

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Bienvenue à l'hôpital

PRÉVENIR, GUÉRIR, SOUTENIR



**Centre Hospitalier Intercommunal
Elbeuf-Louviers-Val de Reuil**

Pour mieux soigner, se comprendre

l'arbre de la diversité



“

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé(e) au Centre Hospitalier Intercommunal Elbeuf-Louviers-Val de Reuil. Tous les professionnels sont mobilisés et engagés pour vous assurer des soins de qualité dans un environnement sécurisé et adapté à vos besoins.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous apporter toutes les informations utiles concernant les conditions de déroulement de votre séjour et les services et prestations dont vous pouvez bénéficier.

Le CHIELVR vous remercie de votre confiance.

”

LE CHI Elbeuf-Louviers-Val de Reuil

Présentation du CHIELVR	5
Accès aux sites du CHIELVR et du GHT	7

VOTRE ARRIVÉE

Les formalités d'admission	9
Les conditions de prise en charge.....	9
Les frais du séjour	10
Les dépôts de biens et de valeurs	10
Les effets personnels	10

VOTRE SÉJOUR : INFORMATIONS PRATIQUES

L'équipe qui vous entoure	11
La chambre	11
Les prestations multimédia (télévision, téléphone, internet)	12
Le courrier	12
Les repas.....	13
L'accueil de vos proches	13
Le service social	14
L'interprétariat	14
Boutique - relais H	14

VOTRE SORTIE

Les formalités de sortie	15
Les modes de transport	16

VOS DROITS, VOS DEVOIRS

L'information médicale du patient	17
Le consentement	17
Le droit au secret médical	17
Le droit de désigner la personne de confiance	17

VOS DROITS, VOS DEVOIRS (suite)

Le droit de rédiger les directives anticipées	18
Le droit à la dignité	18
Les cultes	18
Le droit d'accès au dossier médical	18
La Commission Des Usagers	19
Les Représentants des Usagers	19
La protection des données (règlement général)	20
Faire valoir vos droits	20
Vos devoirs : tabac, alcool et autres substances illicites	21
Vos devoirs : les consignes de sécurité	22

LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

Votre avis et satisfaction	23
La mesure et le suivi de la qualité des soins	24
La douleur	24
La lutte contre les infections associées aux soins	24
La prise en charge médicamenteuse	24

LES AUTRES STRUCTURES DU CHI

HAD, SSIAD, CSAPA, ELISA, EMSP, PASS, CeGIDD	25
La maison des femmes	26

ANNEXES

La charte de la personne hospitalisée	27
Résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins	28
Don d'organes et de tissus	29

FAIRE UN DON

Association AIMES.....	30
------------------------	----



Le CHI Elbeuf-Louviers-Val de Reuil

1 ÉTABLISSEMENT / 2 SITES

Centre hospitalier de référence dans la région, le Centre Hospitalier Intercommunal Elbeuf-Louviers-Val de Reuil répond aux besoins de santé des 160 000 personnes de son territoire de proximité.

Notre centre hospitalier est composé de 2 sites situés à Saint-Aubin-lès-Elbeuf et à Louviers.

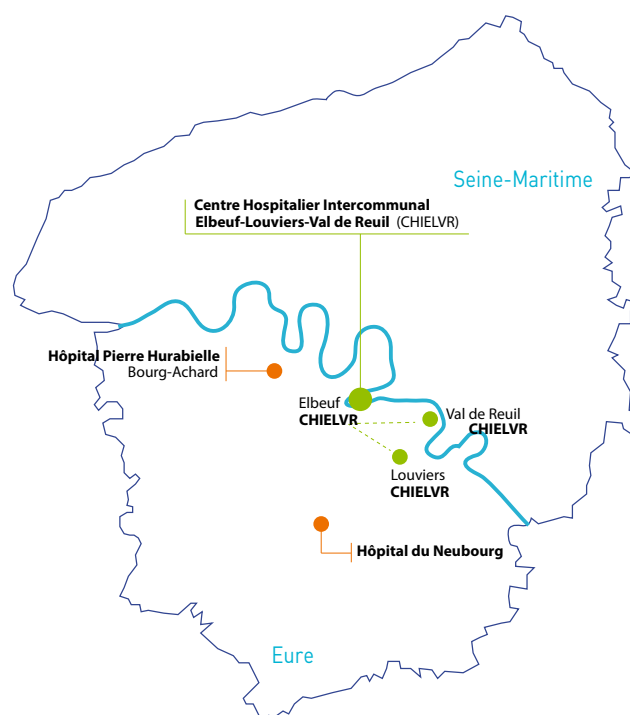
Nous offrons à la population des soins de qualité et diversifiés dans les principales disciplines médicale, chirurgicale et obstétricale (maternité de niveau II) et Soins de Suite et de Réadaptation. Notre Centre Hospitalier comprend également 2 structures pour les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD - maison de retraite médicalisée).

Le GHT

Notre établissement est intégré au Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) « Val de Seine et Plateaux de l'Eure » dont il est l'établissement support.

Ce GHT regroupe le CHI Elbeuf-Louviers-Val de Reuil, le CH du Neubourg et le CH de Bourg-Achard, aussi appelés « établissements parties ».

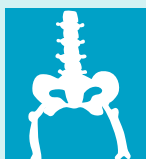
Il permet la mise en œuvre d'une stratégie médicale partagée qui va définir l'offre sanitaire et médico-sociale au sein du territoire et améliorer les parcours de soins des patients.



DES MATÉRIELS TECHNIQUES D'IMAGERIE PERFORMANTS



2 IRM (polyvalent et
spécialisé ostéo-articulaire)
2 scanners



4 salles de radiologie



1 mammographe
numérique



8 salles d'opération
et 1 salle de césarienne



1 laboratoire
d'analyses médicales



4 salles de naissance
1 salle nature
8 box de néonatalogie

L'HÔPITAL EN QUELQUES CHIFFRES ⁽¹⁾



1 091 lits et places*

*structures accueillant des patients
pour - de 24 h en séances (hôpital de
jour, ambulatoire...)



EFFECTIF TOTAL :
2 215 personnes

dont :

319 médicaux et
1896 non médicaux



32 272 entrées

(hospitalisations complètes et hospi.
de jour)



8 118 interventions
chirurgicales



1 600 naissances

(1) chiffres clés 2021

ACCÈS AUX DIFFÉRENTS SITES DU CHIELVR



CHIELVR - Site d'Elbeuf (les Feugrais)

Rue du docteur Villers
76410 Saint-Aubin-lès-Elbeuf
tél standard : 02 32 96 35 35



- **Lignes A, D1, H, F**

Ligne D1 uniquement le dimanche

- **Service «Allo bus»**

Obligation de réserver son trajet la veille du départ.

Pour toutes informations et réservation, contactez le : 02 32 96 51 51

+ **D'INFOS** : WWW.RESEAU-ASTUCE.FR

EHPAD Elbeuf

Accueil administratif : Tél. : 02 32 82 78 78

- **Résidence Les Collines de la Seine**

Rue du docteur Villers
76410 Saint-Aubin-lès-Elbeuf

- **Résidence Le Bois Rond**

Rue Charles Perrault - 76410 Cléon

- **Résidence La Source**

1 rue Boucher de Perthes - 76500 Elbeuf



CHIELVR - Site de Louviers

2 rue Saint Jean 27400 Louviers
tél standard : 02 32 96 35 35



- **Lignes 2, B et H.**

+ **D'INFOS** : 02 32 96 51 51

- **Service «Villabus bus»**

Service de transport à la demande

+ **D'INFOS** : 0810 30 08 93

EHPAD Louviers

Accueil administratif : Tél. : 02 32 25 76 41
2 rue Saint Jean 27400 Louviers

- **Résidence Les Rives Saint-Taurin**

- **Résidence Les 4 Saisons**

Hôpital de Louviers - 1er étage



CONSULTEZ NOS PLANS SUR : www.chi-elbeuf-louviers.fr

ACCÈS AUX PRINCIPAUX SITES DU GHT* VAL DE SEINE & PLATEAUX DE L'ÈURE



Le Neubourg- Centre hospitalier

25, rue du Général de Gaulle
27110 le Neubourg

tél. : 02 32 35 68 00 - Fax : 02 32 35 68 01



Consultation
d'Hépatogastro-entérologie
Consultation de chirurgie vasculaire
Consultation mémoire



Bourg Achard Hôpital Pierre Hurabielle

165, rue Pasteur
27310 Bourg-achard

tél. : 02 32 20 20 00 - Fax : 02 32 20 20 21



Consultation mémoire avancée



EHPAD Julien Blin

8-16 rue du Général de Gaulle
27340 Pont-de-l'Arche

tél. : 02 35 23 02 48



* GHT : Groupement Hospitalier de Territoire

VOUS POURREZ VOUS GARER FACILEMENT ET GRATUITEMENT DANS NOS DEUX SITES :

Elbeuf - les Feugrais : parking des Urgences et parking de l'entrée principale au bout de la rue du Dr Villers)

Louviers : dans tous les parkings (sauf mention contraire)



VOTRE ARRIVÉE

→ LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Vous devez vous présenter au bureau des admissions soit avant votre hospitalisation, soit le jour même (au moins 1/2 heure avant l'heure prévue dans le service), avec les documents administratifs d'admission cités ci-dessous.

LES FORMALITES D'ADMISSION

Les formalités d'admission pour une hospitalisation sont effectuées à l'accueil de l'hôpital d'Elbeuf (site des Feugrais) et à l'hôpital de Louviers.

- Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de résident ou de séjour, livret de famille) ;
- Votre carte vitale, ou votre attestation de droits de votre caisse, ou votre carte européenne ou toutes autres pièces justifiant d'une prise en charge particulière (déclaration d'accident de travail, suivi post professionnel, protocole de soin pour ALD, dépistage, carnet de soins pour les invalides de guerre ...) ;
- Votre carte de mutuelle et si possible un accord de prise en charge mutuelle.

Si vous n'avez pas pu fournir les pièces ci-dessus lors de votre admission, vous pouvez les transmettre par voie postale ou par mail : hospi@chi-elbeuf-louviers.fr.

CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE

Les documents qui vous sont demandés à votre arrivée permettent d'accomplir les formalités de prise en charge et de paiement des frais pour l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital pendant votre séjour.

- Si vous êtes assuré(e) social(e), les frais de séjour sont principalement pris en charge par l'Assurance Maladie. La part non prise en charge par la Sécurité Sociale s'appelle le ticket modérateur (20% des frais de séjour).
- Si vous n'êtes pas affilié(e) à une mutuelle et si vous n'êtes pas exonéré(e) du ticket modérateur pour une raison particulière, ce ticket modérateur vous sera facturé.

En l'absence de couverture sociale (Sécurité sociale, Aide Médicale Etat), vous devrez vous-même régler l'intégralité des frais de séjour.



LES FRAIS DU SÉJOUR

- Le forfait journalier de 20 €

Il constitue votre contribution aux frais et d'hébergement. En l'absence de mutuelle ou si votre mutuelle ne le prend pas en charge, vous devez le régler le jour de votre départ au cours des formalités de sortie.

- La participation forfaitaire de 24 €

Si vous bénéficiez d'un acte dont le tarif est supérieur ou égal à 120 €, le séjour (hors forfait journalier selon conditions) sera pris en charge à 100 % par l'Assurance Maladie. Une participation forfaitaire de 24 € sera à la charge de votre mutuelle ou à défaut, à la vôtre.

Les frais de séjour dans le cadre de l'activité libérale

Certains médecins peuvent recevoir des patients hospitalisés, dans le cadre de leur activité libérale. Si vous choisissez cette possibilité, le médecin vous expliquera les modalités de prise en charge des frais.

L'ensemble des tarifs est affiché dans les différents accueils et services des sites du CHIELVR.

Vous n'avez aucune couverture sociale

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) accompagne les personnes démunies pour leur accès aux soins et dans les démarches nécessaires à l'ouverture de leurs droits sociaux.

La PASS propose des consultations médicales, des entretiens sociaux, des soins infirmiers, des consultations avec un psychologue. Un suivi est possible après l'hospitalisation pour la continuité des soins.

La PASS est implantée dans la ville d'Elbeuf et dans le site de Louviers :

- **Pass d'Elbeuf**

32 rue Jean Jaurès - 76500 ELBEUF
Tél. : 02 32 96 27 75

- **Pass de Louviers**

2 rue Saint-Jean - 27400 - LOUVIERS
Tél. : 02 32 25 76 12

→ INFOS PRATIQUES

LES DÉPÔTS DE BIENS ET DE VALEURS

Il est fortement conseillé de laisser au domicile tout objet personnel et/ou de valeur dont la détention n'est pas justifiée durant la durée de votre séjour dans l'établissement (bijoux, appareils multimédias...). Vous pouvez les confier à un membre de votre famille.

Les objets sont conservés sous votre responsabilité. Vous pouvez demander au cadre de votre service d'organiser le dépôt des valeurs (uniquement bijoux, sommes d'argents, cartes bancaires, chéquiers) dans les coffres de l'établissement. Vous recevrez un inventaire correspondant à ce dépôt.



Vos objets déposés vous seront restitués, à votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie, sur présentation de votre pièce d'identité.

Si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer, la personne que vous aurez désignée devra être munie d'un mandat exprès lui donnant pouvoir, de la pièce d'identité du mandataire et du mandat pour se voir remettre les effets.

LES EFFETS PERSONNELS

N'oubliez pas de vous munir de votre pyjama, chemise de nuit, serviettes, trousse de toilette et tous les effets que vous jugerez nécessaires.





VOTRE SÉJOUR

L'ÉQUIPE QUI VOUS ENTOURE

Durant votre séjour, votre prise en charge sera assurée 24h/24h par des équipes pluridisciplinaires. Les professionnels de santé et les personnels hospitaliers assurent la qualité et la sécurité de votre prise en charge et de votre séjour en mettant en commun leurs compétences pour vous soigner et vous soutenir dans votre rétablissement.

Le médecin responsable de spécialité coordonne l'équipe médicale. Les praticiens assurent votre prise en charge médicale, vous informent sur votre état de santé, votre traitement et vos examens.

Le cadre de santé gère le fonctionnement du service et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

L'infirmier est responsable des soins infirmiers et peut être spécialisé(e) dans différentes disciplines.

L'Aide-soignant assure les soins d'hygiène et de confort.

L'Agent de service hospitalier assure des missions d'entretien.

La diététicienne met en œuvre le régime alimentaire prescrit en collaboration avec les professionnels du service.

Le rééducateur : ergothérapeute, kinésithérapeute, orthophoniste, psychomotricien contribuent à votre mobilisation.

Le psychologue est à votre écoute et à celle de votre famille, il vous permet de vous exprimer plus librement sur votre maladie.

Le manipulateur en électroradiologie effectue les investigations d'imagerie médicale (scanner, IRM, radiologie...).

Le brancardier et l'ambulancier vous accompagnent dans vos déplacements à l'hôpital.

L'étudiant, en médecine, en soins infirmiers, ou autre spécialité paramédicale est sous la responsabilité du chef de spécialité et du cadre de santé. Il participe à toutes les activités de l'hôpital.

De nombreux autres professionnels contribuent également à la qualité de votre séjour : professionnels de la pharmacie, du laboratoire, des services techniques, logistiques, informatique et administratifs.

Tous les personnels de l'hôpital sont tenus au respect du secret professionnel.



COULEURS DES TENUES DES PERSONNELS

Le nom et la fonction de chaque membre du personnel sont inscrits sur sa tenue. Une bande de couleur sur la moitié de la tenue permet de différencier les personnels par fonction.

- ◆ Tenue blanche et violet : agent des services hospitaliers et brancardier
- ◆ Tenue blanche et vert anis : aide-soignant(e) et auxiliaire de puériculture
- ◆ Tenue blanche et bleue : infirmier(e), manipulateur en électroradiologie, cadre de santé, diététicienne, rééducateur, préparateur en pharmacie et technicien de laboratoire
- ◆ Tenue blanche et bleu foncé : secrétaire médicale
- ◆ Tenue de bloc verte et blouse blanche : sage-femme
- ◆ Blouse blanche et jaune : assistante sociale
- ◆ Blouse blanche avec col : médecin et interne (médecin en formation)

LA CHAMBRE

Une chambre seule peut être obtenue sur demande selon les disponibilités du service ou de votre état de santé. Il vous est proposé :

- **Le « pack chambre particulière »**

Il comporte la chambre seule, l'accès à la télévision et au téléphone, pour les services de Médecine-Chirurgie-Obstétrique, Soins de Suite, et l'Unité de Chirurgie Ambulatoire.

Coût : l'hôpital applique le tiers payant. Le montant reste à votre charge si vous n'avez pas de mutuelle. Ces frais ne sont pas pris en charge par les régimes obligatoires ni par la CMU.

LES PRESTATIONS MULTIMÉDIA



- **Le WIFI**

Accès au WIFI gratuit. Vous pouvez vous adresser à l'accueil de l'hôpital pour obtenir votre code d'accès

- **Le téléphone**

Vous devrez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique, réceptrice ou appelante en composant le 9 ou en allant directement au bureau d'accueil à l'entrée. Les lignes permettant d'appeler l'extérieur seront facturées selon les tarifs en vigueur.

A noter : le service est payant si vous téléphonez depuis votre chambre et gratuit si vous recevez des appels.

- **La télévision**

Pour disposer de la télévision dans votre chambre, renseignez vous au bureau des admissions ou au Relais H situé dans le hall d'accueil de l'hôpital dans les sites d'Elbeuf - les Feugrais et de Louviers.



LE COURRIER

Une boîte aux lettres est à disposition dans le hall (rez-de-chaussée). L'heure de levée est fixée à 9h.

Vous pouvez envoyer et recevoir du courrier : il faut mentionner le nom du destinataire, le service où il est hospitalisé à l'adresse suivante pour les différents sites :

- **Site d'Elbeuf - les Feugrais**
Centre Hospitalier Intercommunal
Elbeuf-Louviers-Val de Reuil
Rue du Docteur Villers
76410 Saint-Aubin-lès-Elbeuf

- **Site de Louviers**
Centre Hospitalier Intercommunal
Elbeuf-Louviers-Val de Reuil
2 rue Saint-Jean - 27400 Louviers



LES REPAS

Ils sont servis vers 8h, 12h et 18h30. Tous les repas sont élaborés au sein de l'établissement. Un(e) hôtelier(e) vous proposera un choix de menus respectant vos goûts, les indications médicales, vos convictions religieuses.

Les régimes seront pris en charge par une diététicienne sur prescription médicale. N'oubliez pas que les repas font parfois partie du traitement médical, ne consommez donc pas d'autres vivres ou boissons qui pourraient être contre-indiqués.

Accompagnant

Si votre état de santé le permet, un proche pourra prendre ses repas dans votre chambre au tarif accompagnant.

Pour la commande des repas des accompagnants : vous devez prévenir le personnel du service la veille. L'achat de ticket repas s'effectue auprès du service accueil.

Le coût du repas accompagnant est à votre charge.

L'ACCUEIL DE VOS PROCHES

Visites

Vos proches peuvent vous rendre visite durant votre hospitalisation. Afin de faciliter leur accueil, tout en préservant l'organisation des soins, quelques conseils :

Il est demandé :

- de respecter les heures de visite proposées par le service (consulter la fiche d'accueil du service. Les heures de visite ne peuvent excéder 20h)
- de quitter la chambre lors des soins
- d'éviter d'amener des enfants en bas âge. Pour les - de 12 ans, une autorisation du service est nécessaire
- de ne pas faire de bruit dans les services

Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées et toute substance illicite dans l'enceinte de l'établissement.

A noter : le patient est en droit de refuser une visite.

Selon les possibilités d'accueil du service, un membre de votre famille peut être autorisé par le cadre de santé à rester auprès de vous nuit et jour.

Pour les enfants hospitalisés, des mesures particulières facilitent la présence d'un de leurs parents pendant toute la durée de l'hospitalisation (lit accompagnant, chambre parentale, horaires libres de visite, repas)

STATIONNEMENT

L'hôpital met à votre disposition un parking visiteur avec des places réservées.



Nous vous recommandons de fermer votre véhicule. L'établissement ne peut être tenu pour responsable des dégradations subies.





LE SERVICE SOCIAL

Le service social vous informe et vous accompagne pendant votre parcours de soins. Il peut vous aider à faire face aux difficultés générées par votre maladie ou votre accident dans différents domaines :

- les démarches administratives pour votre accès aux droits,
- les aides financières, les questions liées à l'emploi,
- l'organisation de la vie familiale et quotidienne par des aides à domicile,
- les orientations vers des structures médico-sociales.

Les assistantes sociales vous reçoivent de 9h à 17h, du lundi au vendredi dans les différents sites de l'hôpital. Pour en savoir plus, vous pouvez les contacter soit par l'intermédiaire du personnel soignant, soit par téléphone :

- **Site d'Elbeuf - les Feugrais** : Tél : 02 32 96 35 86
- **Site de Louviers** : Tél : 02 32 25 75 28

INTERPRÉTARIAT

L'interprétariat participe à la qualité de l'accueil et à la qualité des soins. Il permet de faciliter la communication entre professionnels et patients et garantit l'information donnée. Le CHI peut avoir recours à différentes prestations d'interprétariat, adaptées à votre situation.

Cette prestation peut vous être proposée ou vous pouvez en faire la demande auprès du service social et des équipes médicales et soignantes.

BOUTIQUE - RELAIS H

Point presse, cadeaux, restauration légère, produits de dépannage, réservation de votre télévision, etc. Le Relais H est situé dans les halls d'accueil du site d'Elbeuf - les Feugrais et du site de Louviers.

Horaires d'ouverture :

- **Site d'Elbeuf - les Feugrais**

- 8h à 18h45 du lundi au vendredi
- 10h à 18h le samedi
- 13h30 à 18h le dimanche et jours fériés

- **Site de Louviers**

- 14h à 17h du lundi au jeudi
- 14h à 16h le vendredi





VOTRE SORTIE

Vous pouvez préparer votre sortie avec l'équipe qui s'occupe de vous.

A votre demande et par l'intermédiaire du cadre de santé du service, une assistante sociale peut vous rendre visite et vous aider à résoudre d'éventuelles difficultés d'ordre familial, social ou matériel.

Votre sortie est décidée par un médecin du service. Elle est possible tous les jours.

Si vous quittez l'hôpital sans accord médical, vous serez informé par le médecin des risques encourus et nous vous demanderons de remplir une attestation précisant votre décision de sortie «contre avis médical», faisant foi de décharge de responsabilité.

Pour les mineurs, la sortie est possible en présence du père, de la mère ou du tuteur légal de l'enfant.

AVANT DE QUITTER LE SERVICE

A la fin de votre séjour, un membre de l'équipe vous remettra les ordonnances médicales, les certificats médicaux, la lettre de sortie et les rendez-vous pour les prochaines consultations. Vos documents personnels vous seront restitués.

AVANT DE QUITTER L'HÔPITAL

N'oubliez pas de passer à l'accueil afin de :

- Régulariser votre dossier administratif au bureau des admissions ;
- Régler l'ensemble des frais en lien avec votre séjour ;
- Demander des bulletins de situation nécessaires :
 - à votre employeur pour justifier votre présence à l'hôpital,
 - à votre caisse de sécurité sociale et de mutuelle pour le paiement de vos indemnités journalières et le remboursement du transport sanitaire ;
- Récupérer vos dépôts au coffre (bijoux, valeur).

LE TRANSFERT VERS UNE AUTRE STRUCTURE DE SOINS OU LA POURSUITE DES SOINS À DOMICILE

La poursuite de vos soins dans un établissement spécialisé ou à domicile peut s'avérer nécessaire. Elle sera organisée par les équipes médicales et paramédicales des services concernés.

La rééducation sera prescrite par le médecin. La prise en charge (transport et frais de séjour) sera alors établie dans les conditions relatives à votre couverture sociale.

LES MODES DE TRANSPORT

Le médecin définit selon votre état de santé la nécessité ou non d'une prescription de transport ainsi que le type de transport, assis ou couché.

→ Pour un trajet **ASSIS** plusieurs options s'offrent à vous :

- véhicule personnel (possibilité de remboursement des frais kilométriques par votre organisme de sécurité sociale),
- bus (possibilité de remboursement des frais kilométriques par votre organisme de sécurité sociale),
- votre société de transport habituelle (VSL ou taxi conventionné avec conditions médicales),
- une société de transport mandatée par le CHI (VSL ou taxi conventionné avec conditions médicales).

→ Pour un trajet **COUCHÉ** deux options :

- votre société d'ambulance habituelle,
 - une société d'ambulance mandatée par le CHI.
- Attention la prise en charge, par votre caisse d'assurance maladie, du coût du transport effectué par une ambulance, un VSL ou un taxi n'est pas systématique.





VOS DROITS

L'INFORMATION MÉDICALE DU PATIENT

(Article L.1111-2 du Code de la Santé Publique)

Toute personne a le droit d'être informée de son état de santé et des soins envisagés.

Ce choix devra être respecté y compris celui de ne pas recevoir l'information sur son état de santé.

L'information doit se faire oralement et résulter d'un dialogue entre vous et votre médecin; L'information doit être loyale, claire, juste et transparente.

L'information médicale doit vous permettre :

- D'être en mesure de comparer au mieux les avantages et les risques de l'acte médical envisagé, de donner ainsi votre consentement en toute connaissance de cause ;
- D'être partie prenante de votre prise en charge médicale afin d'améliorer votre état de santé.

LE CONSENTEMENT

Aucun acte médical ne peut être effectué sans votre consentement libre et éclairé. Le consentement du mineur doit être recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale. L'acte médical sur un mineur reste toutefois soumis au consentement du ou de(s) titulaires de l'autorité parentale, sauf exception.

LE DROIT AU SECRET MÉDICAL

(Loi du 4 mars 2002, Article L1110-4 du Code de la Santé Publique)

Conformément à la loi, tout patient a droit au respect et au secret des informations le concernant. L'ensemble du personnel travaillant à l'hôpital est tenu au secret professionnel.

LE DROIT DE DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Tout patient peut désigner une personne de confiance qui aura pour rôle de :

- L'accompagner dans ses démarches ;
- D'assister aux entretiens médicaux afin de pouvoir l'aider à prendre sa décision ;
- D'être consultée lorsque le patient sera hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information médicale sur son état de santé.

Cette personne de confiance peut être toute personne (parent, proche, médecin traitant, etc.) que le patient aura désignée. Elle peut être la personne à prévenir.

À tout moment et à chaque nouvelle hospitalisation, le patient peut conserver ou modifier le choix de cette personne. Pour ce faire, il faudra remplir un formulaire que vous pourrez demander avant ou lors de votre venue dans l'unité de soins.



LE DROIT DE RÉDIGER DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Décret N° 2016-1067 du 3 août 2016)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, elle serait incapable d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Si vous avez rédigé vos directives anticipées, il est important de les faire connaître aux professionnels qui assurent votre prise en charge.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale, leur contenu prévaut sur tout autre avis médical. Elles peuvent être annulées ou modifiées, à tout moment.

LE DROIT A LA DIGNITÉ

Tout patient a droit au respect de sa dignité. Cela implique le respect de votre personne et de votre intimité. Vous devez être traité avec égards et ne pas souffrir de gestes, propos ou attitudes inappropriés de la part des professionnels. L'établissement doit respecter vos croyances et convictions.

LES CULTES

Des aumôniers de la religion de votre choix peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir.

Vous pouvez vous-même désigner des représentants de la religion et contacter le représentant de votre choix. Dans ce cas, veuillez en informer l'équipe soignante.

Une liste des représentants religieux est disponible auprès de l'Accueil clientèle de l'établissement sur demande.

Depuis le hall d'accueil du site d'Elbeuf - les Feugrais (niveau 0), prendre le couloir de gauche, puis la première porte.

LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(Loi N° 2002-203 du 4 mars 2002 Décret N° 2002-637 du 29 avril 2002).

Les professionnels de santé qui assurent votre prise en charge se tiennent à votre disposition pour vous communiquer les informations nécessaires sur votre état de santé.

Le dossier médical est la propriété de l'établissement mais vous pouvez en demander la communication. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier.

Vous trouverez le formulaire de demande sur notre site internet : www.chi-elbeuf-louviers.fr rubrique Patients, proches, professionnels / Patients, proches / Vos droits en tant que patient(e)

Cette demande doit être adressée par écrit à

M. le Directeur du
Centre Hospitalier Intercommunal
Elbeuf Louviers Val de Reuil,
Rue du Dr Villers
76410 Saint-Aubin-lès-Elbeuf

Dans votre courrier, vous devrez préciser :

votre nom, prénom, date de naissance, adresse, les dates du séjour concerné, ainsi que le motif de votre demande.

A joindre obligatoirement :

- pour les demandeurs directs : une photocopie de votre pièce d'identité
- pour les ayants droit : une photocopie du livret de famille

La copie de votre dossier vous sera adressée à vos frais (frais d'envoi et de photocopie de pièces).



LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La principale mission de la CDU est de veiller au respect des droits des usagers. Elle étudie une fois par mois les plaintes et réclamations adressées à l'établissement par les usagers et, le cas échéant, formule des avis ou des recommandations destinés aux professionnels.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS (RU)

Les RU assurent la représentation des personnes malades et des usagers dans les instances de l'établissement. Ils siègent notamment au sein de la Commission des Usagers. Leur participation repose sur un engagement associatif bénévole. Ils exercent leur mandat au nom de tous les usagers. 3 RU sont présents au sein de notre établissement. Ils se présentent :

Jean-Louis MIGLIERINA - Ligue contre le cancer



Je me suis engagé à la LCC dès ma retraite, sensibilisé par les nombreux cas de cancer constatés dans mon entourage proche.

Mon intérêt pour la protection sociale et l'organisation des soins (parcours professionnel dans l'Assurance maladie) m'a conduit et motivé à faire partie de la Commission des Usagers (CDU).

Dans ce cadre, mes objectifs sont :

- Contribuer au développement de l'information des usagers sur leurs droits
- Participer à l'amélioration de la sécurité et de la qualité des soins

Claire PEREZ - Association de défense des consommateurs et des usagers



Je représente les usagers en établissements de santé publique et dans les instances depuis 2010. Mon engagement bénévole en Démocratie en santé et mes missions reposent sur trois axes :

- Vous écouter et vous représenter au sein des instances,
- Défendre vos droits en veillant au respect et à la promotion des droits des usagers au sein du CHI,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité et à la sécurité de votre prise en charge en tant qu'usager. Toutes les plaintes et réclamations sont examinées, dans le respect de votre vie privée, de votre intimité et du secret professionnel.

Olivier PENNARUN - Le LIEN*

Avec ma formation de Patient expert** et un diplôme en démocratie sanitaire, j'ai souhaité mettre mes connaissances au service de la collectivité et au sein de la CDU. Mes objectifs :



- Devenir un des maillons nécessaires afin de faciliter la meilleure prise en charge possible des patients, auprès des soignants et des soignés.
- Participer à la co-construction, avec les professionnels de santé, de projets visant le mieux être de tous.

*Défense des patients et des usagers de la santé

**Patient Expert SEP effectuée à la Ligue Française contre la Sclérose en Plaques et Diplôme Universitaire en Démocratie Sanitaire à l'université de la Sorbonne.

→ Les contacter par mail :

espaceusagers@chi-elbeuf-louviers.fr

L'ESPACE DES USAGERS

L'espace des usagers est un espace de proximité pour améliorer le dialogue, les retours d'expérience et la qualité de vie à l'hôpital. Des journées thématiques y sont organisées par les représentants des usagers. Vous y trouverez de la documentation relative à vos droits ainsi qu'à différentes associations d'usagers ou de malades.

Accès : depuis le hall d'accueil du site d'Elbeuf - les Feugrais (niveau 0), prendre le couloir de gauche, puis la première porte.

LE PROJET DES USAGERS

Porté par la CDU, le projet des usagers permet une meilleure participation des usagers à la vie de l'établissement, à partir des priorités qu'ils ont identifiées.

Les objectifs de ce projet sont de mieux répondre aux besoins et aux attentes des usagers, de sécuriser les patients et leurs parcours ainsi que les professionnels et leurs pratiques.

Au CHI, le projet des usagers s'articule autour de trois axes :

- Axe 1 : Assurer le respect des droits du patient
- Axe 2 : Améliorer la politique d'accueil
- Axe 3 : Valoriser le rôle du patient partenaire et développer le recueil de l'expérience patient.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL POUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Le Centre Hospitalier Intercommunal d'Elbeuf-Louviers-Val-de-Reuil s'assure que les données à caractère personnel collectées sont traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée. Ces données sont adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités déterminées.

Elles sont de plus, traitées de façon à garantir une sécurité appropriée, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle.

Le CHI Elbeuf Louviers Val de Reuil respecte l'exercice du droit des patients :

- Droit à l'information
- Recueil de votre consentement si nécessaire
- Droit d'opposition à certains traitements
- Droit accès et de rectification

Ecrire à la CNIL :

Commission Nationale Informatique et Libertés
31 rue St Guillaume - 75340 Paris cedex 07
www.cnil.fr



Pour toutes questions relatives à l'utilisation de vos données personnelles, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : dpo@chi-elbeuf-louviers.fr ou par voie postale à :

Centre Hospitalier Intercommunal
Elbeuf Louviers Val de Reuil,
A l'attention du DPO
Rue du Dr Villers
76410 Saint-Aubin-lès-Elbeuf

POUR FAIRE VALOIR VOS DROITS



Vous souhaitez exprimer les difficultés rencontrées au cours de votre séjour ou formuler une demande de réparation (perte d'objets, dommages corporels...) :

vous pouvez vous adresser à la
Direction de la
Coordination des Parcours Patients :

- Par **courrier** :
Direction de la Coordination des Parcours Patients
Centre Hospitalier Intercommunal
Elbeuf-Louviers-Val de Reuil
Rue du Dr Villers - 76410 Saint-Aubin-lès-Elbeuf
- Par **mail** :
secretariat.commission.usagers@chi-elbeuf-louviers.fr
- Par **téléphone** : 02 32 96 35 81



Vous êtes satisfait de votre séjour et vous souhaitez exprimer vos remerciements ou félicitations aux équipes :

LE CHI ENGAGÉ DANS LES USAGES DE MON ESPACE SANTÉ

Mon ESPACE SANTÉ est le nouvel espace numérique personnel mis à disposition par l'état qui a vocation à devenir le futur carnet de santé numérique des assurés.

Le CHI d'Elbeuf participe d'ores et déjà à l'alimentation de **Mon ESPACE SANTÉ** en y déposant les documents en lien avec vos consultations ou hospitalisations réalisées au sein de l'établissement.

Au-delà du dossier médical, mon espace santé contient une messagerie santé totalement sécurisée pour échanger avec les professionnels de santé.

Pour accéder à votre espace ou consulter des informations complémentaires sur celui-ci, rendez-vous sur :
<https://www.monespacesante.fr/>



VOS DEVOIRS

Durant le séjour à l'hôpital, un certain nombre de règles de vie s'imposent aux malades et aux visiteurs :

- Ne pas perturber la tranquillité du service,
- Veiller à respecter le repos des autres patients,
- Ne pas dégrader le matériel ou les locaux,
- Conserver une attitude courtoise envers tous,
- Se déplacer dans une tenue décente,
- Respecter les consignes d'hygiène,
- Respecter les horaires et les règles de visite,
- Respecter le droit à l'image

Le non-respect de ces quelques règles de vie en société pourrait amener le directeur de l'établissement à suspendre les visites, voire, donner lieu à un dépôt de plainte auprès des services de police.

TABAC - ALCOOL - AUTRES SUBSTANCES ILLICITES

Il est interdit de les consommer au sein de l'établissement.





LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

→ En cas d'incendie dans votre chambre :

Si vous pouvez vous déplacer, quittez votre chambre, refermez la porte et prévenez le personnel du service.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, donnez l'alarme en utilisant l'appel malade ou composez le numéro de téléphone de l'agent de sécurité (voir encadré ci-dessous)

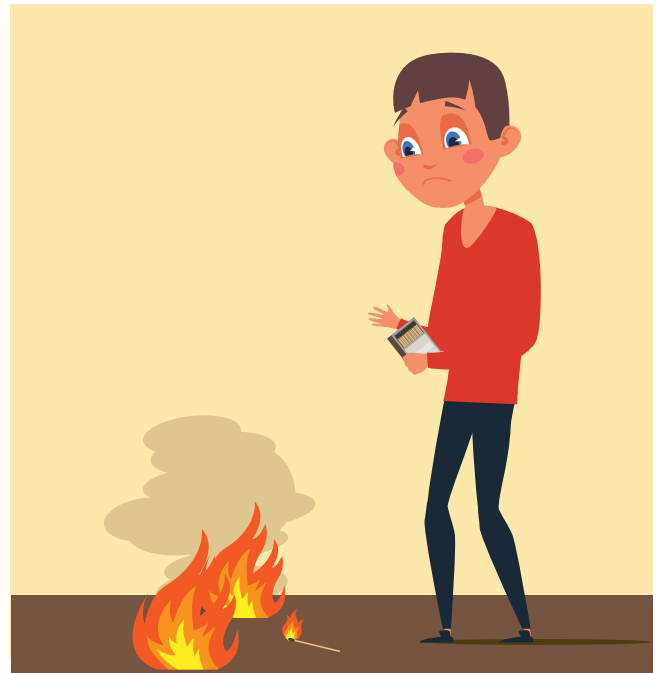
→ En cas d'incendie hors de votre chambre :

Si la fumée rend la sortie impraticable, restez dans votre chambre. Utilisez l'appel malade ou les numéros ci-dessous pour signaler votre présence. Si vous pouvez vous déplacer, fermez portes et fenêtres, calfeutrez votre porte. Manifestez votre présence à la fenêtre en attendant les secours.

JOINDRE L'AGENT DE SÉCURITÉ

■ Site d'Elbeuf (les Feugrais)
composez le **66 66**

■ Site de Louviers et Résidence Les Rives Saint Taurin, composez le **77 77**



INFORMATION SURETÉ

- N'emprunter que les accès et les locaux qui vous sont autorisés.
- Signaler tout bagage ou colis suspect aux personnels hospitaliers.
- Suivre les consignes des agents de sureté et faciliter les éventuelles opérations de contrôle.
- Ne pas accepter la garde du colis ou du bagage d'un inconnu.
- Ne pas se séparer de ses affaires personnelles.





LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ & DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE



L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation. Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis

par la direction de la qualité et de la gestion des risques.

Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Il permet notamment de prévenir les infections associées aux soins, de sécuriser la prise en charge au bloc opératoire et de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins.

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

FAIRE CONNAÎTRE VOTRE AVIS ET VOTRE SATISFACTION

● L'enquête en ligne e-Satis

Il s'agit d'une enquête nationale de la Haute Autorité de Santé (HAS) pour mesurer la satisfaction et l'expérience des patients à distance de leur sortie d'hospitalisation. Un questionnaire en ligne totalement anonyme vous est transmis par mail 2 semaines après votre retour à domicile. Cette enquête concerne les séjours en Médecine, Chirurgie, Obstétrique, Chirurgie ambulatoire, Soins de Suite et Réadaptation.

Les questions portent sur votre accueil, votre prise en charge, la chambre et les repas et l'organisation de votre sortie. Les résultats de l'enquête e-Satis sont publics et communiqués aux patients et professionnels, chaque établissement a un score.

● Le questionnaire de sortie

Le CHIELVR vous propose de faire part de votre satisfaction après votre séjour ou consultation. Pour ce faire, un questionnaire de satisfaction interne à l'établissement vous sera proposé. En complétant ce questionnaire, vous contribuez à la démarche qualité du CHIELVR et à l'amélioration de nos prestations.

● La participation et l'engagement

La communication et la coparticipation à votre prise en charge sont des facteurs clés de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels.

LA MESURE ET LE SUIVI DE LA QUALITÉ DES SOINS

Comme tous les établissements de santé, le CHI Elbeuf-Louviers-Val de Reuil participe aux campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.

Le CHIELVR est certifié tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé. Il s'agit d'une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement.

Les résultats de l'enquête nationale de satisfaction, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins et de la certification sont disponibles sur le site de la HAS.

Cf annexe P28.

LA DOULEUR PEUT ÊTRE PRÉVENUE, PRISE EN COMPTE, ÉVALUÉE ET TRAITÉE

Les équipes soignantes s'engagent à évaluer et soulager au mieux votre douleur en proposant un traitement adapté (médicamenteux ou non médicamenteux) l'équipe soignante peut faire appel aux équipes mobiles douleur (aigue, chronique et soins palliatifs).

Des consultations douleur sont mises en place :

Elbeuf - les Feugrais Tél. : 02 32 82 21 37

Louviers Tél. : 02 32 25 75 62

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Le risque infectieux est une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées. Des règles d'hygiène dont l'application fait l'objet d'un suivi sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité. Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles. Elles leur seront signalées et expliquées. De la même façon, en suivant les préconisations que les soignants vous feront vous participerez activement à la prévention des infections associées aux soins.

Par exemple : (toilette préopératoire, hygiène des mains, port d'un masque notamment...). Enfin, cette politique de lutte implique également la maîtrise de l'environnement hospitalier.

LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Chaque patient est acteur de sa santé et est concerné par la prise en charge médicamenteuse. Aussi, nous vous invitons à nous communiquer votre ordonnance de traitement habituel afin que votre traitement soit pris en compte dans les prescriptions. Durant votre séjour, il se peut que certains médicaments soient arrêtés ou remplacés.

● **Evènement indésirable lié aux médicaments :** Si vous ressentez quelque chose d'inhabituel, une démangeaison, des rougeurs..., suite à la prise de votre traitement, n'hésitez pas à en avertir le médecin et les infirmières.

● **Traitement personnel :**

Si vous avez apporté votre traitement habituel lors de votre entrée, il sera récupéré par les infirmières et vous sera remis à votre sortie. En aucun cas vos médicaments ne doivent être conservés dans votre chambre.

● **Conciliation médicamenteuse :**

Durant votre séjour, vous pourrez avoir la visite d'un pharmacien afin d'échanger avec vous sur vos médicaments, de vérifier s'il n'y a pas d'erreur dans votre traitement, d'apporter des conseils et des informations.



L'IDENTITOVIGILANCE

Pour votre sécurité, le personnel qui vous accueillera dans le service vous posera un bracelet d'identification et chaque acte médical ou infirmier sera précédé d'un questionnement sur votre identité.



LES AUTRES STRUCTURES DU CHI

LE SERVICE D'HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

Une équipe pluridisciplinaire (médecins, cadre, infirmiers, aide-soignant, assistante sociale...), assure à domicile, la prise en charge des patients atteints de pathologies variées : cancers, insuffisance cardiaque, respiratoire, rénale, suites de chirurgie... Ce service prend en charge également des patients en phase de réadaptation et de réinsertion à domicile.

→ Tél. : 02 32 82 21 63

Mail : had@chi-elbeuf-louviers.fr

LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)

Le SSIAD intervient dans 10 communes de l'agglomération elbeuvienne. Cette structure permet le maintien à domicile de patients plus ou moins dépendants. L'équipe assure des soins d'hygiène et de confort auprès de patients adultes présentant des pathologies variées. Les soins infirmiers sont réalisés par les infirmiers libéraux ayant passé une convention avec le SSIAD. Ce service est pris en charge par la sécurité sociale.

→ Atelier 9 - Zone Grandin Noury
20, route de Rouen - 76500 Elbeuf

Tél. : 02 32 96 89 89 - Fax : 02 35 77 66 29

Mail : ssiad@chi-elbeuf-louviers.fr

LES CENTRES DE SOINS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE PRÉVENTION EN ADDICTOLOGIE (CSAPA)

Les CSAPA assurent l'accueil, l'information, le diagnostic et les soins des personnes atteintes de troubles addictifs. Ils proposent également un accompagnement social.

→ CSAPA Elbeuf

19 rue Stalingrad - 76500 Elbeuf

Tél. : 02 32 96 40 25

Mail : csapa.elbeuf@chi-elbeuf-louviers.fr

→ CSAPA Hôpital de Louviers

2 rue Saint-Jean - 27400 Louviers

Tél. : 02 32 25 76 67

Mail : csapa.louviers@chi-elbeuf-louviers.fr

L'ÉQUIPE DE LIAISON INTERSITE DE SOINS EN ADDICTOLOGIE (ELISA)

L'équipe intervient au cours d'un séjour hospitalier auprès de patients souffrant d'une dépendance à un produit (tabac, alcool, opiacés et leurs substituts, médicament psychotropes, cannabis, amphétamines, etc. Elle permet aux patients de proposer la prise en charge la mieux adaptée (consultation, sevrage...).

→ Tél. : 02 32 82 21 24

L'ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS (EMSP)

Les Soins Palliatifs ont pour objectifs de prévenir, de soulager les symptômes physiques (dont la douleur) et de prendre en compte les besoins psychologiques, sociaux et spirituels de la personne. Réalisés par une équipe interdisciplinaire (médecin, cadre de santé, psychologue, infirmière), ces soins palliatifs s'adressent aux personnes atteintes de maladies graves évolutives. L'équipe accompagne les familles et les proches et se déplace au chevet du patient à la demande.

Les soins palliatifs peuvent aussi se faire à domicile via l'équipe d'accompagnement et d'appui à la coordination, de soins de support et de soins palliatifs à domicile (ETSP). L'équipe intervient avec l'accord de votre médecin traitant.

→ Tél. : 02 32 96 39 50

Mail : etsp@chi-elbeuf-louviers.fr

LES PERMANENCES D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

Les PASS offrent une prise en charge médico-sociale aux personnes en rupture de couverture sociale totale ou partielle, afin de leur permettre l'accès aux soins et aux droits sociaux. (Sécurité sociale, CMU). Ce sont également des lieux d'accueil, d'information, de prévention et d'orientation. Dans chacune des PASS, un espace détente, une douche et une laverie sont mis à disposition.

→ **PASS Elbeuf**

32 rue Jean Jaurès -76500 ELBEUF

Tél. : 02 32 96 27 75

Mail : pass.elbeuf@chi-elbeuf-louviers.fr

→ **PASS Louviers**

2 rue Saint-Jean - 27400 LOUVIERS

Tél. : 02 32 25 76 12

Mail : pass.louviers@chi-elbeuf-louviers.fr

LE CENTRE GRATUIT D'INFORMATION, DE DÉPISTAGE ET DE DIAGNOSTIC (CEGIDD)

Le CeGIDD propose un dépistage des infections sexuellement transmissibles (VIH, hépatites...), des vaccinations contre les hépatites A, B et le papillomavirus dans les suites d'un dépistage, et un traitement et/ou orientation vers une consultation spécialisée..

→ **Infos et consultations gratuites, ouvertes à tous, avec ou sans rendez-vous, pendant les horaires d'ouverture.**

Tél : 02 32 25 76 25

Mail : cegidd@chi-elbeuf-louviers.fr



LA MAISON DES FEMMES

C'est un lieu unique d'accueil, d'écoute, de soin, d'accompagnement et d'orientation composé de 4 unités :

- **EMHAVI - Equipe Mobile Hospitalière d'Aide aux Victimes de violences.**

L'unité accompagne les femmes victimes de violences physiques, psychologiques et sexuelles.

- **Equipe de Liaison Protection de l'Enfance : ELPE – Service de pédiatrie**

L'unité dépiste, informe, oriente et accompagne les enfants victimes et co-victimes de violences physiques, psychologiques et sexuelles.

L'équipe réalise une évaluation pluridisciplinaire (médico-psycho-sociale) lors de suspicion d'enfants en risque ou en danger.

- **Unité de soins gynécologiques**

La prise en charge est assurée par les équipes de gynécologie-obstétrique et d'urologie du CHI Elbeuf-Louviers-Val de Reuil.

Les professionnels assurent la prévention et les soins liés notamment aux violences sexuelles, à la contraception, aux infections sexuellement transmissibles ou à l'accès à l'IVG.

- **Unité psychologique avec une équipe du Centre Hospitalier du Rouvray**

L'unité fait le lien avec la Pédopsychiatrie et le suivi médical des femmes, en fonction de leurs besoins observés par les équipes d'accueil de la Maison des Femmes.

→ Tél. : 02 32 96 80 80

Ouverture (avec ou sans rendez-vous) : du lundi au vendredi de 9h à 17h

En dehors des horaires d'ouverture, vous pouvez venir aux Urgences ou contacter le secrétariat des Urgences au 02 32 96 35 19



LA 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.

Résultats des indicateurs Qualité et Sécurité des Soins - 2022-

Ces indicateurs sont établis par le Ministère de la Santé à partir de données recueillies auprès de l'établissement et contrôlées par l'Agence Régionale de Santé.

Certification pour la qualité des soins

B Notre établissement est certifié avec recommandation d'amélioration*
* sur 5 niveaux de A à E **A B C D E**

e-Satis Séjours de + 48 h en Médecine - Chirurgie - Obstétrique ⁽¹⁾

Note globale des patients hospitalisés : **73 %** **C**



70 %

Accueil



80 %

Prise en charge par les
médecins/chirurgiens



82 %

Prise en charge par les
infirmiers/aides-soignants



60 %

Repas



74 %

Chambre



63 %

Organisation de la sortie

e-Satis Chirurgie ambulatoire ⁽¹⁾

Note globale des patients hospitalisés : **80 %** **A**



83 %

Avant
l'hospitalisation



83 %

Accueil le jour de
la chirurgie



85 %

Prise en charge



79 %

Chambre et collation



72 %

Organisation de la sortie
et retour à domicile

Qualité des prises en charges cliniques ⁽²⁾

Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale de la hanche ⁽²⁾ **A** Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale du genou ⁽²⁾ **A**

Infection site opératoire après la pose d'une prothèse totale de la hanche ⁽²⁾ **A** Infection site opératoire après la pose d'une prothèse totale du genou ⁽²⁾ **A**

L'indicateur e-Satis est un dispositif national de recueil de l'expérience et de la satisfaction des patients hospitalisés. Il permet de recueillir l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques lors de leur prise en charge.

(1) Indicateurs pour l'année 2021

(2) Indicateurs pour l'année 2020

Contact secrétariat de la Qualité - Gestion des Risques : 02 32 96 34 22 / 30 35

Retrouvez toutes les informations sur les sites internet : www.scopesante.fr / www.chi-elbeuf-louviers.fr



DONS D'ORGANE

(Décret du 1er Janvier 2017 relatif à la loi de bioéthique du 7 juillet 2011)

Le décret maintient les 3 grands principes de la loi de bioéthique de 2011 qui sont :

- Le consentement présumé (nous sommes tous donateurs d'organes et de tissus présumés),
- La gratuité du don,
- L'anonymat entre le donneur et le receveur.

Si vous vous opposez au don d'organes, vous avez 3 possibilités :

- Vous inscrire sur le registre national des refus en ligne : www.registrenationaldesrefus.fr.
- Mentionner votre refus par écrit et confier ce document daté et signé à un proche.
- Communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

De plus, le refus peut désormais être partiel, et ne concerner que certains organes ou tissus.

Pour plus de renseignements,

➔ **Contactez Mme le Docteur Jusserand**

Tél. : 02 32 82 21 46

➔ **Mme Legavre, infirmière coordinatrice en prélèvement de tissus : Tél. : 02 32 82 21 77**



<https://www.dondorganes.fr>





FAIRE UN DON A L'ASSOCIATION AIMES

AIMES est une association Loi 1901, d'intérêt général lancée par un groupe de professionnels du CHIÉLVR. Son siège est situé au sein du Centre Hospitalier intercommunal Elbeuf Louviers Val de Reuil.

Nos engagements :

- Développer le mieux-être/bien-être des patients à partir de leurs besoins, de leurs ressentis
- Être attentif aux conditions de confort du patient, aussi bien physique que psychique
- Participer à la qualité de vie au travail et au bien-être des professionnels, qui sont directement liés à la qualité des soins et à la bientraitance des patients.
- La bienveillance contribue au mieux-être et inversement

Notre philosophie :

L'amélioration du mieux-être de chacun (la qualité de vie au travail et le confort du patient) est un état d'esprit, une manière de fonctionner plus attentive et attentionnée.

L'Association AIMES recherche des mécènes, des adhérents, des bénévoles (membres actifs), pour créer une communauté dynamique, désireuse de s'interroger et de contribuer par leur soutien à développer et promouvoir l'innovation en santé au service du mieux-être.

Si vous avez envie de porter ou défendre un projet, adhérez à AIMES.

Vous pouvez devenir Membre adhérent, membre actif ou membre bienfaiteur.

Plus d'infos sur notre site internet
www.chi-elbeuf-louviers.fr

Vous souhaitez adhérer ?

Informations & inscriptions :
aimes@chi-elbeuf-louviers.fr

Adhésion :
<https://www.helloasso.com/associations/aimes>



Le site internet du CHI Elbeuf-Louviers-Val de Reuil facilite votre séjour

www.chi-elbeuf-louviers.fr

Votre rendez-vous en ligne
en quelques clics



✓ en cliquant sur le bouton du menu (site www.doctolib.fr)

Vous souhaitez :

- ✓ régler une facture
- ✓ suivre les actualités
- ✓ préparer votre venue...



Votre recherche dans
l'offre de soins :

- ✓ un médecin
- ✓ un service
- ✓ une consultation...

Contactez directement

- ✓ un service depuis votre smartphone

Scannez ce QR Code pour
télécharger le livret d'accueil



Suivez-nous aussi sur les réseaux sociaux



Site d'Elbeuf - Les Feugrais

02 32 96 35 35

Site de Louviers

02 32 25 75 00