

# Bienvenue



## LIVRET D'ACCUEIL NÉONATALOGIE

CENTRE HOSPITALIER EURE-SEINE

Version 2025



Votre santé au cœur de notre engagement



## Sommaire

Nos valeurs .....	Page 5
Configuration de l'unité de néonatalogie .....	Page 6
Qui sommes-nous .....	Page 7
Votre bébé dans l'unité.....	Page 8
Les règles d'hygiène.....	Page 9
Les visites.....	Page 10
L'hospitalisation .....	Page 11
Préparer le retour à domicile .....	Pages 12/13
Charte du nouveau né.....	Page 14
La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.....	Page 15
Dossier médical.....	Page 16
Vos droits.....	Page 17
Des indicateurs pour améliorer nos pratiques .....	Page 18



# 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.

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

► Standard de l'hôpital : 02.32.33.80.00

► Service hospitalisation néonatalogie 02.32.33.82.32

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.





Chers parents,

Votre enfant est accueilli dans notre service de néonatalogie pour recevoir des soins ou une surveillance rapprochée.

L'hospitalisation d'un enfant à la naissance est toujours un événement difficile pour l'ensemble de la famille.

L'ensemble de l'équipe mettra tout en œuvre pour apporter les soins nécessaires à votre enfant.

Nous sommes à votre disposition et votre écoute afin de vous accompagner vous et votre enfant, durant le séjour pour vous aider à vivre cette épreuve.

Ce livret vous aidera à mieux suivre le séjour de votre enfant.

## CONFIGURATION DE NOTRE UNITÉ

L'unité de médecine néonatale est située au 1er étage. Vous pouvez accéder au service via l'ascenseur A, H ou J.

Nous pouvons accueillir jusqu'à 10 nouveau-nés.

Nous disposons de 2 chambres doubles pouvant accueillir des jumeaux, des chambres kangourou situées au sein de la maternité, d'un box de réanimation, d'une salle de photothérapie.

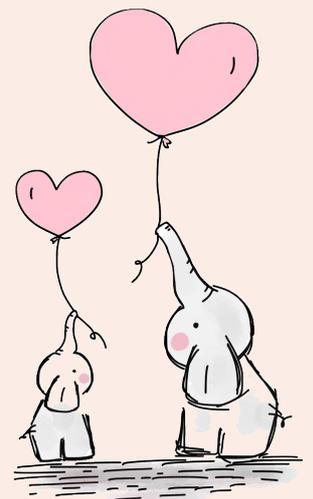
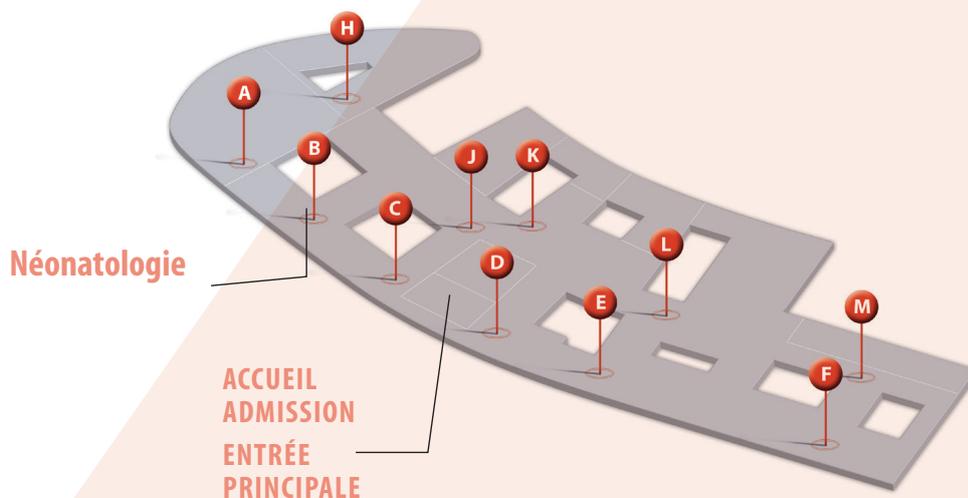
Nous sommes un service néonatal de niveau 2B.

Les nouveau-nés sont pris en charge à partir de 32SA et 1500gr.

Nous pouvons aussi accueillir des bébés de moins de 28 jours venant des urgences pédiatriques.

Nous travaillons en relation avec le CHU Charles Nicolle de Rouen.

**Numéro de téléphone : 02.32.33.82.32**



## QUI SOMMES-NOUS

Une équipe spécialisée de la petite enfance prend en charge votre bébé.

### Elle se compose :

D'une équipe médicale, avec les pédiatres :

Leurs activités se répartissent entre la maternité, la néonatalogie, les urgences pédiatriques, la pédiatrie, et les consultations pédiatriques. Ils examinent régulièrement votre enfant et sont à votre disposition pour vous informer sur son état de santé avec **leur présence dans l'unité le matin.**

Si vous n'êtes pas présent le matin, vous avez la possibilité de prendre un rendez-vous avec un pédiatre.

**Un pédiatre est présent 24h/24 sur l'hôpital.**

D'une équipe paramédicale :

- ▶ Un cadre de Pôle.
- ▶ Un cadre de santé, pour veiller au bon fonctionnement de l'équipe.
- ▶ Les puéricultrices, infirmières, et auxiliaires de puériculture prennent en charge votre enfant afin d'effectuer les soins qui lui sont nécessaires, de sa naissance jusqu'au retour à domicile, aussi bien les soins techniques que les soins de la vie quotidienne,
- ▶ D'une équipe Psychosociale, Il vous est également possible de rencontrer une psychologue et/ou une assistante sociale, qui interviennent régulièrement dans le service et qui sont habituées aux difficultés liées à la maternité. Ainsi que d'autres intervenants, comme une ASH qui passe chaque jour, les blouses roses, l'IDE de PMI...



Le personnel va vous guider afin que vous soyez autonome dans la prise en charge de votre enfant et que le retour à la maison se fasse en toute sérénité. Il reste à votre disposition pour toutes informations.

**L'équipe paramédicale est présente 24h/24 dans le service :**

- La journée de 7h45 à 20h,
- La nuit de 19h45 à 8h.



## VOTRE BEBE DANS L'UNITÉ

### Son environnement

Votre enfant peut être installé dans un incubateur, sur une table chauffante ou dans un berceau.

Certains appareils comme le scope peuvent être impressionnants, mais sont nécessaires pour assurer une surveillance de son état de santé.



Au cours de la journée, différents soins sont dispensés à votre bébé, ils sont adaptés selon ses besoins. Chaque jour votre enfant sera pesé et les prescriptions médicales réévaluées par le pédiatre afin que la prise en charge soit toujours adaptée selon ses évolutions au quotidien.

Nous favorisons les soins de développements au maximum, c'est une approche de soins individualisés visant à préserver le confort du nouveau-né hospitalisé (*une brochure explicative est disponible dans le SAS parents*).

### La sécurité des bébés

L'accès au service est contrôlé : toute personne qui se présente doit sonner à l'entrée afin qu'un soignant lui donne accès au service.

De plus tout au long de son hospitalisation, votre enfant portera un bracelet d'identification et il le gardera jusqu'à sa sortie.

### Prendre des nouvelles de votre enfant

Votre enfant est séparé de vous à sa naissance ou peu après.

Il est pris en charge par l'équipe soignante.

Les pédiatres et infirmières sont à votre disposition pour vous donner toutes les explications nécessaires.

Vous pouvez obtenir des renseignements sur votre enfant 24h/24 en téléphonant dans le service **02.32.33.82.32**.

**Les nouvelles de votre enfant ne seront transmises qu'aux parents et à aucun autre membre de la famille.**



## LES REGLES D'HYGIENE

Pour le bien de votre enfant, voici les règles à respecter à chaque visite :



► Lors de votre première visite, un soignant vous expliquera les précautions d'hygiène à respecter pour protéger votre bébé des infections.



► A chacune de vos visites, avant d'entrer dans le SAS d'habillage, vous devez sonner pour signaler votre présence.

► Des vestiaires sont à votre disposition pour déposer vos objets personnels (*l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol*).

► Un lavage minutieux des mains est obligatoire, ainsi que le port du masque selon les recommandations en vigueur, aussi merci de respecter les locaux et le matériel.

### Le peau à peau

#### Pourquoi ?

- L'envie d'avoir son bébé sur soi
- Pour son bien être  
(*le réchauffer, le calmer, l'endormir, ...*)
- Pour mon bien-être de parent  
(*me détendre, me rassurer, stimuler ma lactation, ...*)

#### Comment ?

- Installez-vous confortablement, éventuellement avec votre coussin d'allaitement

#### Combien de temps ?

- Plus vous pouvez le faire, mieux c'est
- 60 minutes par jour c'est bien

#### Qui ?

- Maman, papa ou les deux, c'est vous qui choisissez

#### Quand ?

- Le plus possible, dès que vous en avez envie ou que votre bébé en a besoin, toujours en respectant son sommeil

#### Quels sont les bénéfices ?

- Une meilleure croissance
- Une meilleure température et stabilité cardio respiratoire
- L'allaitement est plus facile
- Un meilleur sommeil
- Un meilleur développement cérébral
- Un moment de bien-être et d'échanges avec son bébé





## LES VISITES

► **Les visites des parents sont possibles de jour comme de nuit.** Vous pouvez venir 24h/24 voir votre enfant.

Votre présence est essentielle car si le personnel soignant peut donner des soins spécifiques, en aucun cas il ne peut vous remplacer.

Votre enfant reconnaît déjà votre voix, votre odeur, ce qui le réconforte et le sécurise. Rapidement vous prendrez soin de lui en adaptant vos gestes à son état et à ses besoins : paroles, caresses, massages, changes, prises dans les bras, peau à peau, bain, alimentation... , tout ceci en respectant son rythme de sommeil.

Pour le respect de votre bébé et des autres bébés hospitalisés, la visite dans le service est réservée aux parents de l'enfant.

« Dans l'intérêt de votre enfant, toute infection respiratoire et symptômes digestifs doivent être signalés à l'équipe. »



### ► Visites des frères et sœurs dans l'unité

Important : Des visites avec les frères et sœurs peuvent être organisées en dehors des épidémies et de maladie de la fratrie. Le port d'un masque pédiatrique peut être préconisé.

A partir de deux jours de vie si l'état de santé de l'enfant hospitalisé le permet, avec accord du pédiatre et du cadre de santé et seulement à la demande des parents.

► Un maximum de **deux enfants** est autorisé par visite.

► La durée de la visite est de **15 minutes**, à adapter selon l'âge et le comportement de l'enfant.

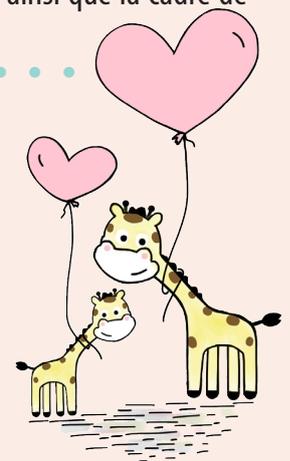
► **Une fois par semaine, et jusqu'à deux fois** à l'approche de la sortie, pour favoriser le lien fraternel.



Si le bébé peut quitter l'unité, la visite peut être organisée avec l'autorisation du médecin ainsi que la cadre de santé, dans le salon des familles.

### Votre avis nous intéresse

Pour poursuivre l'amélioration continue de la qualité de nos services et soins un questionnaire de satisfaction est à votre disposition dans le box à déposer dans la boîte aux lettres dans le sas ou à redonner à l'équipe.



## L'HOSPITALISATION POUR LES PARENTS

Au cours de l'hospitalisation, vous aurez la possibilité de rester la nuit auprès de votre bébé, nous pouvons installer un lit d'appoint dans la chambre de votre bébé, une douche est à votre disposition, ainsi qu'une pièce de repos dans laquelle se trouve un frigo, un micro-ondes, une machine à café, ... pour vous restaurer.

Vous avez aussi la possibilité de commander un plateau repas de l'hôpital avant 10h à l'accueil de l'hôpital. Cependant il n'est pas autorisé de manger dans la chambre de votre enfant.



## VOUS SOUHAITEZ ALLAITER

L'hospitalisation de votre bébé ne doit pas compromettre votre projet d'allaitement.

Si vous avez choisi ce mode d'alimentation pour votre bébé nous vous accompagnerons pendant cette période importante de début de lactation. Des tire-laits et un frigo / congélateur de stockage, sont à votre disposition.



## TRANSFERT DE VOTRE BEBE

Un transfert vers l'établissement de référence le CHU Charles-Nicolle à Rouen peut être envisagé selon l'état de santé de votre enfant.

## LA SORTIE DE VOTRE ENFANT

La sortie, décidée par le pédiatre, est préparée conjointement avec les parents plusieurs jours avant la date effective.



# Préparer le retour à domicile

## L'alimentation



Les biberons se préparent toujours avec 1 mesure de lait pour 30 ml d'eau  
- s'il n'est pas chauffé, vous pouvez le conserver 24h au réfrigérateur.  
- s'il a été chauffé, vous devez le jeter au bout d'une heure.

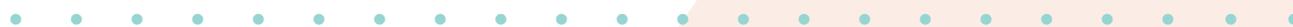
La stérilisation des biberons **n'est plus recommandée**, il suffit de bien les nettoyer avec un gouillon à l'eau chaude et du produit vaisselle.

Les quantités bues par votre bébé vont augmenter progressivement. Vous trouverez sur sa boîte de lait un tableau qui vous indiquera une quantité moyenne en fonction de son âge.

La PMI ou votre médecin peuvent vous renseigner.

Si vous allaitez, le lait maternel tiré peut se conserver 48 h au réfrigérateur et 4 mois au congélateur. Décongelé, il se garde 24h au réfrigérateur.

Si vous avez besoin de conseils ou de soutien à l'allaitement, une sage-femme conseillère en lactation est disponible à l'hôpital d'Evreux. Rendez-vous sur doctolib ou au 02.32.33.80.87 Si vous constatez une diminution importante des quantités bues sur plusieurs alimentations consécutives ou si votre bébé régurgite beaucoup, n'hésitez pas à consulter.



## Le sommeil



Votre bébé doit dormir uniquement sur le dos sans couverture, juste avec une gigoteuse ; sans tour de lit et sans doudou près de sa tête.

Chaque jour, il peut être installé sur le ventre sur un tapis d'éveil par exemple , pendant 15 minutes sous votre surveillance, ceci permet de varier les positions et favoriser son bon développement.

La température idéale de sa chambre est de 19 à 20 °.



## La sécurité



Dès la naissance, ne jamais laisser votre bébé seul sur la table à langer, votre lit ou votre canapé. Même si vous pensez qu'il ne bouge pas beaucoup, il y a toujours un risque de chute.

En cas de pleurs incessants ne jamais secouer votre bébé, il vaut mieux le laisser pleurer, essayer de trouver une personne ressource pour vos soulager.

Le secouer peut entraîner des lésions au cerveau qui pourraient avoir des conséquences dramatiques.



## L'hygiène :



La couche de votre bébé a besoin d'être changée à chaque alimentation.

En cas de rougeur sur le siège vous pouvez appliquer une crème protectrice telle que Bépanthen ou Oxyplastine, si cela persiste ne pas n'hésitez à consulter.

Il est préconisé de faire le bain seulement 1 jour sur 2, vous pouvez le faire le soir pour l'apaiser et faciliter son sommeil.

Si votre bébé a un écoulement ou encombrement nasal ou une difficulté respiratoire ; vous devez lui faire un lavage de nez avant chaque alimentation. Si vous ne constatez pas d'amélioration et s'il y a une fièvre associée consultez un médecin.

La température de votre bébé doit être comprise entre 36.5° et 37.5° ; si elle est supérieure à 38° vous pouvez le mettre en body et donner une dose de doliprane selon son poids. Si la fièvre persiste vous devez consulter.

Les ongles ne doivent pas être coupés avant 1 mois. Si bébé se griffe beaucoup, vous pouvez les limer avec une lime douce.

## Le monde extérieur :



Vous pouvez promener votre bébé dès la sortie de l'hôpital en évitant les endroits très fréquentés (*magasins, transports en commun...*).

Eviter tout contact avec les personnes et enfants enrhumés (leur faire porter un masque).

Toute personne touchant bébé doit se laver les mains au préalable.

Eviter qu'il soit embrassé sur le visage et les mains.

Il faut savoir qu'un simple rhume chez l'adulte peut être une bronchiolite sévère pour bébé et peut donc entraîner des conséquences dramatiques.

Il est fortement conseillé aux parents de se faire vacciner contre la coqueluche et la grippe.

## Le carnet de santé :



Il contient toutes les informations médicales de votre bébé.

Il devra le suivre pour chaque consultation, vous y trouverez beaucoup de conseils, nous vous invitons à le feuilleter régulièrement.

## Le suivi :



Votre bébé aura besoin d'être suivi tous les mois par un pédiatre ou un médecin traitant, les premières vaccinations commencent à l'âge de 2 mois.

La PMI (*Protection Maternelle et Infantile*) sert de relais après la sortie pour d'éventuelles questions et un suivi du poids, n'hésitez pas à la contacter. Nous pourront être amenés à informer cette structure lors de votre sortie.



# CHARTRE DU NOUVEAU-NÉ HOSPITALISÉ

L'hospitalisation du nouveau-né est un réel défi pour tisser les liens familiaux et suscite des émotions intenses. Elle nécessite la mobilisation des ressources de tous pour offrir au bébé les meilleures chances de bien grandir. Les études scientifiques démontrent que la création du lien d'attachement entre le nouveau-né et sa famille, dès les premiers instants de vie, est primordial pour son bon développement. Le dialogue et la concertation entre les parents et les soignants se trouvent au cœur d'une prise en charge optimale du nouveau-né hospitalisé.

**Conscients de ces enjeux, nous, parents de nouveau-nés hospitalisés et professionnels de la naissance, nous engageons à tout mettre en œuvre pour que le nouveau-né hospitalisé bénéficie :**



**De la présence continue, dès sa naissance, sans restriction, 24h/24, d'au moins l'un de ses parents, ou d'une personne de confiance.**

Les parents choisissent, s'ils le souhaitent, une à deux personnes de confiance pour les soutenir et les relayer tout au long de l'hospitalisation.



**Des meilleures conditions pour créer le lien d'attachement avec ses parents** (contact physique, bercement, échanges vocaux, alimentation) qui améliorent son état de santé et son bon développement.

Parents et soignants partagent leurs connaissances pour regarder ensemble le bébé, comprendre ses réactions et entrer en relation avec lui.



**Du contact peau à peau quotidien, avec au moins l'un de ses parents, ou la personne de confiance désignée par eux, le plus tôt possible, de façon prolongée** au cours des 24h et jusqu'à la sortie.



**Du colostrum maternel (1<sup>er</sup> lait) sans restriction d'âge gestationnel ou de poids, en l'absence de contre-indication médicale.**

L'équipe soignante informe et accompagne la mère dans la façon de nourrir son enfant et la soutient dans ses choix.



**De la possibilité de téter au sein ou au biberon, aussitôt qu'il montre la capacité à le faire, sans restriction d'âge gestationnel.**



**D'un environnement confortable** adapté à son développement sensoriel (luminosité, son, odeur, goût, toucher).



**De la participation de ses parents aux soins** qu'il reçoit avec l'accompagnement des professionnels de santé.



**Du rôle protecteur de ses parents dans la prise en charge de l'inconfort et de la douleur** en étroite coopération avec les soignants.



**Des informations accessibles et compréhensibles** destinées à ses parents pour comprendre son état de santé et prendre soin de lui.



**D'une prise en charge individualisée, élaborée en concertation avec ses parents, et en accord avec la littérature scientifique la plus récente sur le sujet.**

Signataires de la Charte



Sous le patronage du



Avec le soutien de



## 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

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 :

- 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).

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

### 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.

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).



# 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](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 :

### 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](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

## 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](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)





### Satisfaction et expérience patient (e-satis)

Score global de satisfaction des patients hospitalisés pour une chirurgie ambulatoire	<b>80/100</b>
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

### Satisfaction et expérience patient (e-satis)

Score global de satisfaction des patients hospitalisés + de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique	<b>73/100</b>
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 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%

### 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%

### 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	<b>82/100</b>
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%

### Satisfaction et expérience patient (e-satis)

Score global de satisfaction des patients hospitalisés + de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique	<b>74/100</b>
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%

### Prise en charge clinique



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

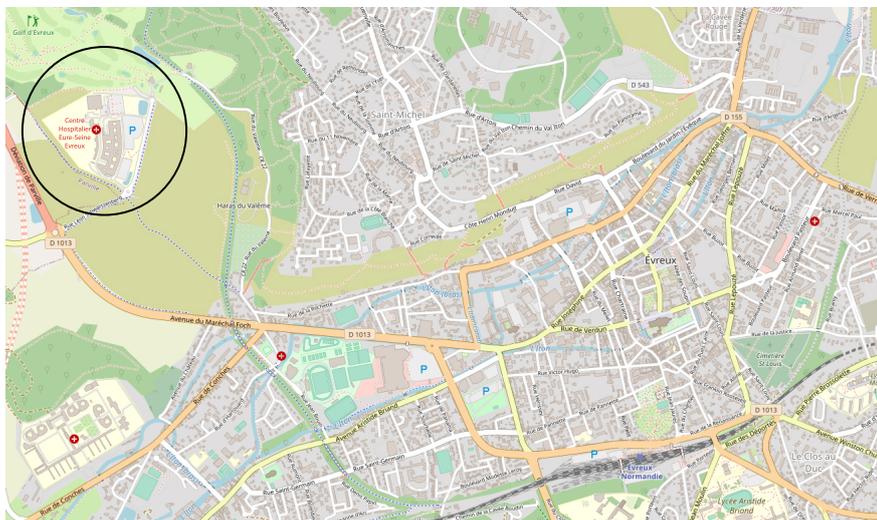
## Site d'Evreux

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.

