hospitalier sont regroupées en six pôles médicaux. Le projet de chaque pôle a pour objectif d'améliorer votre prise en charge et l'efficacité de l'établissement.

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.

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. Le cadre 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 étudiant(e)s : 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 brancardier(e)s assurent le transport des patients entre les différents services.

Des équipes spécialisées

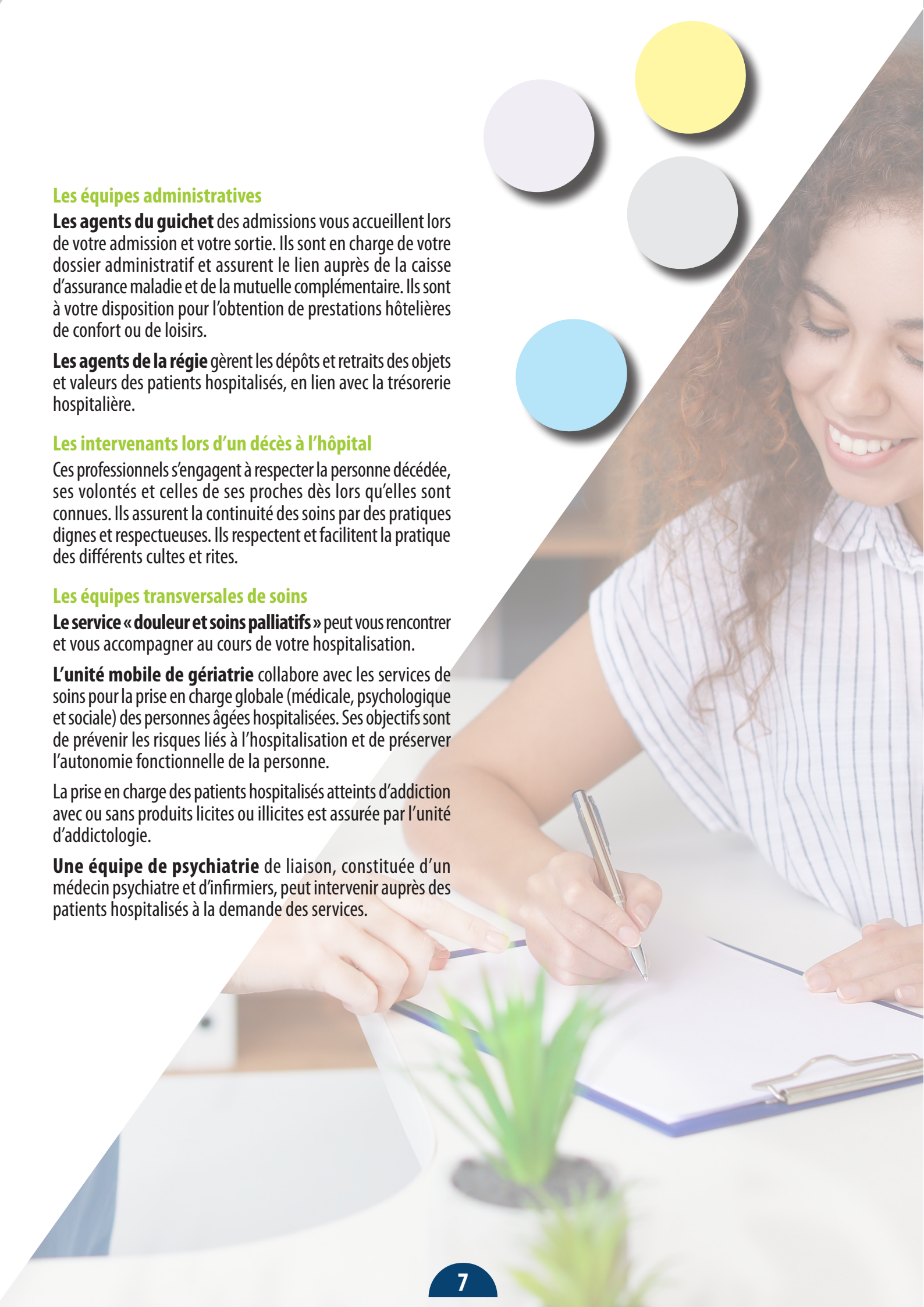
Les diététicien(ne)s, les kinésithérapeutes, les psychologues, l'assistant(e) social, interviendront si votre état de santé ou votre situation le nécessitent.

Les manipulateurs en électroradiologie médicale 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 patients 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.

Prise en charge de l'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 ou par téléphone au : 02.32.33.85.35

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 : **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.

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.

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.

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.

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.

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 19 h

La télévision : 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.



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 l'hôpital et 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

C'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, s'assurent de la formation des professionnels à la prévention du risque infectieux et évaluent périodiquement les actions de lutte contre les infections nosocomiales (contractées à l'hôpital).

La douleur

La prévenir, l'évaluer et la traiter.

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.

Un établissement de santé certifié

La certification des établissements de santé est un dispositif externe d'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins. Obligatoire pour tout établissement de santé, elle est réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS) tous les quatre ans.

Le Centre Hospitalier Eure-Seine a été certifié en 2023 par la HAS : qualité des soins confirmée.

Le rapport de la visite de certification est consultable sur les sites internet de l'hôpital et de la HAS.



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 pour améliorer les conditions d'hospitalisation et la qualité de nos prestations. Selon les modes de prises en charge, vous pouvez être amené à :

- Renseigner le questionnaire de sortie disponible dans certains services de soins.
- Participer à l'enquête nationale via le questionnaire sécurisé e-satis qui vous sera adressé par mail par la Haute Autorité de Santé, après votre retour à domicile.

Les résultats sont accessibles dans les panneaux d'affichage au sein de l'établissement, sur le site internet ou encore sur www.has-sante.fr.

Pensez à communiquer votre adresse mail au bureau des admissions de l'hôpital ou auprès du personnel du service.

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

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

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 - 27015 Evreux
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.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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.



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 œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



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.



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.



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.



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.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

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. Vous trouverez par ailleurs sur notre site internet 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 révocable 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 révocables.

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 qui 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 à une 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.

La commission des usagers

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, 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.

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

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.

Dons d'organes

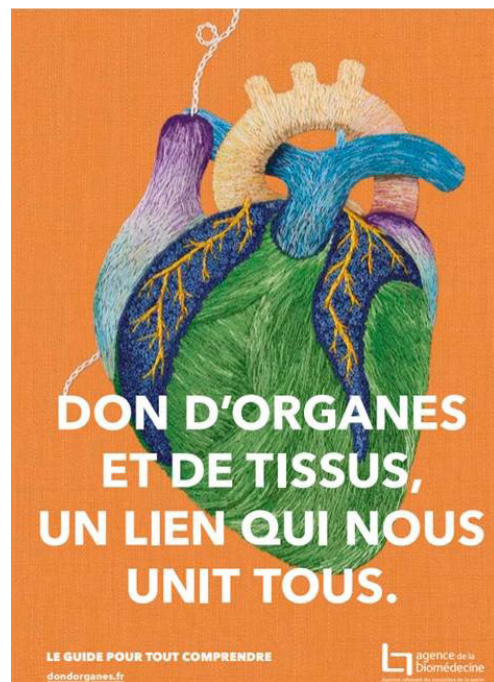
Dons d'organes et de tissus

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 Schwartzberg - 27015 Evreux
ou Dons en ligne : <https://don-isambard.ch-eureseine.fr/>

Votre don au service de la santé des Normands !

Votre don est déductible de vos impôts

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

Atelier

*La Bienveillance...
Notre fleur à tous*

Empathie, Liberté, Altérité, 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".

Altérité
"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



Satisfaction et expérience patient (e-satis)

Score global de satisfaction des patients hospitalisés
pour une chirurgie ambulatoire **80/100**

Satisfaction :

-Avant l'hospitalisation	83/100
-Accueil le jour de l'hospitalisation	83/100
-Prise en charge	86/100
-Chambre et repas/collation	79/100
-Sortie et retour à domicile	75/100

Qualité des pratiques dans la prévention des infections associées aux soins



Consommation de produits hydroalcooliques	62%
Mesure des infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou	✓
Mesure des infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche	✓
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	16%

Prise en charge clinique



Événements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche	✓
Événements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de genou	✓



Satisfaction et expérience patient (e-satis)

Score global de satisfaction des patients hospitalisés
pour une chirurgie ambulatoire **82/100**

Satisfaction :

-Avant l'hospitalisation	86/100
-Accueil le jour de l'hospitalisation	86/100
-Prise en charge	88/100
-Chambre et repas/collation	77/100
-Sortie et retour à domicile	76/100

Qualité des pratiques dans la prévention des infections associées aux soins



Consommation de produits hydroalcooliques	56%
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact	28%

Prise en charge clinique



Projet de soins, projet de vie en soins médicaux et de réadaptation	79/100
---	--------



Satisfaction et expérience patient (e-satis)

Score global de satisfaction des patients hospitalisés
+ de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique **73/100**

Satisfaction :

-Accueil	73/100
-Prise en charge par les médecins/chirurgiens/sages-femmes	80/100
-Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	82/100
-Repas	56/100
-Chambre	75/100
-Sortie	61/100

Qualité de la coordination des prises en charge



Dossier patient en chirurgie ambulatoire :

-Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention	92%
-Anticipation de la prise en charge de la douleur	30%
-Évaluation du patient pour la sortie de la structure	60%
-Qualité de la lettre de liaison à la sortie	45/100
-Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3	64%

Alimentation du Dossier Médical Partagé pour les patients qui en disposent à leur admission **83.2%**

Usage d'un service de messagerie sécurisée **73.2%**



Satisfaction et expérience patient (e-satis)

Score global de satisfaction des patients hospitalisés
+ de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique **74/100**

Satisfaction :

-Accueil	74/100
-Prise en charge par les médecins/chirurgiens/sages-femmes	82/100
-Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	82/100
-Repas	61/100
-Chambre	74/100
-Sortie	66/100

Qualité de la coordination des prises en charge



Dossier patient en chirurgie ambulatoire :

-Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention	50%
-Anticipation de la prise en charge de la douleur	36%
-Évaluation du patient pour la sortie de la structure	64%
-Qualité de la lettre de liaison à la sortie	38/100
-Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3	72%

Alimentation du Dossier Médical Partagé pour les patients qui en disposent à leur admission **83.2%**

Usage d'un service de messagerie sécurisée **73.2%**



Le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé

3 AVANTAGES QUI VOUS FACILITENT LA VIE



STOCKEZ VOS DOCUMENTS DE SANTÉ EN TOUTE SÉCURITÉ

Vos résultats d'analyses, ordonnances, radios... enregistrez-les simplement dans Mon espace santé. Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.



PLUS BESOIN D'EMPORTER VOS DOSSIERS MÉDICAUX CHEZ VOS PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.



ÉCHANGEZ DE FAÇON SÉCURISÉE AVEC VOS PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Via la messagerie sécurisée, vos professionnels de santé peuvent vous contacter et vous envoyer des informations en toute confidentialité.



ET DEMAIN...

Mon espace santé s'enrichira d'autres fonctionnalités. Par exemple, vous aurez accès à un catalogue de services et d'applications de santé sélectionnés pour leur sérieux et leur utilité. Vous retrouverez aussi un agenda personnalisé pour mieux organiser vos rendez-vous médicaux et bénéficier de rappels pour vos vaccins ou dépistages.



Un service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le service public



Si vous ne vous y opposez pas, la création de Mon espace santé est automatique. Le service est accessible en quelques clics depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.



POUR VOUS

Dès réception de l'e-mail ou du courrier contenant votre code provisoire, connectez-vous sur monespacesante.fr pour activer votre profil ou vous opposer à sa création. Le code est valable 6 semaines à partir de la date d'envoi du courrier ou de l'e-mail.

Vous bénéficiez alors de tous les services proposés. Si vous avez déjà un Dossier Médical Partagé (DMP), toutes les données qu'il contient sont automatiquement intégrées à votre profil Mon espace santé.



POUR VOTRE ENFANT

Votre enfant, peut lui aussi bénéficier des avantages de Mon espace santé.

Pour activer son profil, il suffit de vous connecter à monespacesante.fr avec le code provisoire envoyé pour votre enfant, et de vous assurer d'avoir l'accord de l'autre parent. Votre enfant est ainsi rattaché à votre profil et vous pouvez accéder facilement à ses informations de santé.

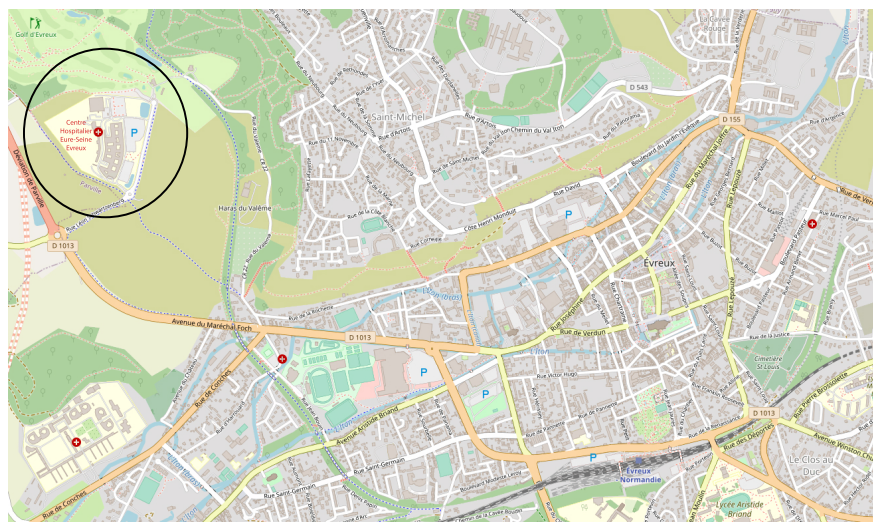
Site d'Evreux

Rue Léon Schwartzenberg

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

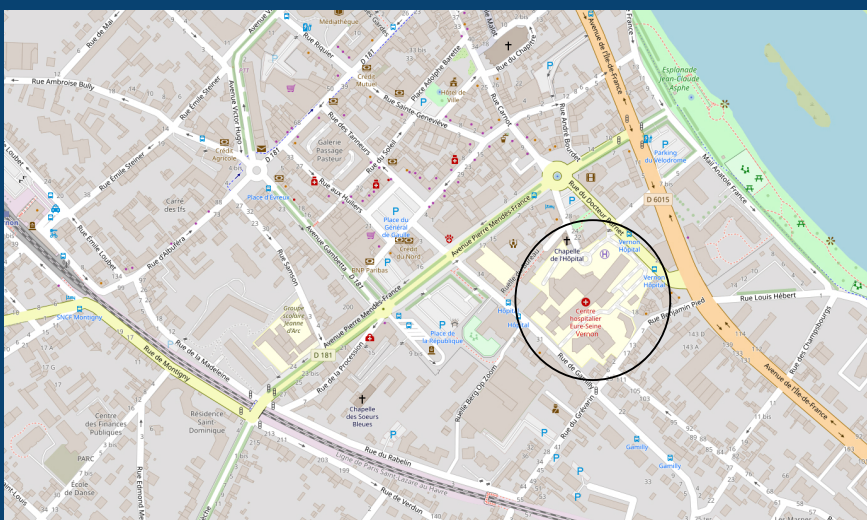
5, rue du Docteur Burnet

BP 912

27207 Vernon

Tél.: 02 32 71 66 00

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



Version 2024