



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,

Ce livret d'accueil a été réalisé pour vous.

Il est à votre disposition pour répondre à vos questions, et vous donner des informations utiles concernant votre séjour, les services et prestations dont vous pouvez bénéficier.

Tous les professionnels de notre établissement sont mobilisés et engagés pour vous assurer des soins de qualité dans un environnement sécurisé et adapté à vos besoins.

Aujourd'hui vous êtes patient, cela signifie pour nous que vous êtes un partenaire de nos équipes.

Nous vous remercions de votre confiance.



LE CHI Elbeuf-Louviers-Val de Reuil

Présentation du CHIELVR	5
Accès aux sites du CHIELVR et du GHT	9

VOTRE ARRIVÉE

Les formalités d'admission	11
Les conditions de prise en charge.....	11
Le frais du séjour	12
Les dépôts de biens et de valeurs	12
Les effets personnels	12

VOTRE SÉJOUR : INFORMATIONS PRATIQUES

L'équipe qui vous entoure	13
La chambre	14
Les prestations multimédia (télévision, téléphone, internet)	14
Le courrier	14
Les repas	15
L'accueil de vos proches	15
Le service social	16
L'interprétariat	16
Boutique - relais H	16

VOTRE SORTIE

Les formalités de sortie	17
Le salon de sortie	18
Les modes de transport	18

VOS DROITS, VOS DEVOIRS

L'information médicale du patient	19
Le consentement	19
Le droit au secret médical	19
Le droit de désigner la personne de confiance	19
Le droit de rédiger les directives anticipées	20
Le droit à la dignité	20
Les cultes	20

VOS DROITS, VOS DEVOIRS (suite)

Le droit d'accès au dossier médical	20
La Commission Des Usagers	21
Les Représentants des Usagers	21
Faire valoir vos droits	22
La protection des données (règlement général)	22
Vos devoirs : tabac, alcool et autres substances illicites	23
Vos devoirs : les consignes de sécurité	24
Vers un dossier médical digitalisé	25

FAIRE UN DON

Association AIMES.....	26
------------------------	----

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

Votre avis et satisfaction	27
La mesure et le suivi de la qualité des soins	28
La douleur	28
La lutte contre les infections associées aux soins	28
La prise en charge médicamenteuse	28

LES AUTRES ACTIVITÉS DU CHI

HAD, SSIAD, CSAPA, ELISA, EMSP, PASS, CeGIDD	29
La maison des femmes	30
Don d'organes et de tissus	31

ANNEXES

La charte de la personne hospitalisée	32
Résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins	33

PLAN DES SITES

Elbeuf et Louviers	34
--------------------------	----



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, Louviers et d'1 unité sanitaire somatique à Val de Reuil.

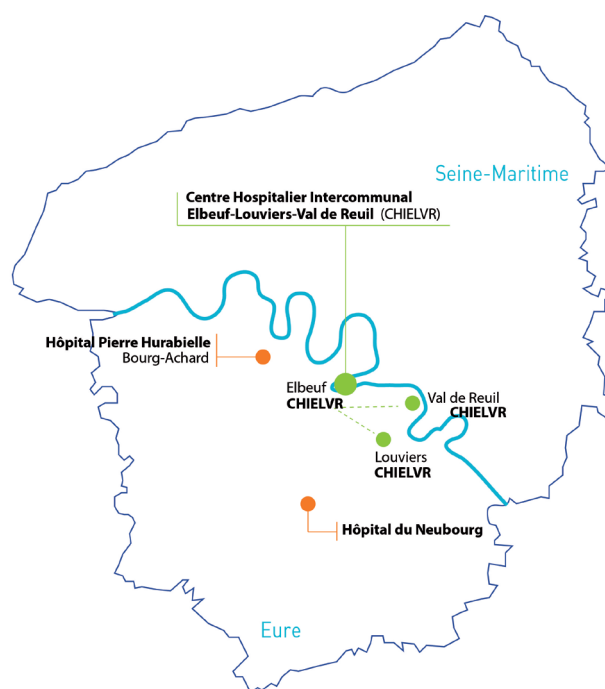
Nous offrons à la population des soins de qualité et diversifiés dans les principales disciplines médicale, chirurgicale et obstétricale (maternité de niveau II) et Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR). Notre Centre Hospitalier comprend également 2 structures pour les Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées 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 ».

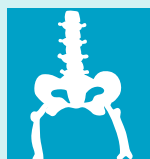
Il permet la mise en œuvre d'une stratégie médicale partagée qui va définir l'offre sanitaire et médico-sociale au sein du territoire et améliorer les parcours de soins des patients.



DES MATERIELS TECHNIQUES D'IMAGERIE PERFORMANTS



1 IRM (polyvalent)
2 scanners



4 salles de radiologie



1 mammographe
numérique



8 salles d'opération
et 1 salle de césarienne



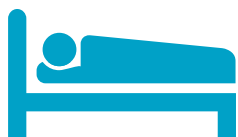
1 laboratoire
d'analyses médicales



4 salles de naissance
1 salle nature
8 box de néonatalogie

Etablissement multisite, il offre des soins de qualité dans les principales disciplines médicales, chirurgicales et obstétricales :

- Addictologie (ELISA, CSAPA)
- Anesthésie
- Cardiologie - Rééducation cardiaque - Soins intensifs - Angiologie
- Cancérologie (digestive, ORL, urologique, gynécologique, pneumologique)
- Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic du VIH et des IST / MST (CEGIDD)
- Chirurgie (andrologique, gynécologique, ORL, orthopédique et traumatologique, urologique, vasculaire et viscérale)
- Dermatologie
- Douleur
- Endocrinologie - Diabétologie - Maladies métaboliques
- Gériatrie
- Gynécologie-Obstétrique
- Hépatologie - Gastro - Entérologie
- Hospitalisation à Domicile (HAD)
- Imagerie (IRM, scanner, radio, échographie, mammographie)
- Laboratoire - Hygiène hospitalière - Hémovigilance
- Maison des femmes / Equipe mobile hospitalière d'aide aux victimes de violence (EMHAVI)
- Médecine interne et Pathologies infectieuses
- Médecine polyvalente
- Néphrologie - Hémodialyse - Dialyse
- Neurologie
- Nutrition
- Oncologie médicale
- Pédiatrie - Néonatalogie
- Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
- Pharmacie
- Pneumologie
- Réanimation - Surveillance continue
- Rhumatologie
- SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile)
- Soins de Suite et Réadaptation
- Soins palliatifs
- Urgences adultes et enfants

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 :**
2 474 personnes

dont :

338 médicaux et
2 136 non médicaux**36 382** entrées

(hospitalisations complètes et hospi. de jour)

**8 945** interventions chirurgicales**1 637** naissances

(1) chiffres clés 2023



L'ACTIVITÉ



Entrée patients

37 377 TOTAL

Hospi. complète	24 691
hospi. de jour	11 691
HAD	390
SSIAD + SSIAD d'Urgence	335
ESA (séances)	111
EHPAD (hors Accueil de jour)	159



Journées réalisées

349 709 TOTAL

MCO	118 277
SSR	40 420
EHPAD (hors Accueil de jour)	162 163
SSIAD + SSIAD d'Urgence	20 103
ESA (séances)	1 190
HAD	7 556



Venues externes

126 541 TOTAL

Elbeuf	109 501
Louviers	17 040



Chirurgie ambulatoire

49.19 %



Interventions chirurgicales

8 945 TOTAL

Chirurgie orthopédique et traumatologique	2 243
Chirurgie vasculaire et viscérale	2 383
Chirurgie gynécologique-Obstétrique	1 152
Chirurgie O.R.L.	617
Chirurgie urologique	1 167
Endoscopies (Hépatogastro-entérologie)	1 383



Transport patients ambulances

avec véhicules internes	5 330
avec sociétés privées	6 400



Passages d'imagerie médicale

75 973 TOTAL

Radiographie	44 880
Echographie	6 715
Mammographie	434
Scanner	19 727
IRM	4 217



Séances d'hémodialyse

14 037



Sorties SMUR

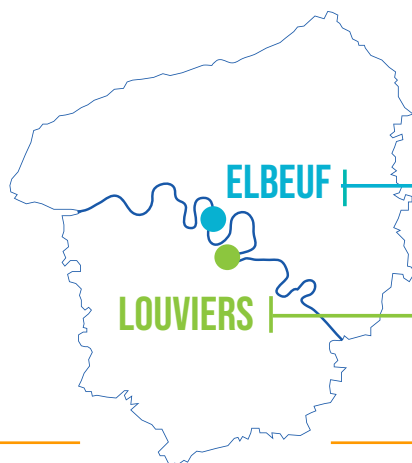
1 344



Passages aux Urgences

81 883

TOTAL CHIELVR



ELBEUF

Adultes : **48 862** Enfants : **16 686**

LOUVIERS

Adultes : **16 326**

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.CREA-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'EURE



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
2730 Pont-de-l'Arche

tél. : 02 35 23 02 48

* GHT : Groupement Hospitaliers de Territoire



VOUS POURREZ VOUS GARER GRATUITEMENT DANS NOS DEUX SITES :

St-Aubin-Lès-Elbeuf - Les Feugrais : parking des Urgences et parking visiteurs (entrée principale en haut de la rue du Dr Villers).

Louviers : dans tous les parkings (sauf mention contraire).

ACCUEIL CONSULTATIONS



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 des hospitalisations de l'hôpital d'Elbeuf (site des Feugrais) et de l'hôpital de Louviers.

- Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, 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 les frais de séjour .



LE FRAIS DU SÉJOUR

- Du forfait journalier de 20 €

Il constitue votre contribution aux frais 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.

- De 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'argent, cartes bancaires, chèquiers) dans les coffres de l'établissement. Vous recevrez un inventaire correspondant à ce dépôt.



Vos objets déposés vous seront restitués, sur 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 ou 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

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. Votre santé et votre confort seront confiés à des professionnels.

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 oeuvre le régime alimentaire prescrit en collaboration avec les professionnels du service.

La sage femme assure la prise en charge médicale de la femme pendant la grossesse, l'accouchement et ses suites, ainsi que celle du nouveau né.

Le rééducateur : ergothérapeute, orthophoniste, kinésithérapeute, 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, informatiques et administratifs.

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

LA CHAMBRE

Une chambre particulière 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 Médicaux et de Réadaptation, 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 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 un(e) diététicien(ne). 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.

Accompagnant

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

- 8h30 à 19h du lundi au vendredi
- 12h à 18h le samedi
- 13h30 à 18h le dimanche et jours fériés

● Site de Louviers

- 13h à 16h du lundi au 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 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.

Lors de votre sortie, selon votre degré d'autonomie, vous pourrez accéder à un salon de sortie ouvert de 10h à 18h30, permettant d'attendre votre transport (membre de votre entourage, taxi ou ambulance). Situé au niveau -2 du bâtiment, il vous offre un lieu convivial : téléviseur, revues, repas du midi.

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

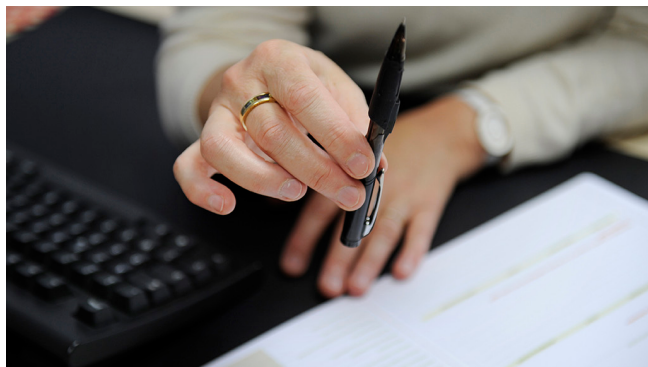
Tout patient peut désigner une personne de confiance qui aura pour rôle de :

- L'accompagner dans ses démarches,
- L'aider à la connaissance et à la compréhension de ses droits,
- 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.

Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est valable sans limitation de durée, à moins que le patient ou la personne de confiance n'en dispose autrement. À tout moment, la désignation peut être modifiée ou révoquée.

Pour désigner, modifier ou révoquer votre personne de confiance, 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
- **sur demande** - auprès de l'Accueil de l'établissement

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 :
vosre 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

Vous pourrez réceptionner votre dossier en "main propre" ou par courrier (frais d'envoi à votre charge).



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. 4 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'ont 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 - Consommation logement - cadre de vie



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

Anne-Marie BENHAROUN - Ligue contre le cancer

Organisatrice engagée du Bosrou'mois Rose depuis 7 ans et bénévole de la Ligue Contre le Cancer, je suis patiente partenaire référente en rétablissement en cancérologie.



Depuis février 2023, j'ai souhaité m'engager en tant que représentant des usagers pour porter la parole des usagers

Mes objectifs :

- être un trait d'union dans la communication et l'information entre les soignants et les usagers

→ **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 permanences régulières 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 les RU, 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 : Renforcer l'engagement des patients individuellement et collectivement

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

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

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.

Les données patient peuvent être utilisées pour des études observationnelles ou des retrospectives.

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



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



VOS DEVOIRS

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

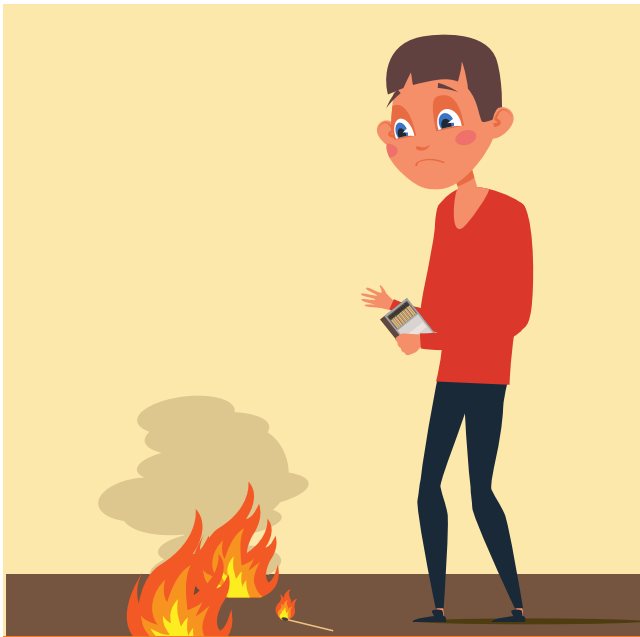
- Ne pas perturber la tranquillité du service,
- Veiller à respecter le repos des autres patients,
- Ne pas dégrader le matériel ou les locaux,
- Conserver une attitude courtoise envers tous,
- Se déplacer dans une tenue décente,
- Respecter les consignes d'hygiène,
- Respecter les horaires et les règles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

→ En cas d'incendie hors de votre chambre

Si la fumée rend la sortie impraticable, restez dans votre chambre. Utilisez l'appel malade ou l'agent de sécurité 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.

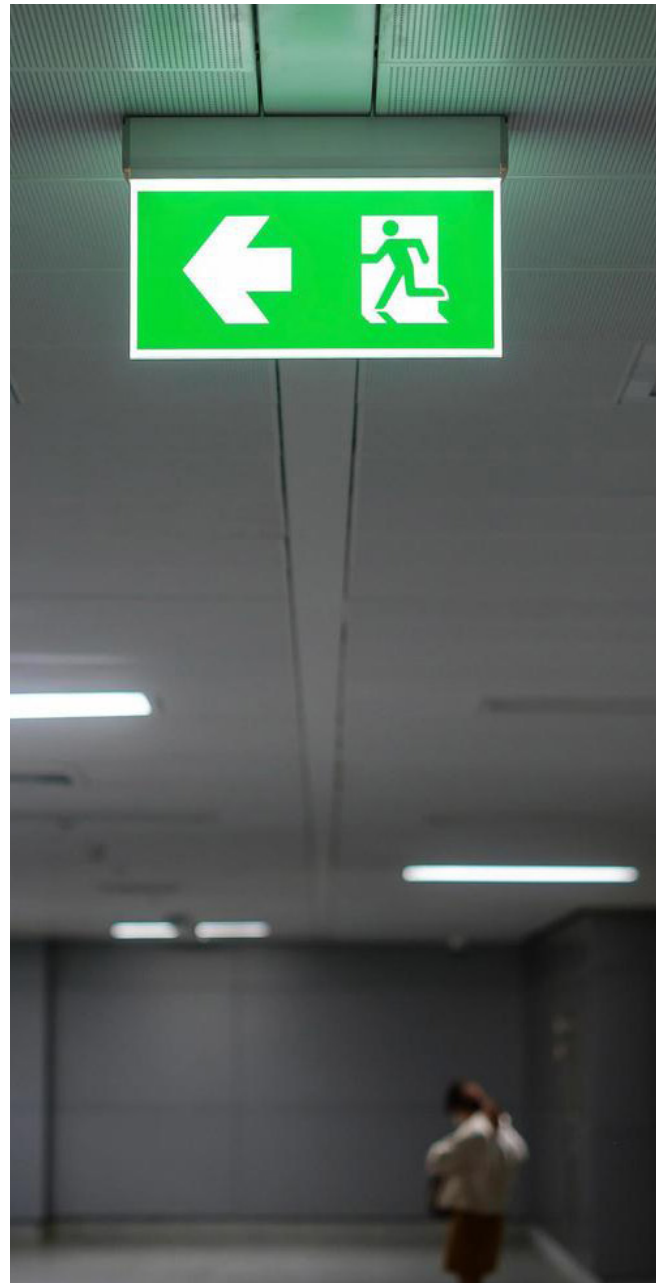
JOINDRE L'AGENT DE SÉCURITÉ

■ 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 sûreté 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.



m on espace santé

Pour qui ?

Mon espace santé est ouvert à **tout assuré social**.

Pour y accéder, il faut activer ses accès. Le patient a le droit de s'opposer à son espace santé; il doit l'exprimer sur le site internet.

Pourquoi ?

Le nouveau **carnet de santé numérique** du patient => un **espace de confiance personnel sécurisé**, qui remet le patient au coeur de la gestion de son parcours et de ses données de santé. Il faut le voir comme un coffre-fort de santé.

Que contient Mon espace santé ?

- ✓ Dossier médical (DMP) et profil médical
- ✓ Catalogue de services (liste d'applications de santé référencées)
- ✓ Messagerie sécurisée (MSS-citoyenne)
- ✓ Agenda (à venir)

Comment accéder à son espace santé?

Se rendre sur le site www.monespacesante.fr ou télécharger l'application mobile sur le Playstore ou IOS. Pour activer ou s'opposer à son espace santé, il faut avoir:

- le code provisoire reçu par courrier ou mail, ou à redemander sur le site « j'ai besoin d'un code »
- Son numéro de sécurité sociale et le numéro de série de la carte vitale (présent sur la carte vitale)

Quels impacts pour la prise en charge des patients ?



Les professionnels peuvent

- **Déposer des documents** (ordonnances, résultats d'examen, compte-rendu, etc) dans le dossier médical du patient
- **Consulter le dossier médical de leurs patients**, dans le cadre de leur prise en charge, depuis le site dmp.fr et directement depuis le dossier patient informatisé Sillage.
- **Envoyer des documents ou des messages** de manière sécurisée à leurs patients grâce à la messagerie du profil Mon espace santé de leur patient.



Les patients peuvent :

- Compléter leur **profil médical** : allergies, antécédents, traitements, personne à prévenir, etc.
- **Recevoir des messages** de ses professionnels de santé et y répondre
- **Ajouter des documents** dans leur dossier médical
- **Consulter des documents** de ses professionnels de santé et de l'Assurance maladie
- **Désigner un proche aidant** pour la gestion de leur espace santé (pour les usagers vulnérables, ...)
- **Définir des restrictions d'accès** à ses données de santé

Quels sont les avantages de Mon espace santé ?

- ✓ **Simplification du parcours** du patient qui retrouve dans un seul et même endroit tout ce qui a trait à sa santé
- ✓ **Sécurisation** des échanges et des données stockées dans un contexte d'enjeux cybersécurité croissants
- ✓ **Information plus exhaustive et plus facilement accessible** sur la santé du patient au service de la qualité de la prise en charge (moins de redondance d'examen, temps de soins libéré grâce à la centralisation et l'accès facilité aux documents de soin utiles, etc.)
- ✓ Meilleure **coordination des soins** car les professionnels peuvent accéder facilement aux données de santé utiles
- ✓ **Gain de temps** dans les procédures médico-administratives (transmission d'informations amont/ aval, etc.)



FAIRE UN DON A L'ASSOCIATION AIMES

AIMES est une association Loi 1901, d'intérêt général lancée par un groupe de professionnels du CHIELVR. 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 AISME.

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 :
aines@chi-elbeuf-louviers.fr

Adhésion :
<https://www.helloasso.com/associations/association-innovation-mieux-etre-sante>





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 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 Médicaux et de 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 P32.

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.

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 rougeur à la suite de la prise de votre traitement, n'hésitez pas à en avertir le médecin et les infirmières.

● Traitement personnel :

Si vous avez amené 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 ACTIVITÉS 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 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. Il 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. 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

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 aussi 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 des patients souffrant d'une dépendance à un produit (tabac, alcool, opiacés et leurs substituts, médicament psychotropes, cannabis, amphétamines, etc). Elle permet 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 s'adressent aux personnes en rupture de couverture sociale totale ou partielle et leur donnent accès aux soins et aux droits sociaux. Ce sont des lieux d'accueil, de prévention et d'orientation. Dans chacune des PASS, un espace détente, une douche et une laverie sont 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, des traitements et/ou orientation vers une consultation spécialisée.

→ Consultations gratuites, ouvertes à tous, avec ou sans rendez-vous.

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 :

● 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 danger.

● Unité de soins gynécologiques

Les équipes de gynécologie-obstétrique et d'urologie assurent la prévention et les soins liés notamment aux violences sexuelles, à la contraception, aux infections sexuellement transmissibles ou 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.

→ Tél. Secrétariat MDF : 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.

www.maisondesfemmes-chielvr.fr

LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS.

En France chaque année des milliers de patients sont en attente d'une greffe d'organes (cœur, rein, foie...) ou de tissus (cornées, peau, artères, veines, tendons...).

En 2023, 5634 patients ont pu bénéficier d'une greffe d'organe et 6512 patients d'une greffe de cornée, 22103 patients restaient inscrits sur liste d'attente.

Le don est un acte de solidarité et de générosité porteur d'espoir de vie ou d'une vie meilleure. Il est régi par la loi de bioéthique selon trois grands principes :

- La **gratuité du don**
- L'**anonymat** entre le donneur et le receveur
- Et le **consentement présumé** : la loi indique en effet que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé.

o L'inscription sur le registre national des refus est la meilleure façon de faire valoir son opposition au don d'organes. www.registrenationaldesrefus.fr.

l'inscription peut se faire à partir de l'âge de 13 ans, peut ne concerner que certains organes et tissus et la désinscription peut se faire à tout instant).

o Mais il est également possible de faire valoir son refus à ses proches soit par écrit (document daté et signé), soit par voie orale. L'important est de le faire savoir. Le Centre Hospitalier Intercommunal d'Elbeuf fait partie des établissements autorisés par l'agence de biomédecine à effectuer des prélèvements de cornées et participe à la prise en charge des potentiels donneurs d'organes en réanimation.

La coordination hospitalière des prélèvements d'organes et de tissus (CHPOT) du CHI est en charge de ces activités et a pour mission d'informer sur le don et la greffe.



Pour plus d'informations vous pouvez contacter notre équipe du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 :

Soit par téléphone :

02 32 82 21 77 (Mme LEGAVRE Valérie, infirmière coordinatrice)

02 32 82 21 46 (Dr JUSSERAND Dominique, médecin coordinateur)

Soit par mail : coord.prelevements@chi-elbeuf-louviers.fr

Soit à l'étage -1 de l'hôpital au sein du service de réanimation

Pour en savoir encore plus sur le don et la greffe : www.dondorganes.fr

L'équipe de prélèvements de tissus :





LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

1 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.

2 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.

3 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.

4 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.

5 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.

6 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.

7 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.

8 La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 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.

10 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.

11 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.

Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins 2024



SATISFACTION ET EXPERIENCE PATIENT (résultats 2023)

ELBEUF & LOUVIERS : Séjours >48H en Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)	B
Satisfaction globale des patients hospitalisés	74
Accueil	75
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	82
Prise en charge par les médecins/chirurgiens/sages-femmes	81
Chambre	73
Repas	62
Organisation de la sortie	64
ELBEUF : Chirurgie Ambulatoire	A
Satisfaction globale des patients hospitalisés	80%
Avant l'hospitalisation	85%
Accueil le jour j de l'hospitalisation	84%
Prise en charge	86%
Chambre et repas / collation	78%
Sortie et retour à domicile	71%

**Haute
Qualité
des soins**

Établissement
certifié avec mention



PRISE EN CHARGE CLINIQUE / QUALITÉ DES PRISE EN CHARGE CLINIQUE (données 2021 et 2022)

Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO)	ELBEUF	LOUVIERS
Prise en charge de la douleur	94% A	100% A
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	56% C	85% B
ELBEUF/LOUVIERS		
Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour affection respiratoire basse	84% B	
AVC - Imagerie cérébrale diagnostique	85% B	
Planification du suivi post-AVC	11% C	
Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)	ELBEUF	LOUVIERS
Prise en charge de la douleur	90% B	96% A
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	95% A	97% A
Projet de soin / Projet de vie	92% A	98% A
Hospitalisation A Domicile (HAD)	ELBEUF	
Prise en charge de la douleur	97% A	
Traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre	47% C	
Coordination prise en charge	65% C	
Tenue du dossier patient	92% A	
Chirurgie Ambulatoire (CA)	ELBEUF	
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	76% B	
Réhospitalisation entre 1 et 3 jours après intervention pour lithiase urinaire	Dans la norme	
Réhospitalisation entre 1 et 3 jours après Cholécyctomie		
Réhospitalisation entre 1 et 3 jours après intervention pour infection non lithiasique		
Réhospitalisation entre 1 et 3 jours après hémorroïdectomie		

Score %
 ■ : 100 - 91
 ■ : 90 - 70
 ■ : - de 70



AUTRES PEC CLINIQUES (données 2021 et 2022)

Evénements thrombo-emboliques après pose de prothèse totale de hanche	Dans la norme
Evénements thrombo-emboliques après pose de prothèse totale de genou	



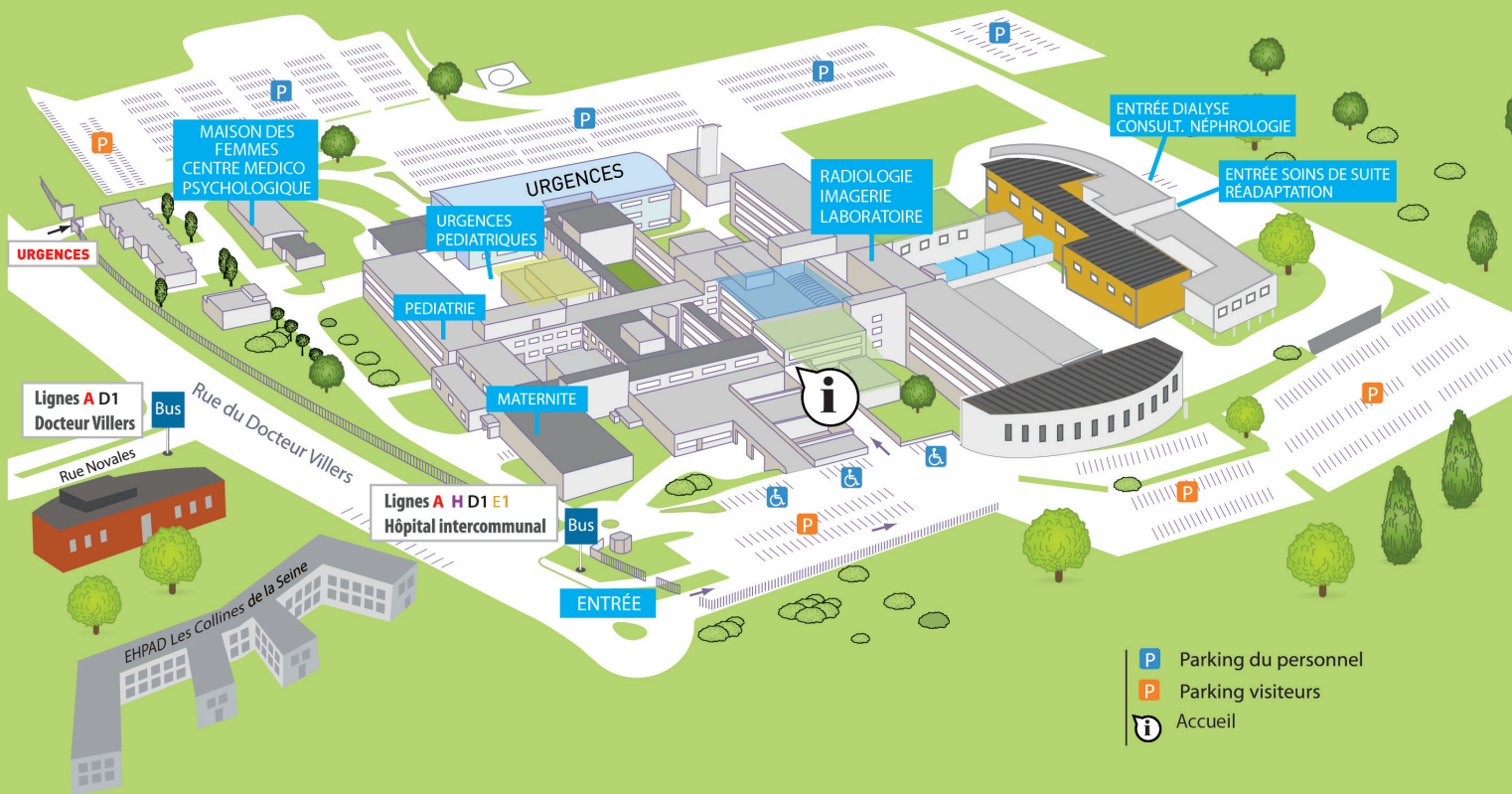
PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (données 2021 et 2022)

Infections du site opératoire après pose de prothèse totale de hanche	Dans la norme			
Infections du site opératoire après pose de prothèse totale de genou				
	ELBEUF		LOUVIERS	
Consommation Solution Hydro Alcoolique	72	C	79	C

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

Centre Hospitalier Intercommunal Elbeuf - Louviers - Val de Reuil

PLAN DU SITE D'ELBEUF (Les Feugrais)



Centre Hospitalier Intercommunal Elbeuf - Louviers - Val de Reuil

PLAN DU SITE DE LOUVIERS



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

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