

Bienvenue



LIVRET D'ACCUEIL SERVICE PÉDIATRIE

CENTRE HOSPITALIER EURE-SEINE

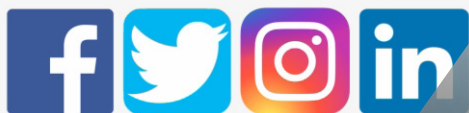


Votre santé au cœur de notre engagement

Sommaire



| | |
|--|-------------|
| Nos valeurs | Page 5 |
| Bienvenue en Pédiatrie | Page 6 |
| Votre Admission | Page 7 |
| L'hospitalisation | Page 7 |
| L'organisation du service | Page 8 |
| Les Équipes | Page 9 |
| Les soins et le rôle des parents..... | Page 10 |
| La Vie quotidienne | Pages 11/12 |
| La sortie | Page 13 |
| Prise en charge de la douleur..... | Page 13 |
| La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins..... | Page 15 |
| Votre Dossier médical..... | Page 16 |
| Vos droits..... | Page 17 |
| Charte européenne de l'enfant hospitalisé..... | Page 18 |
| 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 disponible dans le service, ainsi que 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.

L'hôpital d'Évreux est situé rue Léon Schwartzberg à Évreux .

- ▶ Standard de l'hôpital : 02.32.33.80.00,
- ▶ Service hospitalisation pédiatrique 02.32.33.80.73,
- ▶ Service hospitalisation de jour 02.32.33.80.75

Pour venir vous pouvez accéder en voiture (*un parking gratuit est à votre disposition*) ou en bus ligne N° T1

IMPORTANT

Documents à fournir pour l'admission :

A l'arrivée, pensez à fournir le plus rapidement possible (*pour la prise en charge administrative*) :

- Votre Carte vitale ou CMU
- Votre carte de mutuelle
- Carte d'identité
- En cas de divorce, de séparation ou de placement, les justificatifs de droit de garde ou d'autorité parentale.

Pour le suivi médical de votre enfant :

- Son carnet de santé et de vaccination,
- Les résultats d'analyses, radiographies, échographies éventuels, les traitements en cours,
- Un ou plusieurs numéros de téléphone afin de pouvoir vous joindre à tout moment.

Certains documents devront être signés par vos soins
Une autorisation de soins, signée par les deux parents.

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.



Bienvenue en Pédiatrie

Madame, Monsieur,

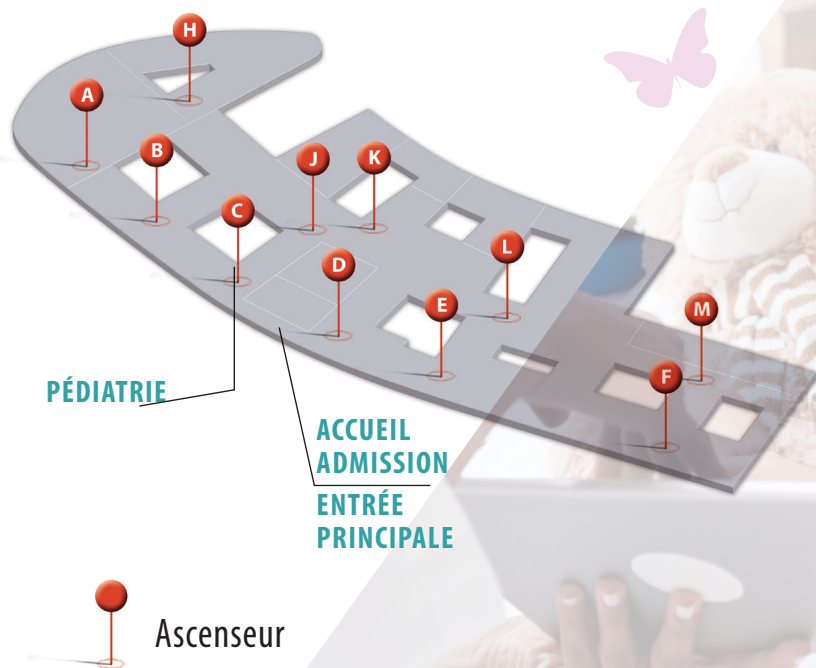
Votre enfant vient à l'hôpital parce qu'il a besoin de soins.

Peut-être sera-t-il amené à y rester quelques jours. Prenez quelques instants pour lire ce livret avec lui. Il décrit les lieux où il sera hospitalisé, explique les soins qui lui seront prodigués, le rôle de l'équipe soignante. . . N'hésitez pas à poser toutes les questions qui vous préoccupent aux infirmières et/ou auxiliaires de puériculture du service.

Une équipe dédiée aux animations ponctue également le quotidien hospitalier en pédiatrie : clowns, éducatrices, associations. Elle participe pleinement à l'épanouissement de votre enfant durant cette épreuve.

L'ensemble des médecins et des soignants fera en sorte que ce séjour soit le moins difficile et le plus bref possible pour votre enfant en fonction des soins qui devront lui être dispensés.

Bienvenue parmi nous.



Où sommes-nous ?

Le service de Pédiatrie se situe au niveau 1 du Centre Hospitalier d'Evreux, accès par l'ascenseur C.

Le service est fermé. Un interphone permet de vous présenter pour avoir accès au service et ceci pour la sécurité de votre enfant.

Admission

Après les premiers soins prodigués par le service des urgences pédiatriques, lorsque le retour à domicile n'est pas jugé possible, votre enfant est hospitalisé dans le service de pédiatrie.

Un bracelet d'identification est mis au poignet de votre enfant. Il devra le porter durant tout son séjour.

L'équipe se rendra disponible auprès de vous pour vous installer dans votre chambre, prodiguer les premiers soins à votre enfant, vous poser quelques questions (administratives et sur les habitudes de votre enfant) et vous expliquer le fonctionnement de la chambre.



Hospitalisation

Une hospitalisation constitue dans la vie d'un enfant et de ses parents un moment important, parfois difficile, surtout si elle n'a pas pu être anticipée et préparée.

Vous savez aussi qu'elle a été décidée dans l'intérêt de votre enfant, pour l'amélioration de son état de santé.

Nécessaire utile pour votre enfant :

- ▶ Doudou et/ou tétine et/ou objets transitionnels pour son réconfort.
- ▶ Un nécessaire de toilette : brosse à dents, tube de dentifrice, savon, brosse à cheveux, serviette, gant de toilette ...
- ▶ Une paire de chaussons, un pyjama, des sous-vêtements et des vêtements confortables dans lesquels il se sent bien (*les enfants peuvent parfois s'habiller pour aller à la salle de jeux, c'est utile pour garder un rythme de vie habituel*)
- ▶ Des photos des personnes qu'il aime ou de son animal préféré qui pourront créer aussi des occasions de dialoguer avec les soignants sur des sujets autres que la maladie
- ▶ De quoi se distraire : lire, dessiner, jouer, écouter de la musique...
Pas d'objets de valeur (*argent, bijoux...*)



L'organisation du service

L'organisation et le fonctionnement du service sont sous la responsabilité du médecin responsable de structure interne et du cadre de santé. Ils sont à votre disposition pour tout renseignement relatif à l'hospitalisation de votre enfant. Ils sont garants de la qualité des soins dispensés et à l'écoute de toutes vos observations.

L'équipe qui prend en charge votre enfant :

Au cours du séjour de votre enfant à l'hôpital, vous rencontrerez de nombreux professionnels, chacun a une fonction bien précise.

Sur leur badge, vous pourrez lire une étiquette indiquant leur nom et leur fonction.

L'équipe est composée :

- Médecins pédiatres et internes
- Une équipe de puéricultrices, d'infirmières
- Une équipe d'auxiliaires de puériculture
- Une éducatrice de jeunes enfants
- Une aide éducatrice
- Des agents de service hospitalier
- Une psychologue
- Une diététicienne
- Une assistante sociale
- Une équipe de masseurs-kinésithérapeute
- Un éducateur sportif
- Deux secrétaires
- Un cadre de santé paramédical
- Un cadre de pôle



Notre équipe



Les médecins pédiatres assurent le suivi médical de votre enfant (*diagnostics, examens, traitements...*). Ils sont assistés d'internes en médecine. Il existe un partenariat avec le CHU de Rouen et le NHN.

Le cadre de santé est responsable de l'organisation des soins et de leur qualité, ainsi que du fonctionnement paramédical. Il est votre interlocuteur privilégié au sein de l'unité de soins.

Les puéricultrices et les infirmières réalisent les soins sur prescription médicale et assurent les soins de bien-être et de confort de votre enfant. (*Participe au diagnostic, administrent les traitements et assurent la surveillance*)

Les auxiliaires de puériculture travaillent en collaboration avec les puéricultrices / infirmières pour les soins du quotidien de votre enfant.

L'éducatrice de jeunes enfants intervient en pédiatrie et néonatalogie. Elle participe à l'accueil de l'enfant et de sa famille et les accompagne tout au long de son hospitalisation à l'aide d'outils pédagogiques adaptés (*ludiques et créatifs*). Elle propose jeux, jouets et activités en chambre et /ou en salle de jeux. Elle participe aux soins en utilisant le jeu comme diversion hypnotique.

L'aide éducatrice assure l'hygiène des locaux et des jouets, elle surveille la salle de jeu, elle décore et propose des activités en collaboration avec l'éducatrice.

Les agents de service hospitalier assurent l'entretien des locaux

Les kinésithérapeutes interviennent sur prescription médicale auprès des enfants dont l'état de santé le nécessite (*kinésithérapie respiratoire, rééducation motrice...*)

Les diététiciennes sont chargées, sur prescription médicale, de la prise en charge et du suivi diététique des enfants qui ont un régime alimentaire particulier ou non.

Elles apportent aussi des conseils à l'équipe soignante et aux familles si nécessaire.

La psychologue est présente dans l'équipe pour accompagner l'enfant et sa famille dans le cadre de l'hospitalisation. Elle propose écoute et soutien.

L'assistante sociale conseille et oriente les familles dans toutes démarches administratives ou lors de difficultés sociales.

D'autres professionnels peuvent intervenir si la situation de votre enfant le nécessite : manipulateur en imagerie médicale, brancardiers...



Les soins et le rôle des parents

Votre participation aux soins courants comme la toilette, les changes et les repas rassure votre enfant.

Nous vous remercions de votre compréhension en respectant l'organisation du service : les soins à votre enfant sont prioritaires.

L'équipe se préoccupe de la prise en charge de la douleur de votre enfant ; n'hésitez pas à en parler avec tous les membres de l'équipe. Pour l'organisation du service et le repos des enfants, les visites sont conseillées de 14 h à 20 h.

En dehors de ces périodes, l'accès au service est strictement réservé aux parents. Ils peuvent être présents tout au long de la journée (*sauf décision médicale*) et seul un parent peut rester la nuit.

Cette présence est indispensable à la sécurité affective de l'enfant.

Les visiteurs de moins de 15 ans (*même frères et sœurs de l'enfant*) ne sont pas autorisés dans le service pour éviter les transmissions de germes (*sauf cas particulier*).

Exceptionnellement, sur décision médicale, les visites des frères et sœurs pourront être acceptées.

Le nombre de visiteurs est limité à 2 personnes par chambre parents compris. N'oubliez pas que les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent fatiguer votre enfant et qu'il est dans votre intérêt de limiter le nombre de visiteurs et de leur demander d'être discrets.

Les téléphones portables doivent être éteints ou sur vibreur.

L'hygiène :

Les enfants sont vulnérables face aux infections.

L'hôpital est un lieu de soins où les règles d'hygiène s'imposent.

Le lavage des mains pour toute personne entrant dans la chambre de l'enfant avec du gel hydro alcoolique est obligatoire.

Si votre enfant est atteint d'une maladie virale (*Rotavirus, VRS, grippe...*), contagieuse, ou présente des risques particuliers, il vous est demandé :

- ▶ De respecter les instructions mentionnées sur les portes des chambres et expliquées par les soignants (*sur blouse, masque...*).
- ▶ Que votre enfant reste dans sa chambre
- ▶ De ne pas rendre visite à d'autres patients

Le port du masque est impératif dès l'entrée dans le service si vous et vos proches toussiez ou êtes enrhumés.



La Vie quotidienne



Le petit déjeuner

Le petit déjeuner est préparé en essayant de tenir compte des habitudes de votre enfant et il sera apporté dans la chambre.

La visite des médecins dans la matinée

L'interne ou le pédiatre passera voir votre enfant dans la matinée et dans la chambre pour l'examiner et adapter le traitement. Avant certains examens ou une opération, il faudra être à jeun, c'est-à-dire ne pas boire, ni manger et ni fumer pour les plus grands.

Pour les bébés, les biberons à usage unique seront fournis à la demande afin de respecter le rythme de bébé (*veille, sommeil*).

Vous seront fournis : Biberons à usage unique, lait, petits pots de fruits et/ou légumes, plats préparés,

Afin de respecter les normes d'hygiène, les biberons à usage unique sont à privilégier ainsi que leur préparation par l'équipe.

Le lait infantile est fourni par le service

Si cas particulier : vous pouvez apporter votre boîte de lait neuve qui sera déposée à la biberonnerie (*n'oubliez pas de la demander à l'équipe à la sortie de votre enfant*).

La nuit accompagnante

Elle est gratuite, un lit accompagnant est à votre disposition dans la chambre pour l'un des parents.

Vous devez prévenir l'équipe soignante de votre présence pour la nuit à venir afin que nous puissions vous apporter les draps.

Un cabinet de toilette est mis à votre disposition dans la chambre. Veillez à bien garder le lieu propre et rangé. Vous devez porter une tenue vestimentaire adaptée tel un pyjama ou t-shirt/jogging.

Pour un fonctionnement optimal et afin d'assurer la surveillance et les soins de votre enfant, nous vous demandons d'être levé avant 8h30 avant la visite des médecins. Le lit accompagnant sera rangé.

N'hésitez pas à demander de l'aide. La chambre doit être correctement tenue.

Nous vous demandons de jeter les déchets à la poubelle et de ranger les affaires dans les placards mis à votre disposition.

Le déjeuner

Il se déroule entre midi et midi trente. L'auxiliaire de puériculture servira le repas de votre enfant.

A la fin du repas, votre enfant se reposera ou jouera tranquillement dans sa chambre.



Le repas des parents

Vous pouvez prendre vos repas auprès de votre enfant.

Des tickets repas sont en vente au bureau des admissions (*rez-de-chaussée*).

La commande des tickets devra être payée préalablement et elle se fait le matin avant 9 h pour le repas du midi et l'après-midi avant 14 h pour le repas du soir.

Pour le petit-déjeuner, un frigo, un micro-onde et une cafetière à dosettes sont à votre disposition dans la salle repas du service afin que vous puissiez apporter et préparer votre petit-déjeuner et/ou vos repas du midi et du soir.

Des distributeurs de boissons chaudes ou fraîches ainsi que de friandises et de sandwiches sont à votre disposition au rez-de-chaussée dans le hall central.

Une cafétéria, presse, restauration rapide se situe dans le hall central.

La télévision

Vous pouvez la regarder mais veillez à ne pas déranger les autres enfants hospitalisés.

Passer une certaine heure, l'équipe soignante vous demandera de l'éteindre.

Nous vous demandons de respecter la prévention des risques des écrans pour les enfants.

Les activités

Elles se déroulent avec l'éducatrice et l'aide éducatrice dans la salle de jeux ouverte du lundi au vendredi de 9h30 à 16h30 avec un temps calme après le repas.

Un planning de suggestions d'activités et d'ateliers est affiché à l'entrée de la salle de jeux.

Si votre enfant ne peut pas sortir de sa chambre, l'éducatrice passera vous proposer des jeux et des activités en chambre.

Le goûter

Votre enfant pourra le prendre dans sa chambre.

Il se compose d'un produit laitier, d'un fruit ou d'une compote et éventuellement d'un produit céréalier.

Un goûter plaisir crêpes est organisé de façon ponctuelle une à deux fois par mois dans le service.



Les associations

► « Les Clowns de Sarah » : Chamalow, Chocolatine, Tagada, et nounours sont les clowns de l'association. Ils viennent rendre visite aux enfants du service 2 fois par semaine : le lundi et le vendredi à partir de 14h.

Ils distraient les enfants dans les couloirs, la salle de jeux ou dans leur chambre.

► « Les Blouses Roses » viennent certains soirs (*planning en salle de jeux*) après le départ de l'éducatrice. Elles proposent des activités, des jeux et/ou racontent une histoire en chambre ou en salle de jeux.

► D'autres associations peuvent intervenir ponctuellement .

La scolarité

L'EJE peut accompagner votre enfant tout au long de son séjour à votre demande ou sa demande.

La sortie

La date de sortie de votre enfant est fixée uniquement en accord avec le médecin du service.

Votre enfant ne peut pas sortir seul et sera impérativement remis à la personne investie de l'autorité parentale ou du droit de garde.

L'interne vous remettra le carnet de santé, les ordonnances . . .

Si vous retournez au domicile, votre médecin traitant recevra le compte-rendu d'hospitalisation et si besoin les indications nécessaires à la poursuite du traitement.

Afin d'évaluer et d'améliorer la prise en charge de votre enfant, nous vous invitons avec votre enfant à remplir le questionnaire de satisfaction disponible dans le service. (*Pour votre information : un questionnaire adapté aux enfants de 6 à 11 ans est disponible, il est à remettre à l'équipe*).

Prise en charge de la douleur

La douleur est l'affaire de tous, la soulager est au cœur de nos priorités.

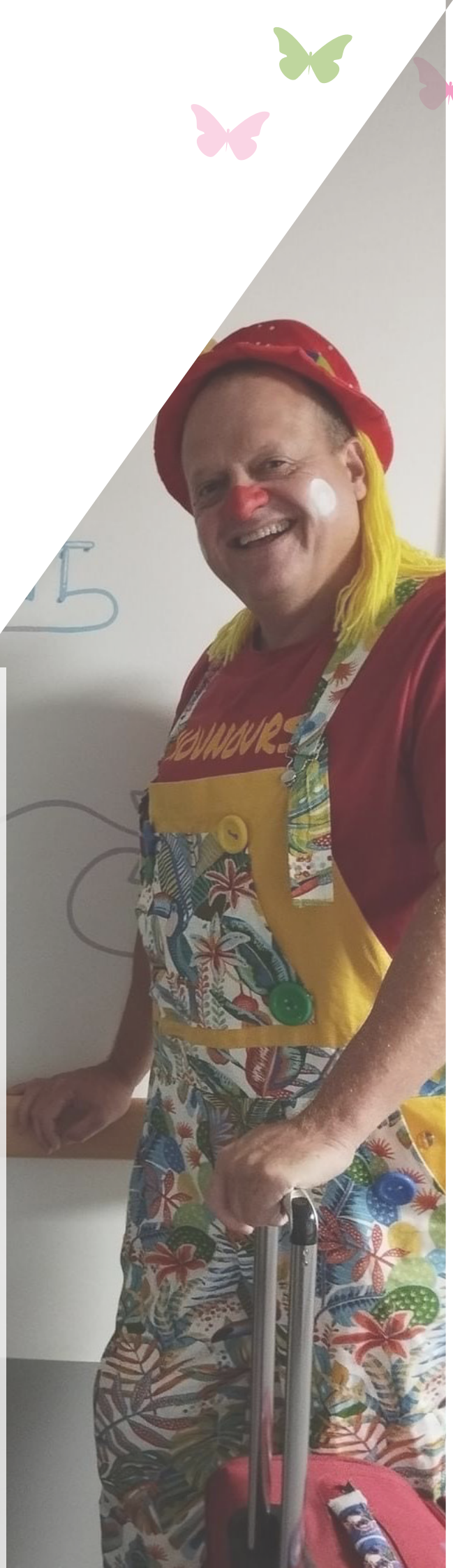
Au Centre Hospitalier Eure-Seine, nous cherchons sans cesse à améliorer la prise en charge de la douleur de l'enfant.

L'évaluation et le soulagement de la douleur est possible à tout âge avec des outils adaptés.

Pour cela, nous utilisons de nombreux moyens : une crème anesthésiante, le gaz Méopa, des médicaments antidouleur mais aussi la distraction par le jeu, la relaxation et l'hypnose.

N'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante en cas de douleur ou de non soulagement de celle-ci.

Si les moyens mis en œuvre dans le service ne sont pas suffisants, une équipe mobile d'évaluation et de traitement de la douleur pourra se déplacer au chevet de votre enfant.



La sécurité :

L'hôpital dispose d'un service de sécurité qui se compose d'un responsable et d'agents de sécurité.

L'hôpital décline toute responsabilité en cas de vol d'où nos recommandations de ne laisser aucun objet de valeur (*bijoux, portable, téléphone, sac à main, etc.*) dans la chambre de votre enfant durant votre absence.

De plus, il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital.

Pour des raisons de sécurité incendie, il est par ailleurs interdit d'utiliser des bougies.



AVANT 3 ANS
LA MEILLEURE ÉMISSION,
CELLE QUI CRÉE LUI-MÊME

MAÎTRISONS LES ÉCRANS

3 PAS DE TV
AVANT 3 ANS



AVANT 6 ANS
LA MEILLEURE PARTIE,
CELLE LA JOUE AVEC UN VRAI BALLON

MAÎTRISONS LES ÉCRANS

6 PAS DE CONSOLE
DE JEU AVANT 6 ANS



AVANT 9 ANS
LA MEILLEURE DÉCOUVERTE,
CELLE QUI S'EN VA EN VRAIE VIE

MAÎTRISONS LES ÉCRANS

9 PAS D'INTERNET SEUL
AVANT 9 ANS



AVANT 12 ANS
LA MEILLEURE CONNEXION,
CELLE QUI A EN VRAI AVEC SES COPAINS

MAÎTRISONS LES ÉCRANS

12 PAS DE RÉSEAU SOCIAL
AVANT 12 ANS



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 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 :

- Renseigner le questionnaire de sortie disponible dans le service.
- Participer à l'enquête nationale via le questionnaire sécurisé e-satis qui vous est automatiquement adressé par mail par la HAS, après votre retour à domicile. Pensez à communiquer votre adresse mail au bureau des admissions de l'hôpital ou auprès du personnel du service.

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.



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.

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 :

Centre Hospitalier Eure-Seine

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 - 27000 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 :

Centre Hospitalier 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.

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

Les mineurs et les majeurs protégés

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 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. 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



Usagers, vos droits

Charte européenne de l'enfant hospitalisé

Principes généraux

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

Un enfant à l'hôpital, c'est l'affaire de tous.

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.



1) **L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison**, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2) **Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents** ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



3) **On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant** et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



4) **Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins**, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



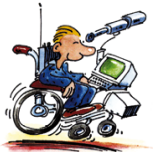
5) **Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions** concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.



6) **Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes.** Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



7) **L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques**, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



8) **L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.**



9) **L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins** à chaque enfant.



10) **L'intimité de chaque enfant doit être respectée.** Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

ÉVREUX



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



| | |
|--|---|
| Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche | ✓ |
| Évènements 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 |
|---|--------|

VERNON



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% |

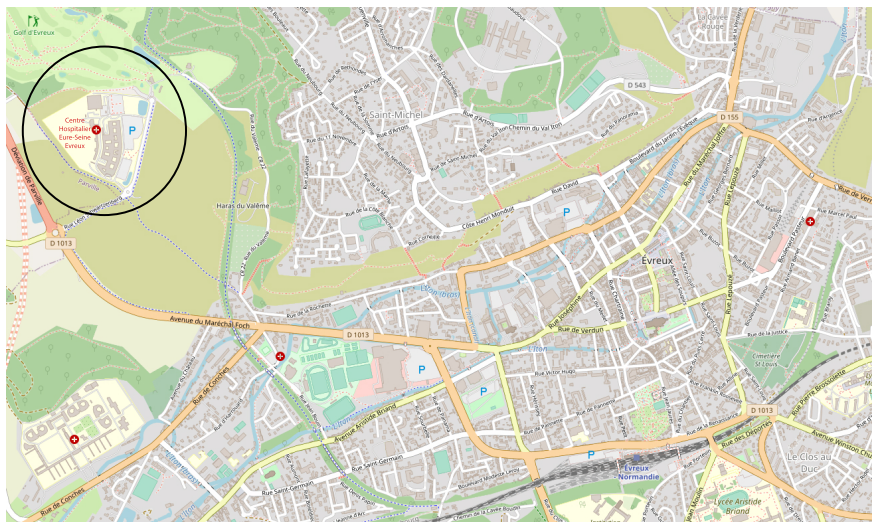
Site d'Evreux

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.

