

CHI
André
Grégoire

Groupement Hospitalier de Territoire
Grand Paris Nord-Est
Aulnay-sous-Bois - Le Raincy-Montfermeil - Montreuil



Livret d'accueil



HOPITAL INTERCOMMUNAL ANDRE GREGOIRE

Entrée Hôpital
à 20H



Ce livret regroupe les informations utiles en vue de votre hospitalisation, ainsi que sur les droits et les devoirs de la personne hospitalisée. Si vous ne trouvez pas la réponse à l'une de vos préoccupations, n'hésitez pas à solliciter les personnels qui vous entourent.

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Parlez-en au cadre soignant de votre service.

If you do not speak or do not understand French, you have the possibility of being put in touch with an interpreter. Tell it to the nursing staff of the unit.

Si usted no habla o no entiende el francés, lo podemos poner en contacto con un intérprete. Dígaselo al personal sanitario de la unidad de hospitalización.

Se non parla francese o non lo capisce, è possibile metterla in relazione con un interprete. Chieda alla caposala del reparto.

إذا كنت لا تتكلم اللغة الفرنسية أو لا تفهمها، يمكنك الاستعانة بمترجم لهذا الغرض، توجه إلى الطاقم الطبي في الوحدة الموجود فيها.

*Pour votre hospitalisation, celle de votre enfant ou de l'un de vos proches, vous avez choisi le **CHI André Grégoire** de **Montreuil**. Nous vous remercions pour la confiance que vous nous témoignez.*

Votre état de santé est au cœur de nos préoccupations et nous mettons tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions. Soyez assuré(e) que tous les professionnels du CHI seront mobilisés pour vous offrir la meilleure qualité de prise en charge et seront à votre écoute pour vous prodiguer les soins et l'accompagnement que nécessite votre état de santé. Tous les moyens de traitement et d'aide au diagnostic dont nous disposons seront mis en œuvre afin que votre rétablissement soit le plus rapide et le plus complet possible.

Ce livret a été préparé à votre intention, afin de vous faire connaître l'établissement, les possibilités de prises en charge et les renseignements utiles dans le cadre de votre séjour. Il a pour objectif de vous aider dans vos démarches et vous donner une information précise sur les conditions de votre hospitalisation, le déroulement pratique de votre séjour ainsi que sur vos droits en qualité d'usagers du service public hospitalier. Vous y trouverez toutes les informations pratiques relatives à votre hospitalisation. Nous souhaitons que ce document facilite votre séjour et vous apporte les réponses à vos interrogations. Si vous le jugez nécessaire, des informations complémentaires pourront vous être données.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et souhaitons que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Yolande Di Natale

Directrice Générale des Hôpitaux
du **GHT GPNE**

Paul Chalvin

Directeur Délégué
CHI André Grégoire



Sommaire

Découvrir le CHI André Grégoire _____ 5

Qui sommes-nous ? _____ 6	La qualité et la sécurité de vos soins _____ 10
2021 en chiffres _____ 7	La sécurité de vos soins _____ 10
La qualité de votre prise en charge notre priorité _____ 8	Les indicateurs de la qualité et de la sécurité des soins (IQSS) _____ 10
L'hygiène hospitalière : l'affaire de tous _____ 8	La Certification Qualité _____ 10
Mesures d'hygiène _____ 9	Vous repérer au sein du CHI André Grégoire _____ 11
La prise en charge de la douleur _____ 9	Accéder à l'hôpital _____ 13
L'identitovigilance _____ 9	

Accéder à notre offre de soins _____ 14

Annuaire des services _____ 15	Vous souhaitez vous inscrire à la maternité _____ 17
Consultation privée _____ 17	Les urgences _____ 18

Préparer votre séjour au CHI André Grégoire _____ 19

Les formalités administratives _____ 20	Vous pouvez si vous le souhaitez... 25
Qui se charge des formalités et quand ? _____ 20	Les frais d'hospitalisation _____ 27
Quelles sont les pièces à fournir ? _____ 20	Que prendre avec vous ? _____ 28
La programmation de votre hospitalisation : à qui s'adresser ? _____ 21	Votre valise _____ 28
La personne à prévenir _____ 23	Vous portez des lunettes, des lentilles, des prothèses dentaires ou auditives _____ 28
Le Service Social _____ 23	Vos effets personnels et vos objets de valeur _____ 28
Pour bénéficier d'une chambre individuelle _____ 24	

Votre séjour _____ 37

Le jour J : Votre admission _____ 38	Le personnel hospitalier _____ 39
Vos interlocuteurs _____ 39	Vos autres interlocuteurs _____ 41

Votre prise en charge _____	42	Vos proches _____	47
La vérification de votre identité_____	42	Les visites_____	47
Votre traitement médicamenteux_____	42	Les nuits_____	47
La prise en charge de votre douleur_____	43	Les repas « accompagnant »_____	48
Votre quotidien _____	44	Recommandations générales _____	49
Vos repas_____	44	Les interdits_____	49
Boutiques et cafétéria_____	44	Protection contre l'incendie_____	50
Téléphone, Télévision_____	45	Principes de laïcité_____	50
Votre courrier_____	45	Droit à l'image_____	51
La conciergerie Happytal_____	46	La chambre mortuaire_____	52
Vos effets personnels et vos objets de valeur_____	46		

Votre Sortie_____ **53**

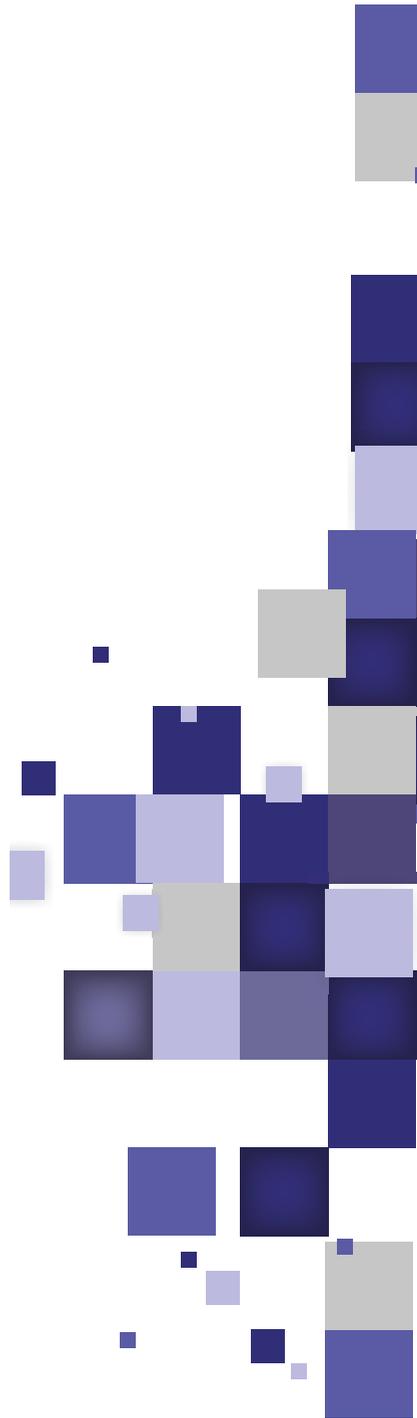
La décision de sortie _____	54	Récupérez vos objets de valeur_____	56
Avant de quitter le service _____	55	Votre suivi médical _____	56
Avant de quitter l'hôpital _____	55	La prise en compte de votre avis _____	56
Régularisez votre dossier auprès du bureau des admissions_____	55		

Vos Droits_____ **57**

Charte de la personne hospitalisée _____	58	S'informer, agir et participer _____	62
Droit d'égal accès aux soins _____	59	A la qualité et à la sécurité de vos soins_____	62
Les informations sur votre état de santé _____	59	Au progrès médical : la recherche clinique _____	63
L'accès à votre dossier médical _____	60	Au don d'organes ou de tissus _____	63
Votre consentement aux soins _____	61		
Plaintes et réclamations _____	61		

Annexes_____ **64**

Numéros utiles _____	65	Fonds de dotation : Votre générosité au cœur de l'hôpital _____	65
-----------------------------	-----------	--	-----------





Découvrir le CHI André Grégoire

Qui sommes-nous ?

Situé à Montreuil aux portes de Paris, le **Centre Hospitalier Intercommunal André-Grégoire** couvre un bassin de population de plus de 300 000 habitants, répartis sur différentes communes de Seine-Saint-Denise et limitrophes dont Bagnolet, Les Lilas, Montreuil-sous-Bois, Noisy-le-Sec, Romainville, Rosny-sous-Bois, Villemomble, Fontenay-sous-bois et Vincennes.

Son activité regroupe l'ensemble des prises en charge **médico-chirurgicales** allant de la **naissance** à la **personne âgée**, en passant par **l'enfant** et **l'adulte**, à travers une offre de soins spécialisés et généralistes en médecine, chirurgie, pédiatrie et gynécologie-obstétrique. Son centre périnatal de type 3 est doté d'un service de néonatalogie de 43 lits, dont 17 lits de réanimation néonatale, et accueille chaque année plus de 4 000 naissances.

Le **CHI André Grégoire** dispose de vastes plateaux de consultations et d'une capacité d'hospitalisation de **400 lits** et **places**, ainsi que d'une **Unité de Chirurgie Ambulatoire** et d'une **Unité de Médecine Ambulatoire** et **de Semaine**. Il intègre également des services d'**urgences adultes, pédiatriques et gynéco-obstétricales, un plateau technique** performant comportant notamment **8 salles de bloc opératoire** et des **équipements d'imagerie** (IRM, scanner), **de biologie et d'explorations fonctionnelles de pointe**, ainsi qu'un **service Pharmacie-Stérilisation-Hygiène** qui couvre les besoins pharmaceutiques des patients en médicaments et dispositifs médicaux stériles et assure la mise en place de la lutte contre les infections associées aux soins.

Centre de soins, de formation universitaire et de **recherche clinique, son offre de soins complète** lui permet d'assurer un rôle de premier recours sur son territoire, tout en constituant des pôles de référence dans plusieurs disciplines : **dialyse, cardiologie, périnatalité, urologie...**

Il est aujourd'hui l'un des trois établissements de santé qui constituent le **GHT Grand Paris Nord-Est** (Aulnay, Le Raincy-Montfermeil et Montreuil).

2021 en chiffres



95 107
consultations dont PMI



24 300 804
examens biologiques
(B + BHN)



39 515
séjours



12 750
Actes scanner
(exclusivement public)

398
lits et places



6 492
Actes IRM (exclusivement public)

35 661
Actes radiologie conventionnelle

5 439
Actes d'échographie



3 832
naissances



4 959
interventions
chirurgicales



205 553
Nombre de repas patient servis



93 368
passages aux urgences

46 435
urgences
adultes

26 817
gynéco. et obs.

20 116
pédiatriques

1 803 Professionnels

1 459 personnels
non-médicaux

1 022

soignants/personnels
paramédicaux

77

personnels techniques,
logistiques et informatiques

17

personnels éducatifs et
sociaux

105

personnels médico-
techniques

218

personnels administratifs

20

psychologues



344

personnels médicaux
(en équivalent temps-plein)

91 - 164

internes ou FFI
médecins

89

sages-femmes





La qualité de votre prise en charge notre priorité

L'hôpital est engagé depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. L'ensemble de la communauté hospitalière est impliqué en veillant au quotidien au respect des bonnes pratiques professionnelles pour le bon déroulement de votre prise en charge.

L'hygiène hospitalière : l'affaire de tous



La qualité de vos soins passe notamment par le respect des règles d'hygiène. L'hôpital dispose d'un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** et d'une **Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)** qui intervient quotidiennement pour promouvoir les bonnes pratiques d'hygiène dans les services de soins. Il met tout en œuvre

pour prévenir le risque infectieux et lutter contre les infections nosocomiales. Cette démarche implique l'ensemble des personnels, mais également les patients et les visiteurs.

Merci de respecter les consignes d'hygiène qui vous seront données par le personnel. Des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition dans toutes les chambres de l'hôpital, pensez à les utiliser en entrant et en sortant de la chambre. ■

Mesures d'hygiène



Afin de renforcer les précautions prises dans l'hôpital, nous demandons au personnel, aux patients et aux visiteurs de respecter certains gestes d'hygiène simples et efficaces : vous êtes aussi acteurs de la prévention des infections nosocomiales et nous vous recommandons de respecter les règles d'hygiène suivantes :

- **Se frictionner systématiquement les mains à l'entrée et avant de sortir de la chambre avec les solutions hydro-alcooliques mises à votre disposition**
- **Ne pas toucher à vos pansements, perfusions, et sondes**
- **Ne pas introduire de fleurs coupées et plantes dans les chambres**

La prise en charge de la douleur

Doté d'un **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)**, le CHI André Grégoire place la prévention et la gestion de la douleur au cœur de votre prise en charge.

L'hôpital dispose également d'une **Équipe Mobile d'Accompagnement (EMA)** qui participe à la réflexion éthique et intervient dans tous les services pour des évaluations et conseils auprès des équipes, du patient et de sa famille. Elle s'adresse à toute personne atteinte d'une maladie grave évolutive ou terminale pour l'aide au traitement de la douleur et des symptômes, ainsi que pour un soutien psychologique et social.



Vous êtes le premier acteur de votre traitement, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante de tout signe anormal ou douloureux.

L'identitovigilance

L'**identitovigilance** est l'ensemble des mesures mises en œuvre pour fiabiliser l'identification de l'utilisateur **à toutes les étapes de sa prise en charge** afin de sécuriser ses données de santé.



Pourquoi l'identitovigilance ?

- **Renforcer la sécurité** de la prise en charge du patient dans les lieux de soins.
- **Éviter les doublons** de dossier
- **Homogénéiser les informations** relatives à l'identité de l'utilisateur

La qualité et la sécurité de vos soins

La sécurité de vos soins

Une organisation est en place pour garantir la sécurité de vos soins. Les dysfonctionnements qui pourraient survenir sont signalés et analysés pour mettre en place des améliorations. Votre sécurité est notre première préoccupation.

Si vous estimez avoir subi un dommage par rapport aux soins reçus (aussi appelé événement indésirable associé aux soins), vous pouvez en faire part au service qui vous prend en charge. **Vous avez aussi la possibilité de le signaler vous-même sur une plateforme nationale à l'adresse suivante : [portail signalement-sante.gouv.fr](http://portail.signalement-sante.gouv.fr)**

Les indicateurs de la qualité et de la sécurité des soins (IQSS)

L'hôpital participe chaque année à une évaluation nationale qui permet de mesurer la qualité et la sécurité des soins. Vous trouverez plus loin la note obtenue à ces indicateurs qui portent sur des sujets essentiels, la prise en charge de la douleur par exemple.

En cas de résultat insatisfaisant, des actions correctrices sont menées.

Les résultats de ces indicateurs sont affichés dans le hall principal, consultables sur le site internet de l'hôpital www.chi-andre-gregoire.fr et présents en annexe de ce livret.

La Certification Qualité

En complément des indicateurs, une évaluation est réalisée tous les 4 ans par des professionnels de santé experts et extérieurs à l'hôpital.

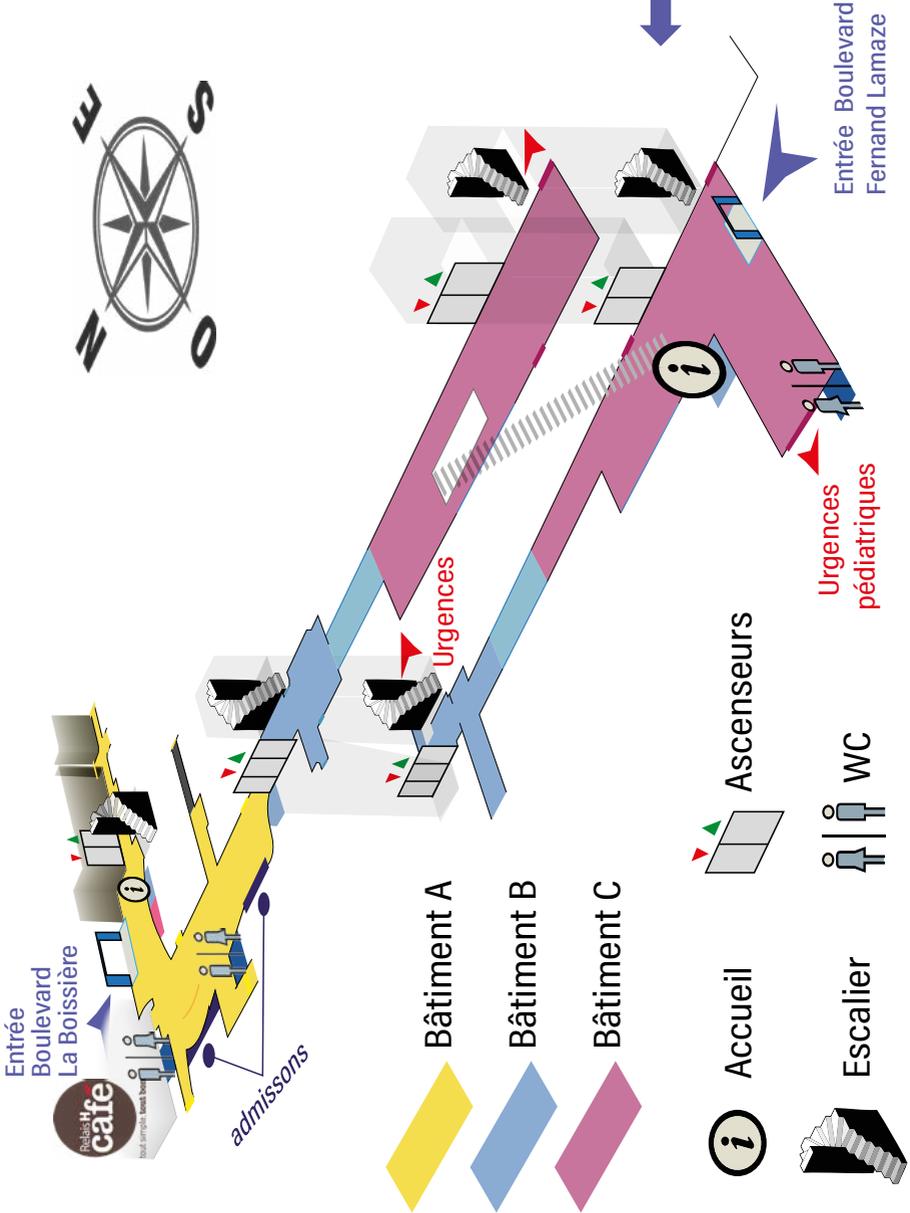
Cette évaluation commune à l'ensemble des établissements de santé est appelée Certification. Elle est gérée par un organisme indépendant, la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle s'appuie pour une bonne partie sur des rencontres avec des patients visant à évaluer les prises en charge au travers de leurs vécus.

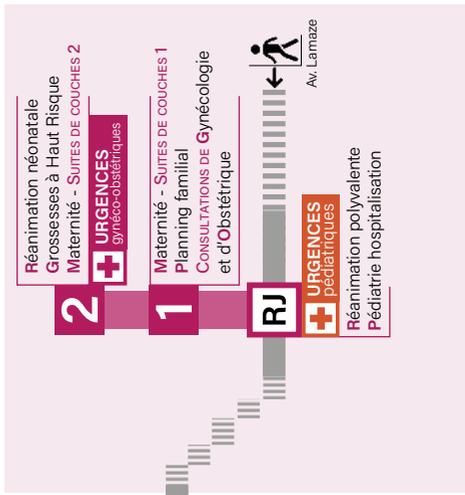
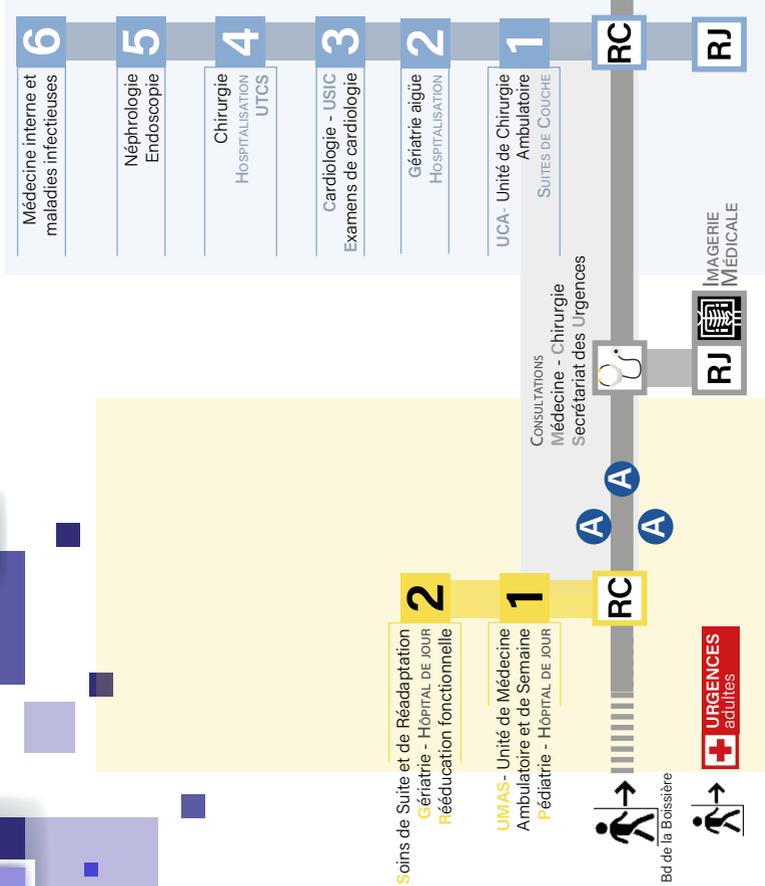


À partir de cette évaluation, la HAS donne un niveau de Certification qui correspond à un score général sur la qualité et la sécurité des soins entre A (niveau le plus élevé) et D. La démarche de certification débouche à des actions visant à vous faire bénéficier de la meilleure qualité de prise en charge possible.

Le rapport d'évaluation et le niveau de Certification de l'établissement sont publics et disponibles sur le site Internet de la HAS : www.has-sante.fr.

Vous repérer au sein du CHI André Grégoire





Accéder à l'hôpital

Adresse : 56 Boulevard de la Boissière,
93100 Montreuil



Moyens d'accès :

En métro

Ligne 9 : station Mairie de Montreuil puis bus 129

Ligne 11 : station Mairie des Lilas puis bus 129

Dans le cadre du prolongement de la ligne 11, l'hôpital sera bientôt desservi directement : l'arrêt « Montreuil - Hôpital » sera inauguré d'ici 2023.

En bus

Lignes 301, 129, 545

Titus1 - arrêt Hôpital Intercommunal

En voiture

à 2 km du bd Périphérique

à 500 m de l'autoroute A3 (sortie « Romainville/Montreuil »)

de l'autoroute A86 (sortie « La Boissière »)

Nous vous remercions de respecter les aires de stationnement ainsi que les emplacements réservés aux personnes à mobilité réduite et aux ambulanciers. Un parking est à votre disposition rue de la Chasse à Noisy-le-Sec.

La capacité de stationnement automobile étant limitée aux abords de l'hôpital, nous vous recommandons de privilégier les transports en commun.



Vous avez la possibilité de demander un fauteuil roulant à l'accueil pour vos déplacements au sein de l'hôpital.



Accéder à notre offre de soins

L'activité du CHI André Grégoire regroupe l'ensemble des prises en charge médico-chirurgicales allant de la naissance à la personne âgée, en passant par l'enfant et l'adulte. L'hôpital vous propose une offre de soins spécialisés et généralistes en médecine, chirurgie, pédiatrie et gynécologie-obstétrique accessible également en consultations.

Annuaire des services

Addictologie 01 49 20 31 62

Anesthésie 01 49 20 30 82
01 49 20 71 85

Cardiologie

01 49 20 71 42

01 49 20 31 42

poste de soins 01 49 20 34 35

USIC - Unité de soins
intensif en cardiologie 01 49 20 31 48

poste de soins 01 49 20 34 03

CEGIDD 01 49 20 34 38

Chirurgie dentaire 01 49 20 31 40

Chirurgie ORL 01 49 20 31 32

Chirurgie orthopédique
et réparatrice 01 49 20 31 22

01 49 20 31 27

poste de soins 01 49 20 31 72

Chirurgie viscérale
et urologique 01 49 20 31 12

01 49 20 71 37

01 49 20 33 39

poste de soins 01 49 20 31 21

Endoscopie 01 49 20 33 65

Gériatrie

01 49 20 35 85

01 49 20 35 93

01 49 20 71 23

poste de soins 01 49 20 34 66

poste de soins 01 49 20 34 62

SSR - Soins de suite et
de réadaptation 01 49 20 71 53

poste de soins 01 49 20 34 50

Gynécologie – obstétrique

Diagnostic anténatal 01 49 20 31 24

Grossesses à haut
risque 01 49 20 34 49

Gynécologie 01 49 20 72 39

01 49 20 72 32

poste de soins 01 49 20 31 21

poste de soins 01 49 20 34 84

Gynécologie obstétrique

Obstétrique 01 49 20 72 89

01 49 20 72 38

Planning familial 01 49 20 34 69

poste de soins 01 49 20 33 20

Salle de naissance 01 49 20 31 09

Suites de couches 01 49 20 30 18

Urgences
gynécologique 01 49 20 10 31

HDJ 01 49 20 31 73

01 49 20 72 37

poste de soins 01 49 20 31 75

Néphrologie

01 49 20 30 97

01 49 20 34 17

poste de soins 01 49 20 34 36

Dialyse 01 49 20 30 68

poste de soins 01 49 20 33 54

Imagerie médicale 01 49 20 30 89
01 49 20 30 90

Laboratoire 01 49 20 30 51

Médecine Interne -
infectieux 01 49 20 33 93
poste de soins 01 49 20 72 51
poste de soins 01 49 20 72 41
poste de soins 01 49 20 72 21

Mosaïque 01 48 57 02 06

Ophthalmologie 01 49 20 31 39

Patientèle : Admissions
- Contentieux 01 49 20 71 50
01 49 20 30 86

Pédiatrie - Urgences pédiatriques
01 49 20 31 78
poste de soins 01 49 20 31 79
poste de soins 01 49 20 31 81

Consultations
pédiatrique 01 49 20 72 37

Pharmacie - Stérilisation
- Hygiène 01 49 20 30 94

Réanimation Adultes 01 49 20 30 73
poste de soins 01 49 20 30 95

Réanimation Néonatale

01 49 20 31 66
01 49 20 34 37
01 49 20 31 71
Secteur 2 : 01 49 20 72 17
Secteur 3 : 01 49 20 72 18
Soins intensifs 01 49 20 71 19

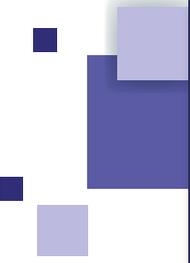
Unité Ados 01 49 20 35 58

Unité de chirurgie
ambulatoire 01 49 20 34 10
01 49 20 34 09
poste de soins 01 49 20 34 84

Urgence Adulte 01 49 20 30 75
01 49 20 34 80
poste de soins 01 49 20 33 48

Consultation privée

Certains praticiens exercent une partie de leur activité de façon privée (libérale) au sein de l'hôpital. Dans ce cas, et après en avoir été prévenu lors de votre prise de rendez-vous, vous devrez vous acquitter du montant de la consultation et/ou de l'intervention auprès du médecin. Si vous êtes assuré, votre caisse vous remboursera en fonction de votre niveau de prise en charge.



Pour faciliter votre prise en charge le jour de votre consultation, munissez-vous de vos examens et bilans antérieurs, de votre pièce d'identité, de votre carte vitale et/ou de mutuelle ainsi que d'un moyen de paiement. Si vous possédez une lettre de votre médecin, **présentez-la**.

Vous souhaitez vous inscrire à la maternité

Elle regroupe une équipe de professionnels expérimentés et spécialisés, lui permettant d'accueillir chaque année plus de 4000 naissances et de proposer tous types de prise en charge, du suivi des grossesses et des accouchements les plus physiologiques au suivi des patientes pour lesquelles une pathologie obstétricale, fœtale ou maternelle a été diagnostiquée.



Demande d'inscription sur www.chi-andre-gregoire.fr ou au **01 49 20 72 38** du lundi au vendredi de 9h30 à 13h30

Votre **inscription en début de votre grossesse est indispensable** pour accoucher à la maternité de Montreuil. Le livret d'accueil de la maternité vous sera alors remis.

Les urgences



Le CHI André Grégoire dispose de services d'urgences accessibles **7/7j** et **24/24h**.

- › **Urgences médicochirurgicales adultes** : accès par le 56 Boulevard de la Boissière
- › **Urgences pédiatriques** : accès par l'Avenue du Dr Fernand Lamaze
- › **Urgences gynéco-obstétricales** : accès par l'Avenue du Dr Fernand Lamaze



Pour faciliter votre prise en charge aux urgences, munissez-vous de votre pièce d'identité, de votre carte vitale et/ou de mutuelle ainsi que d'un moyen de paiement.

Préparer votre séjour au CHI André Grégoire



Les formalités administratives

Vous avez rencontré un praticien en consultation et allez être hospitalisé au CHI André Grégoire. Il vous est conseillé de procéder à l'avance aux formalités d'admission qui sont indispensables pour constituer votre dossier, assurer la sécurité de votre suivi médical et faciliter la prise en charge financière de vos soins.

Qui se charge des formalités et quand ?

Vous-même ou l'un de vos proches, **le plus tôt possible** en vue d'une prochaine hospitalisation.

Les patients mineurs et les personnes déclarées incapables majeurs doivent venir accompagnés d'un représentant légal (père, mère, tuteur légal) muni d'une pièce d'identité ou du livret de famille.

C'est le représentant légal qui complète et signe l'autorisation d'intervention et l'autorisation de sortie. Il n'y a pas de procuration possible.



Quelles sont les pièces à fournir ?

Pour garantir une bonne gestion de votre dossier et limiter le risque médical, une bonne identification est nécessaire.

> Pour les personnes de nationalité française :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport)
- La carte vitale + l'attestation originale papier
- Une carte d'adhérent à une mutuelle si vous en disposez
- Un moyen de paiement



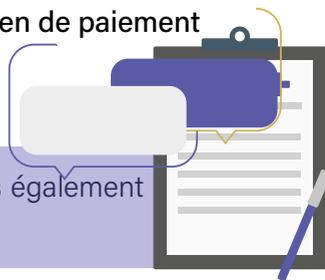
> Pour les personnes de nationalité étrangère ressortissant de l'Union Européenne :

- Une pièce d'identité officielle
- La carte européenne d'assurance maladie
- Un moyen de paiement

> Pour les personnes de nationalité étrangère non ressortissant de l'Union Européenne :

- Une pièce d'identité
- Un document de prise en charge délivré par un organisme du pays d'origine ou par l'ambassade
- Une carte d'Aide Médicale d'Etat le cas échéant
- Un moyen de paiement

Pour faciliter votre suivi médical, munissez-vous également des coordonnées de votre médecin traitant.



La programmation de votre hospitalisation : à qui s'adresser ?

Votre pré-admission doit être effectuée auprès du bureau des Admissions

Admissions – GUICHET N°11, dans le hall principal

Horaires du bureau des admissions : du **lundi** au **vendredi** de **8h** à **17h** et **fermé les weekends et jours fériés**.

Il vous sera remis une fiche de circulation que vous devrez présenter le jour de votre hospitalisation. Le service d'hospitalisation vous appellera la veille de votre hospitalisation afin de préciser certains détails de votre séjour.



Pour le bureau des admissions, vous devez retirer un ticket à l'accueil. Votre numéro sera ensuite appelé au guichet n°11.

Pour une intervention chirurgicale (en ambulatoire ou avec hospitalisation)

Dans le cas d'une hospitalisation de chirurgie, vous devez constituer votre dossier administratif auprès de la cellule de programmation avant de vous présenter au bureau des admissions.

Horaires de la cellule de programmation : du **lundi au vendredi** de **9h à 17h** - **01 49 20 30 82** et **01 49 20 71 85**

Pour une hospitalisation au sein de l'Unité de Médecine Ambulatoire et de Semaine (UMAS)

Pour programmer votre hospitalisation au sein de l'Unité de Médecine Ambulatoire et de Semaine, l'ensemble des démarches administratives est à effectuer directement auprès du **bureau de programmation de l'UMAS** – 1er étage du bâtiment A.

Le bureau de programmation de l'UMAS vous adressera votre convocation et l'ensemble des informations nécessaires en vue de votre hospitalisation. Il est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h45 et joignable au **01 49 20 71 33**.



HOSPITALISATION EN URGENCE

Votre hospitalisation au sein du CHI André Grégoire peut parfois être organisée suite à votre passage par nos services d'accueil d'Urgences, en fonction de votre état de santé, des impératifs de fonctionnement, de la disponibilité des lits et du motif d'hospitalisation.

Pour faciliter les formalités administratives lors de votre prise en charge aux urgences, munissez-vous de **votre pièce d'identité**, de **votre carte vitale et/ou de mutuelle** ainsi que d'un moyen de paiement.

La personne à prévenir

Au moment de votre pré-admission, vous devrez communiquer le nom de la ou des personne(s) qui peuvent être contactées en permanence et en urgence par le personnel de l'hôpital.

Les informations pouvant être communiquées à la personne à prévenir ou à la famille sont limitées. Elles ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.

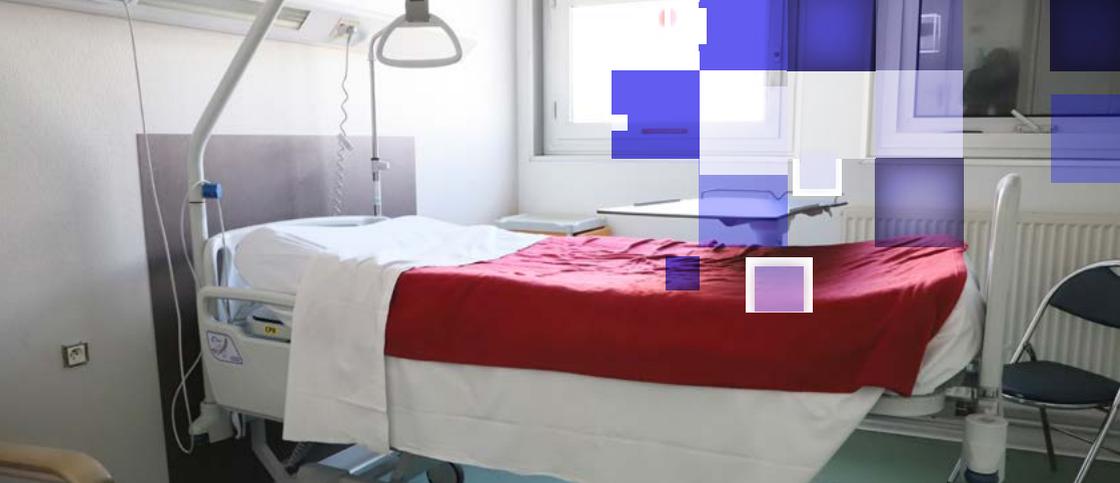
Le Service Social

Dans le cadre d'une relation d'aide, le service social hospitalier des patients a une mission d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement des patients et de leurs proches. L'équipe des assistant(e)s de service social peut vous renseigner et vous accompagner dans vos différentes démarches : constitution de votre dossier, accès aux droits, aux soins, organisation de votre sortie...

Contactez le service social : 01 49 20 31 91
– Ascenseur B rez-de-chaussée

Vous avez la possibilité de rencontrer un assistant social, adressez-vous au cadre de santé du service ou prenez rendez-vous au secrétariat du service social.





Pour bénéficier d'une chambre individuelle

Si vous le souhaitez, vous pouvez effectuer une demande pour disposer d'une chambre individuelle.

Les chambres individuelles sont attribuées dès que possible, en fonction des disponibilités.

L'attribution d'une chambre individuelle peut entraîner un coût supplémentaire qui peut être pris en charge pour tout ou en partie selon votre contrat de mutuelle.

La demande doit être formulée :

- Lors de la programmation de votre hospitalisation
- Auprès du cadre de santé du service en cas d'hospitalisation d'urgence
- Auprès du bureau des Admissions située dans le hall principal de l'hôpital

Vous pouvez si vous le souhaitez...

› Protéger votre identité

Vous pouvez demander au bureau des Admissions et au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation que votre identité ne soit pas révélée durant votre séjour.

› Désigner une personne de confiance



Il vous est pour cela possible de désigner une personne de confiance. Celle-ci pourra assister à vos entretiens médicaux et, si vous le souhaitez, vous aider dans les décisions à prendre.

De plus, et dans l'éventualité où votre état de santé ne permettrait pas de recueillir votre avis, cette personne sera consultée en priorité par l'équipe médicale, qui sera ainsi guidée dans ses choix thérapeutiques.

Pour ce faire, il vous est possible de la désigner sur papier libre en informant l'équipe qui assure votre prise en charge ou encore de demander auprès du personnel le formulaire que notre établissement a établi à cet effet, lequel est aussi téléchargeable sur notre site internet. Dans ce dernier cas, le formulaire est à remettre à l'équipe.

La nomination de la personne de confiance est valable pour toute la durée d'hospitalisation, sauf avis contraire du patient, et peut être révisable ou révocable à tout moment.

› Rédiger vos directives anticipées

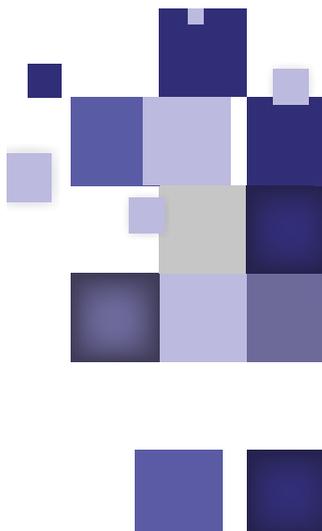
Les directives anticipées vous permettent d'exprimer vos souhaits relatifs à votre fin de vie, dans l'hypothèse où vous seriez un jour hors état d'exprimer votre volonté sur les traitements ou les actes médicaux qui devraient ou non être engagés, limités ou arrêtés. Lorsqu'elles existent, elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement.

A votre choix, elles peuvent être conservées dans votre dossier médical ou confiées à votre personne de confiance, famille ou proche.

N'hésitez pas à en parler avec le personnel de l'hôpital.



Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées. Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment et par tout moyen.



Les frais d'hospitalisation

Certains frais d'hospitalisation peuvent rester à votre charge ; ils devront être réglés au bureau des admissions le jour de votre sortie. Ils concernent :

- › le prix de la journée d'hospitalisation (variable selon la spécialité)
- › les autres prestations non couvertes par l'Assurance Maladie ou votre mutuelle

Les tarifs d'hospitalisation sont à votre disposition à l'accueil de l'hôpital, au bureau des admissions et dans chaque service d'hospitalisation.

les forfaits journaliers des prestations hôtelières (TV, téléphonie) sont à régler au guichet 12 AKLIA

› La permanence d'accès aux soins

Si vous rencontrez des difficultés et que vous n'êtes couverts ni par l'assurance maladie, ni par une mutuelle, ni par l'aide médicale d'Etat (AME), vous pouvez bénéficier de la PASS (Permanences d'Accès aux Soins de Santé). La PASS fonctionne uniquement pour les urgences, consultations externes, pharmacie et non pour les hospitalisations.

- › **Renseignez-vous auprès du Service Social : 01 49 20 31 91 et le 01 49 20 35 94 pour le Pôle Femme Enfant**

› Assurance maladie

Vous cherchez des informations plus complètes sur les démarches administratives, l'ouverture des droits et la prise en charge des frais lors d'une hospitalisation, consultez le site internet de l'Assurance Maladie www.ameli.fr



Que prendre avec vous ?

Votre valise



Le linge de lit sera fourni et entretenu par l'hôpital tout au long de votre séjour. En revanche, nous vous conseillons de prévoir dans votre valise :

- serviettes et gants de toilette
- chemises de nuit ou pyjamas
- vêtements confortables pour la journée
- pantoufles/chaussons
- boîte pour appareil dentaire et/ou auditif
- nécessaire de toilette et d'hygiène (savon ou gel douche, shampoing, dentifrice et brosse à dents, peigne/ brosse, rasoir, gel ou mousse à raser...)

Votre linge personnel ne pourra pas être lavé à l'hôpital

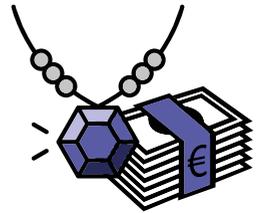
Vous portez des lunettes, des lentilles, des prothèses dentaires ou auditives



Si vous portez des lunettes, des lentilles, des prothèses dentaires ou auditives, informez-en l'équipe soignante et prévoyez leurs

produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre.

Vos effets personnels et vos objets de valeur



Vos objets de valeur resteront sous votre entière responsabilité tout au long de votre séjour. En cas de vol, perte ou détérioration, l'hôpital ne pourra nullement être tenu pour responsable. Dans la mesure du

possible, nous vous conseillons donc de laisser à votre domicile bijoux, objets de valeur et papiers non utiles à votre hospitalisation.

Si vous le souhaitez, vous aurez toutefois la possibilité de les déposer au sein d'un coffre sécurisé (p.42).

à détacher

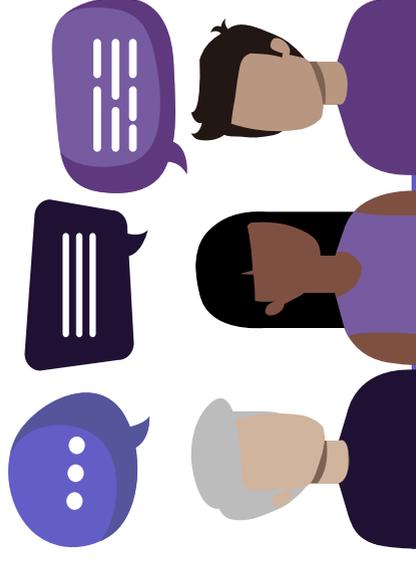


La Commission DES USAGERS

Vous avez des questions, des remarques
ou des réclamations sur les soins et sur
l'accueil que vous avez reçus à l'hôpital ?

La Commission des usagers (CDU),...

- a pour mission de représenter les patients
et leur famille,



Qui contacter ?

Pour saisir la CDU ou bénéficier
d'un entretien avec un médiateur
de l'établissement, vous pouvez
contacter :

- Les responsables des relations
avec les usagers :
- Mme Marine THILLEROT



SATISFACTION DU PATIENT HOSPITALISÉ

11. Que pensez-vous de l'aide reçue pour les activités courantes ?

Mauvaise Faible Moyenne Bonne Excellente Sans avis

12. Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?

Mauvais Faible Moyen Bon Excellent Sans avis

13. Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans le service par les médecins / chirurgiens ?

Mauvaise Faible Moyenne Bonne Excellente Sans avis

14. Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans le service par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s ?

Mauvaise Faible Moyenne Bonne Excellente Sans avis

15. Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ?

Mauvaise Faible Moyenne Bonne Excellente Sans avis

16. Avez-vous pris un repas pendant votre hospitalisation ?

Oui Non

17. Que pensez-vous de la qualité des repas qui vous ont été servis ?

Mauvaise Faible Moyenne Bonne Excellente Sans avis

18. Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée (annonce de votre date de sortie, destination à la sortie...)?

Mauvaise Faible Moyenne Bonne Excellente Sans avis

Madame, Monsieur, Suite à votre séjour dans notre établissement, nous souhaiterions recueillir votre avis. Votre participation est essentielle, elle nous permettra d'améliorer la qualité du service rendu aux patients. Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes. Les parents/proches peuvent répondre à la place ou avec une personne en incapacité de le faire.

Date du séjour : .../.../.....

Service :

1. Aviez-vous déjà été hospitalisé(e) au sein de l'établissement ?

- Non, jamais Oui, il y a longtemps Oui, récemment Je ne me rappelle plus

2. Comment avez-vous été orienté(e) vers l'établissement ?

- Par un service d'Urgence Par un médecin (généraliste / spécialiste) Par un proche (membre de la famille, ami) Par un autre établissement Autre

L'accueil

3. Que pensez-vous de l'accessibilité de l'établissement (transport, parking, signalétique) ?

- Mauvaise Faible Moyenne Bonne Excellente Sans avis

4. Que pensez-vous de l'accueil dans le(s) service(s) de soins (service des Urgences exclu) ?

Mauvais Faible Moyen Bon Excellent Sans avis

5. Avez-vous reçu un livret d'accueil pour les patients ?

Oui Non Je ne m'en souviens plus

6. Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le livret d'accueil pour les patients ?

Mauvaise Faible Moyenne Bonne Excellente Sans avis

7. Globalement, quelle est votre appréciation de l'accueil dans l'établissement ?

Mauvais Faible Moyen Bon Excellent Sans avis

Votre prise en charge

8. Les médecins ou les chirurgiens du service ont-ils répondu à vos questions ?

Je n'ai pas eu de questions à poser Non, je n'ai eu aucune réponse à mes questions Oui

9. Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s ?

Jamais Rarement Parfois Souvent Toujours Sans avis

10. Avez-vous eu besoin d'aide pour les activités courantes (se laver, s'habiller, manger, se déplacer...) ?

Oui Non

Votre avis

19. Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de votre séjour (accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie) ?

Mauvais Faible Moyen Bon Excellent Sans avis

20. Recommanderiez-vous l'établissement à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient être hospitalisés pour la même raison que vous ?

Pas du tout Pas vraiment Moyennement Plutôt Tout à fait Sans avis

21. Si vous deviez être à nouveau hospitalisé pour la même raison, reviendriez-vous dans l'établissement ?

Pas du tout Pas vraiment Moyennement Plutôt Tout à fait Sans avis

Avez-vous des remarques particulières ou des suggestions à faire ?

.....

.....

.....

.....

.....

Nous vous remercions pour votre participation.

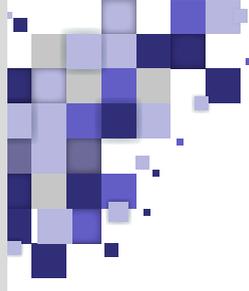
En complément de ce questionnaire, vous recevrez prochainement dans le cadre du dispositif national de mesure de la satisfaction « e-Satis » un mail vous invitant à renseigner un questionnaire plus complet. Nous vous remercions de bien vouloir prendre un peu de votre temps pour y répondre.

- veille au respect des droits des usagers
- contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge,
- est informée des plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions des usagers de l'hôpital afin de proposer des plans d'actions,
- facilite les démarches des usagers et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs et être informés des suites de leurs demandes.

- Mme Samya KHANNOUS
01 49 20 30 08 (le mercredi)
ou 01 41 70 80 45 - 01 41 70 80 36
ag.direction.clientele@ght-gpne.fr

Les représentants des usagers :

- Lucien Bouis (UDAF 93) :
lbouis@wanadoo.fr
- Thierry SAINTEMEME (suppléant)
r.brevebleu@ght-gpne.fr
- Diane GOLI (suppléante)
affoue.diane@orange.fr



Les membres de la CDU du CHI André Grégoire

La Présidente :

Y. DI NATALE, *Directrice Générale
des hôpitaux du GHT Gpne*

Le vice-président : L. BOUIS,
Représentant des usagers, titulaire

Médiateurs non-médecins

- M. LE DORE, *titulaire*

Médiateur médecin

- M. MAZEGHRANE, *titulaire*

Représentants des usagers, désignés par le Directeur de l'ARS IDF

- L. BOUIS, *titulaire*
- T. SAINTEMEME, *suppléant*
- D. GOLI, *suppléante*

Représentant de la Commission des
soins infirmiers, de rééducation et
médico-techniques (CSIRMT)

- S. BULGHERONI

Représentant de la Commission
Médicale d'Établissement

- Dr J. SIBONY-PRAT

Représentant du personnel

- N. GUEHL

Représentant du conseil de surveillance

- J. BENSIMHON, *titulaire*



Votre séjour

Le jour J :

Votre admission

Si vous avez bien effectué vos démarches de pré-admission en amont (voir page 20), le jour de votre hospitalisation, vous devrez vous présenter directement dans le service qui vous a été indiqué dans votre dossier d'hospitalisation. Vous serez accueilli par un membre de l'équipe qui vous présentera le service et vous installera dans votre chambre.





Vos interlocuteurs

Le personnel hospitalier

Durant votre séjour, votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Les professionnels de santé et le personnel hospitalier 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. Pour s'identifier, chaque professionnel porte son nom et son grade sur sa tenue professionnelle.

Ces professionnels, médicaux et non médicaux, exercent leurs fonctions conformément à leurs compétences dans le respect des règles de déontologie. **Il vous est demandé de veiller à leur faciliter la réalisation des soins nécessaires à votre santé.**

Dans le respect de la laïcité, le personnel hospitalier prend en charge le patient en toute neutralité. Vous ne pouvez pas refuser d'être pris en charge par un professionnel du fait de son sexe ou de ses origines.

Le personnel a droit à **votre respect** et à être traité **avec courtoisie**. L'hôpital est tenu de protéger et d'assurer la défense de son personnel. **Toute agression physique ou verbale** envers le personnel hospitalier est **passible de poursuites judiciaires** (Article 433-3 du code pénal).

L'équipe médicale assure votre prise en charge, vous informe sur votre état de santé, votre traitement et vos examens. La continuité des soins est assurée 24h/24 et 7 j/7 sur l'établissement par les praticiens de garde ou d'astreinte. Votre prise en charge relève plus spécifiquement d'un membre de l'équipe médicale qui intervient au sein du service sous la responsabilité du chef de service et en collaboration avec l'ensemble de l'équipe médicale.

Le cadre de santé assure le fonctionnement du service et se tient à votre disposition pour toute information lors du séjour. Il est responsable de l'organisation et de la qualité des soins qui vous sont dispensés, en lien avec l'équipe médicale.

Les infirmiers mettent en œuvre le traitement, dispensent les soins prescrits par les médecins et assurent une présence permanente auprès de vous. Ils sont accompagnés par les aides-soignants qui prennent en charge les soins d'hygiène générale et de confort nécessaires.

Le personnel de rééducation intervient si votre santé le nécessite pour vous aider à retrouver votre autonomie physique.

Les brancardiers vous accompagnent dans vos différents déplacements liés à votre prise en charge au sein de l'hôpital (accès au bloc opératoire, retour en chambre, examens...).

Les secrétaires assistants médico-administratifs veillent à la gestion et au suivi de votre dossier médical et assurent la liaison avec votre médecin traitant.

L'équipe opérationnel de bio nettoyage Les agents des services hospitaliers qualifiés (ASHQ) sont chargés de l'entretien et de l'hygiène des locaux dans les hôpitaux et les structures médico-sociales. Ils participent aux tâches permettant d'assurer le confort des malades.

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez également rencontrer d'autres professionnels dont les compétences sont utiles ou nécessaires à votre rétablissement (assistant(e) social(e), diététicien(ne), psychologue, ergothérapeute...).

Le CHI est un hôpital public qui a dès lors une mission de formation. Sous le contrôle de professionnels confirmés, des étudiants en médecine, en soins infirmiers ou d'autres professions paramédicales et sociales participent à votre prise en charge. Ils peuvent donc accompagner les professionnels lors de leurs visites.

Vos autres interlocuteurs

Les interprètes

Ils interviennent auprès de tout patient non francophone afin de permettre la communication avec l'ensemble des équipes hospitalières. En prise en charge programmée, communiquer ce

besoin auprès du service qui vous a convoqué. Vous pouvez à tout moment faire une demande d'interprétariat auprès du cadre de service.



Les représentants des cultes

Ils peuvent être sollicités pour vous accompagner si vous le souhaitez.

- **L'aumônerie catholique** : 01 49 20 33 27 (laisser un message sur le répondeur pour être recontacté)
- **La Communion Luthérienne et Réformée** : 01 48 74 90 92
- **La Synagogue de Paris** : 01 45 26 95 36

Les associations

Des associations sont présentes au sein de l'hôpital et y assurent certaines interventions :

- **Les Blouses Roses** sont une équipe de bénévoles qui viennent visiter les patients et leur apporter une présence et un soutien moral. Si vous le souhaitez, et si cela est possible dans le service où vous vous trouvez, adressez-vous au cadre de santé afin de solliciter leur venue à votre chevet.
- **Les Premières Urgences Internationales (PUI)** est une association de bénévoles présents un jour par semaine pour apporter leur soutien aux patients roumains

D'autres associations peuvent intervenir ponctuellement sur l'hôpital. Chacune s'engage à ne pas interférer dans les soins et à respecter les règles de bon fonctionnement de l'établissement.

Votre prise en charge

La vérification de votre identité

Pour l'ensemble des professionnels de l'hôpital, la vérification de l'identité du patient est considérée comme le premier acte de soin afin de vous garantir des prises en charge sécurisées. Vous pourrez donc être amené(e) à décliner régulièrement votre identité (nom, prénom, date de naissance) dès votre arrivée dans le service, puis de façon régulière au cours de votre hospitalisation.



Afin de garantir une identification fiable à toutes les étapes de votre prise en charge, un bracelet comportant votre nom, prénom et date de naissance sera posé à votre poignet dès votre arrivée. Vous devrez le garder durant toute la durée de votre séjour.

Votre traitement médicamenteux



Si vous suivez un traitement, à votre arrivée dans le service, vous devrez remettre à l'équipe soignante les ordonnances et/ou vos médicaments personnels. Ils seront identifiés à votre nom et gardés par l'équipe soignante jusqu'à votre sortie.

Pendant votre hospitalisation, votre traitement sera adapté et prescrit selon votre état de santé par le médecin de l'hôpital. Les médicaments administrés lors de votre séjour sont délivrés par la pharmacie de l'hôpital.

Le jour de votre sortie, seul les médicaments prescrits sur la nouvelle ordonnance vous seront rendus afin de ne pas faire d'erreur

- > Ne prenez jamais de médicament autre que ceux prescrits par le médecin de l'hôpital et dispensés par l'équipe soignante
- > Signalez à l'équipe soignante tout effet indésirable suite à la prise d'un traitement
- > Faites nous part de toute difficulté à suivre le traitement indiqué pour qu'il puisse être réévalué avec vous

Si vous suivez un traitement médicamenteux régulier, pensez à prendre avec vous les ordonnances et vos traitements habituels.

La prise en charge de votre douleur



La prévention et la prise en charge de la douleur font partie intégrante de votre prise en charge. Vous êtes le premier acteur de votre traitement, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante de tous signes anormaux ou douloureux.



Votre quotidien

Vos repas

Vos repas sont fournis par l'hôpital et font partie intégrante des soins. Les diététiciennes veillent à l'équilibre nutritionnel des repas et assurent la prise en charge, l'éducation et le respect des régimes prescrits par les médecins. Les menus de l'hôpital tiennent compte de vos besoins, de votre régime spécifique, de vos convictions religieuses et de vos allergies/intolérances/aversions si vous les signalez dès votre arrivée.

Les repas sont servis entre :

- **8h30 et 9h pour le petit-déjeuner**
- **12h et 12h30 pour le déjeuner**
- **18h et 18h30 pour le dîner**

Vos proches peuvent les partager avec vous le temps du repas (voir page 44).



Les repas participent à votre rétablissement :

- Respectez les indications des médecins et du personnel soignant
- Ne pas consommer des aliments préparés non distribués par l'hôpital
- Ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans vos chambres

Boutiques et cafétéria

Un « Relais H » est situé dans le hall principal. Il propose un large choix de presse, boissons, viennoiseries, sandwiches mais aussi des cadeaux et certains produits d'hygiène de confort.



- **Du lundi au vendredi de 8h à 17h30**
- **Les samedis de 12h à 17h30**

Des distributeurs de boissons fraîches, chaudes et de confiseries sont également répartis dans l'hôpital.



Téléphone, Télévision

Les chambres sont équipées de téléviseurs et de téléphone.

Vous pouvez souscrire à ces prestations auprès de la société AKILA, dont le point de vente est situé dans le hall principal à proximité du bureau des admissions.

Horaires :

- › Du lundi au vendredi 10h à 13h et de 14h à 18h
- › Par téléphone au 01 71 25 01 72 les samedis de 9h à 18h et les dimanches de 13h à 18h

Tel : 01 49 20 30 38 et en interne au 30 38

Il est important de prévoir la somme exacte pour la télévision et/ou le téléphone, et il est possible et recommandé de régler d'avance. AKILA peut se déplacer dans les services en cas de difficultés de mobilité.

Votre courrier



Vous pouvez envoyer et recevoir du courrier à l'hôpital.

■ **Pour le recevoir** : Inscrivez lisiblement votre nom, prénom et service ou vous êtes hospitalisé :

Mr ou M^{me} _____

CHI André Grégoire

Service _____

56 Boulevard de la Boissière
93105 Montreuil Cedex

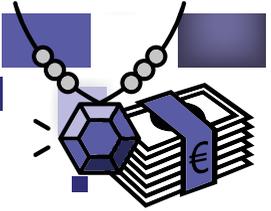
- **Pour l'envoyer** : Affranchissez votre lettre au tarif en vigueur. Vous pouvez confier votre courrier à la secrétaire du service.

La conciergerie happytal

En partenariat avec la société HAPPYTAL, le CHI André Grégoire met à votre disposition un service de conciergerie. Cette conciergerie vous propose plusieurs services, directement en chambre, pour faciliter et agréementer votre séjour : bien-être, services du quotidien, livraisons, divertissement...

Le comptoir Happytal est ouvert du **lundi au vendredi de 9h à 17h** (hors jours fériés) dans le hall principal de l'hôpital, ou joignable au **01 49 20 34 12**.

Vos effets personnels et vos objets de valeur



Pendant votre hospitalisation, il vous est conseillé de les remettre à votre famille à votre admission dans les services. Si vous décidez de garder vos biens et valeurs auprès de vous, ils restent sous votre seule responsabilité tout au long de votre séjour. Nous vous rappelons qu'en cas de vol, perte ou détérioration, l'hôpital ne pourra nullement être tenu pour responsable.

Rangez soigneusement vos prothèses dentaires, auditives, verres de contact, ou lunettes afin d'éviter toute perte !

Déposer vos objets de valeurs

Vous avez la possibilité de déposer vos objets et vos valeurs dans un coffre sécurisé, situé au niveau des admissions.



- du **lundi au vendredi de 9h à 16h30**
- **fermés les samedis, dimanches et jours fériés**

Dans le cas d'une hospitalisation en urgence, le dépôt des valeurs est assuré 24h/24h par les soignants.

Vos proches

Les visites

La présence de vos proches à vos côtés durant votre hospitalisation peut-être d'un grand réconfort. Votre entourage est donc le bienvenu. L'accès aux chambres est cependant limité à **2 visiteurs maximum**, et **interdit aux enfants de moins de 15 ans**. Vos visiteurs devront quitter la chambre pendant l'entretien de celle-ci et pendant certains de vos soins.

Pour la tranquillité de tous, nous vous remercions de respecter les horaires de visites, qui sont autorisées **tous les jours de 13h à 20h**.

Si vous ne souhaitez recevoir ni visite, ni appel téléphonique, informez-en le cadre du service.



- › Les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale.
- › Les animaux ne sont pas admis à l'hôpital, excepté les chiens d'aveugles.
- › Par mesure d'hygiène, les fleurs coupées et en pot sont interdites.



Les nuits

Si vous êtes en chambre seule et si votre état de santé le justifie, un membre de votre famille pourra, dans la mesure de nos possibilités, passer une ou plusieurs nuits auprès de vous.

La facturation de cet hébergement peut être encaissée directement au niveau des admissions ou sera portée sur le tarif de votre propre séjour. Le prix d'un lit accompagnant est de 35€ par nuitée.

Les repas « accompagnant »

Vos proches peuvent partager avec vous le temps du repas. Il faudra pour cela commander un plateau repas accompagnant auprès du cadre de santé du service et s'acquitter préalablement du prix du plateau auprès du service des admissions (8,50€ pour les repas et 1,50€ pour le petit-déjeuner). Un reçu, à remettre dans le service, vous sera alors délivré.



Recommandations générales

L'hôpital est un lieu de repos mais également un lieu de vie collective où chacun doit observer quelques règles élémentaires de bonne conduite.

Nous vous prions de bien vouloir :

- **Préserver le repos des autres patients**
- **Limitier le volume de vos appareils (télévision, radio, téléphone)**
- **Prendre soin des équipements médicaux mis à votre disposition**
- **Tenir compte des horaires de visites autorisées et limiter les visites en trop grand nombre**
- **Respecter les règles de sécurité incendie**
- **Respecter le personnel hospitalier**

Une équipe de sécurité est présente 24h/24 et l'établissement est protégé par un système de vidéosurveillance.

Les interdits



- **Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement** (décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006). **L'usage des cigarettes électroniques est également proscrit.** Cette interdiction est valable pour l'ensemble du personnel, des patients mais également pour les accompagnants et les visiteurs. Des zones fumeurs sont prévues à l'extérieur.
- **Toute boisson alcoolisée ou tout produit illicite est rigoureusement interdit dans l'enceinte de l'établissement.**
- **Les animaux ne sont pas admis à l'hôpital** (sauf exception pour les chiens guides d'aveugles).



Le règlement intérieur est consultable auprès de la direction du CHI André Grégoire ou sur www.chi-andre-gregoire.fr.

Protection contre l'incendie

Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée reliés à une centrale de surveillance. En cas d'incendie :



- › Gardez votre calme
- › Prévenez rapidement un membre du personnel pour qu'il donne l'alerte
- › Ne prenez aucune

initiative

- › Respectez les consignes données par le personnel
- › N'utilisez pas les ascenseurs

En cas d'évacuation des locaux :

- › Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours, et si nécessaire, vous transportera

- › N'utilisez pas les ascenseurs
- › Attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel

Principes de laïcité

Le CHI André Grégoire est un établissement public de santé. A ce titre, il prend en charge les patients qui se présentent sans aucune discrimination et applique les principes de laïcité et d'égalité d'accès aux soins. Comme dans tout lieu public, la dissimulation du visage est interdite (Loi N° 2010-1992 du 11 octobre 2010 interdisant la dissimulation du visage dans l'espace public).

Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité de ses voisins.

À votre demande, le cadre de santé peut vous communiquer les coordonnées des représentants des cultes présents sur l'établissement.

Droit à l'image

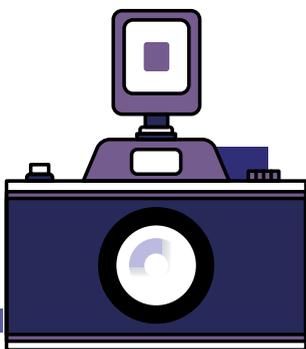
Les photographies des locaux, de personnel ou des patients sont interdites et soumises aux règles législatives du droit à l'image : Toute personne est en droit d'autoriser, de limiter ou de s'opposer à la captation, que ce soit photographique, vidéo ou sonore, et à la diffusion de cette captation, permettant de l'identifier. Une personne est considérée identifiable lorsque ses traits ou ses signes distinctifs (une silhouette particulière, la voix, un tatouage, un piercing, une cicatrice, une tache cutanée...) permettent à d'autres personnes de la reconnaître.

Au sein de l'hôpital

Le droit à l'image doit ainsi être respecté par le personnel de l'établissement mais aussi par l'ensemble des patients et des visiteurs, qu'ils soient membres de votre famille, proches ou bénévoles. Aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel ne doit être prise sans leur accord explicite et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit sous peine de poursuite.

Avec la presse

L'hôpital reçoit de nombreuses demandes de reportages de la part des médias. La direction de la communication est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe ou un vidéaste à exercer son activité dans l'enceinte de l'hôpital et à interviewer des patients, des proches ou des professionnels. Cette autorisation ne décharge pas le journaliste de l'obligation qui lui est faite de demander à chacun son autorisation individuelle écrite de le photographier, de le filmer ou de l'interviewer. Si vous êtes sollicité(e), rapprochez-vous du cadre de santé.



La chambre mortuaire

La prise en charge du défunt et de son entourage fait partie des missions du CHI André Grégoire. Il dispose d'une chambre mortuaire permettant aux familles de disposer du temps nécessaire pour se recueillir auprès du défunt et organiser les obsèques, dans le respect de leurs croyances et en accord avec la réglementation en vigueur.

En cas de décès d'un parent ou d'un proche, l'équipe médico-soignante sera à vos côtés pour vous accompagner dans cette épreuve et vous aider dans vos démarches. La chambre mortuaire est ouverte aux familles sur rendez-vous au **01 49 20 35 45**.

- Du **lundi** au **samedi** de **9h à 17h**
- Les **samedis, dimanches** et **jours fériés** de **10h à 16h**





MERCI DE PRENDRE
UN TICKET A L'ACCUEIL
ET D'ATTENDRE EN
SALLE D'ATTENTE

VEUILLEZ PREN-
RE UN TICKET
A L'ACCUEIL

Votre Sortie

La décision de sortie



La sortie d'un patient est une décision médicale : votre sortie sera décidée et validée par votre chirurgien ou médecin responsable au cours de votre séjour.

Le médecin vous ayant pris en charge décidera avec vous de la date et des modalités de votre sortie.

En fonction de votre état de santé, vous pourrez rentrer directement à votre domicile ou être transféré vers un autre établissement. Si votre état de santé le nécessite, votre médecin peut en effet prescrire une hospitalisation à domicile, un séjour en maison de convalescence, en centre spécialisé ou dans une structure de moyen ou long séjour.

Nous vous rappelons que les mineurs ou incapables majeurs, ne peuvent quitter l'hôpital qu'accompagnés de l'un de leurs parents, sur présentation d'une pièce d'identité du représentant légal (parent, tuteur ou tout autre personne ayant autorité) et du Livret de famille.

Sortir contre avis médical :

Si vous souhaitez quitter l'hôpital à l'encontre de l'avis médical et après vous avoir informé des risques éventuels auxquels vous vous exposez, il vous sera demandé de signer une décharge dégageant l'hôpital de toute responsabilité.

Être accompagné par le service social

A votre demande, le service social est présent afin de préparer votre sortie. Il peut vous orienter et vous conseiller pour votre retour à domicile ou en établissement, ou la mise en place d'aide à domicile. En cas de besoin, adressez-vous à l'équipe soignante de votre service d'hospitalisation.

Avant de quitter le service

Votre sortie sera effectuée par votre service d'hospitalisation.

Le jour de votre sortie, des documents nécessaires à la continuité de vos soins vous seront remis par le personnel de l'unité de soins :

- › Prescriptions médicales (ordonnances, soins infirmiers, examens, matériels...),
- › Un bon de transport (si nécessaire),
- › Les dates des prochains rendez-vous ou examens,
- › Un compte-rendu d'hospitalisation ou une lettre de liaison.

Si vous êtes venu(e) avec vos médicaments personnels, l'équipe soignante vous les remettra selon vos ordonnances de sortie.

- › **Assurez-vous de ne laisser aucun objet personnel dans la chambre.**

Avant de quitter l'hôpital

Régularisez votre dossier auprès du bureau des admissions

N'oubliez pas de vous rendre au service des admissions pour faire le point sur votre situation, récupérer votre bulletin de situation et régler les formalités de départ.

Les frais et prestations de séjour qui restent à votre charge (forfait hospitalier, ticket modérateur, chambre particulière...) sont à régler avant votre sortie. Dans le cas contraire, une facture vous sera adressée à votre domicile.

La sortie d'un mineur s'effectue en présence des parents ou du représentant légal ou du mandataire (ces deux derniers doivent être munis d'une autorisation de sortie signée par les parents).



Récupérez vos objets de valeur



Si vous avez entreposé des objets de valeurs au coffre, vous pourrez les récupérer sur présentation d'une pièce d'identité. En cas de décès d'un proche, seuls les effets seront restitués à la famille sur présentation du certificat d'hérédité.

Pour regagner votre domicile

Si votre état de santé l'exige, vous pouvez bénéficier d'un transport en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) ou en ambulance et utiliser l'entreprise de votre choix. Un bon de transport signé par le Médecin vous sera alors remis pour vous permettre d'obtenir le remboursement éventuel des frais engagés.

Votre suivi médical

À l'issue de votre séjour, un compte rendu de votre hospitalisation vous sera remis le jour même ou adressé à votre domicile. Un courrier sera également transmis à votre médecin traitant qui permettra de lui fournir toutes les informations sur les examens et les traitements que vous aurez reçus à l'occasion de votre hospitalisation afin d'assurer la continuité des soins.

La prise en compte de votre avis



À l'issue de votre séjour, dans le cadre de l'amélioration de la qualité de votre prise en charge et afin de mieux répondre à vos attentes, nous vous demanderons de compléter notre questionnaire de satisfaction (page 31).

Pour assurer la continuité des soins, un courrier sera également transmis à votre médecin traitant contenant l'ensemble des informations relatives aux examens et traitements que vous aurez reçus à l'occasion de votre hospitalisation.



Vos Droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

www.sante.gouv.fr

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

Pendant votre hospitalisation, le respect de votre vie privée est primordial. Une attention particulière est portée au respect de la vie privée et l'intimité des patients ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales les concernant.

Droit d'égal accès aux soins

Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations de quelque nature que ce soit dans l'accès à la prévention ou aux soins. L'établissement garantit l'égal accès à tous aux soins qu'il dispense en accueillant toutes les personnes de jour, de nuit et en urgence.

Les informations sur votre état de santé

Tout au long de votre prise en charge, les professionnels de santé vous informeront sur votre état de santé, sur les examens qui seront réalisés et les traitements qui vous seront prescrits. Pensez à signaler à l'équipe soignante tout traitement en cours. Le médecin de votre choix est informé de votre hospitalisation, de ses suites et des principaux éléments qui ont permis le diagnostic et la mise en œuvre de votre traitement. Vos proches et votre famille peuvent également, sauf opposition de votre part, être informés de votre état de santé et prendre de vos nouvelles. Si votre état de santé nécessite un transfert dans un autre service ou dans un autre établissement, le médecin responsable de vos soins vous en indiquera les raisons et votre famille sera prévenue. L'ensemble des soins et des examens dont vous bénéficiez est consigné dans votre dossier médical.

Traitement de vos données personnelles de santé

A l'occasion de votre séjour, vos données personnelles de santé font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée. Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et aux personnes intervenant sous son autorité dans l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable, dans le strict respect du secret professionnel

et des règles déontologiques. Les données donnant lieu à facturation peuvent désormais faire l'objet d'une consultation aléatoire de traçabilité par le commissaire aux comptes dans sa facturation de certificateur des comptes annulés de l'établissement.

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée. Ce droit ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

L'accès à votre dossier médical



Un dossier médical, regroupant toutes les informations de santé vous concernant, est constitué lors de votre admission. Il vous est possible d'en demander une copie par écrit auprès de :

- la Direction Générale, à l'adresse postale de l'établissement
- la Direction Clientèle, à l'adresse suivante :
ag.direction.clientele@ght-gpne.fr

Ou encore en téléchargeant le formulaire dédié à cet effet sur notre site internet : www-chi-andre-gregoire.fr.

Votre dossier peut également être consulté sur place, gratuitement, avec ou sans accompagnement médical et sur rendez-vous, ou encore être adressé au médecin de votre choix.

Toute reproduction de votre dossier ainsi que son envoi entraînent nécessairement une facturation restant à la charge du demandeur.

Selon la réglementation en vigueur, le délai de communication des dossiers datant de moins de 5 ans est de 8 jours, tandis qu'il est de 2 mois pour ceux de plus de 5 ans.

Votre dossier est également conservé par l'établissement pendant 20 ans à partir de votre dernier passage. Cependant, il est à préciser que le dossier n'est conservé que pendant une durée de 10 ans à compter de la date de décès.

Votre consentement aux soins

Acteur de votre santé, votre consentement est nécessairement recueilli avant la réalisation d'un certain nombre d'actes ou encore le commencement de certaines thérapeutiques. Un document de consentement écrit vous sera alors remis.

Plaintes et réclamations

En cas d'insatisfaction, vous avez la possibilité d'exprimer vos griefs directement auprès des responsables des services concernés. Il vous est également possible d'adresser dans un second temps une réclamation écrite à l'attention du Directeur de l'hôpital ou du Responsable des Relations avec les usagers de l'hôpital.

Vous avez également la possibilité de rencontrer un médiateur médecin si votre réclamation concerne l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service ou un médiateur non-

médical si votre réclamation concerne d'autres questions. Si une réclamation intéresse les deux médiateurs, ils seront saisis simultanément.

Lors de la médiation, vous pouvez être accompagné d'un Représentant des Usagers, membre de la Commission Des Usagers de l'établissement. Les représentants des usagers sont à votre écoute pour vous informer et vous conseiller sur vos droits et les démarches éventuelles à entreprendre. Vous pouvez leur adresser vos motifs de satisfaction ou les difficultés rencontrées, et les solliciter en cas de réclamation. Ils contribuent également à l'amélioration de vos prises en charge et de votre vie quotidienne, notamment en portant la parole des usagers au sein des différentes instances.

La Commission Des Usagers

La Commission Des Usagers du CHI André Grégoire **contribue à la mise en place et à l'amélioration de la politique** d'accueil, de la qualité et de

Responsable des Relations avec les usagers

ag.direction.clientele@ght-gpne.fr

01 49 20 30 08 ; 01 41 70 80 36 ;
01 41 70 80 45

la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. Elle est ainsi informée des plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions des usagers de l'hôpital.

Il s'agit d'un espace d'observation, de réflexion et de propositions reposant sur un regard croisé entre soignants, représentants de l'administration et représentants des usagers

Il est donc important de nous faire part de votre retour d'expérience suite à votre prise en charge dans notre établissement.

La liste des membres de la commission des usagers sont à votre disposition dans chaque service, ou sur le site www.chi-andre-gregoire.fr.

S'informer, agir et participer

A la qualité et à la sécurité de vos soins

L'ensemble du personnel de l'hôpital s'engage au quotidien pour vous assurer les meilleures conditions de prise en charge. Il vous est demandé de veiller à leur faciliter la réalisation des soins nécessaires à votre santé.

Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté à votre cas en fonction des bénéfices et des risques qu'il représente. Il doit vous en informer : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante. Apportez toutes les informations qui concernent votre santé, même anciennes : carnet de santé, ordonnances, résultats d'examen... Si vous suivez un traitement, signalez-le.

Au progrès médical : la recherche clinique



La recherche permet de faire progresser les traitements. Dans le cadre d'un partenariat avec d'autres hôpitaux, un médecin peut vous proposer de participer à un programme de recherche. La loi protège strictement les patients qui participent aux expérimentations. Vous pouvez, à votre demande, être informé des résultats de la recherche. Certains prélèvements (sang, cellules, tissus) peuvent aussi être utilisés à des fins de recherche, mais uniquement avec votre accord préalable.

Vous êtes entièrement libre de refuser ou d'accepter et même de stopper votre participation au milieu du programme si vous changez d'avis.

Au don d'organes ou de tissus

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, la loi interdit le commerce des produits du corps humain, et le don est anonyme (sauf rares exceptions) et gratuit. La loi française précise que le prélèvement d'organes ou de tissus peut être réalisé si le défunt ne s'est pas positionné de son vivant contre ce prélèvement, soit par inscription au Registre National des Refus, soit par témoignage auprès de ses proches.



Il est important de partager sa volonté de son vivant. En cas de décès, vos proches seront consultés par l'équipe médicale.

ANNEXES



Numéros utiles

- Standard : 01 49 20 30 40
- Service Social : 01 49 20 31 91
- Prendre rendez-vous pour une consultation ou un examen :
01 49 20 71 00
- Inscription à la maternité : 01 49 20 72 38
- Planning familial : 01 49 20 34 69
- CeGIDD - Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic des infections par le VIH, les hépatites et les infections sexuellement transmissibles : 01 49 20 34 38
- CSAPA La Mosaïque : 01 49 57 02 06



FONDS DE
DOTATION
HÔPITAUX GPNE

Fonds de dotation : Votre générosité au cœur de l'hôpital

Grâce à la générosité et la confiance de particuliers et entreprises mécènes, le Fonds de dotation des hôpitaux GPNE participe à l'amélioration des lieux de vie et de votre prise en charge à l'hôpital.

Vous pouvez si vous le souhaitez soutenir le Fonds de dotation des hôpitaux GPNE et contribuer à améliorer l'accueil des patients et de leurs proches, aider les équipes médicales et soignantes à chercher de nouveaux traitements et à s'équiper de matériel performant. Merci pour votre soutien ! Pour se faire vous pouvez adresser votre don par chèque à l'ordre du Fond de dotation

Adressé au secrétariat de direction joignable à l'adresse suivante :

ag.secretariat.direction@ght-gpne.fr

Secretariat de direction

56 bd de la Boissière

93100 Montreuil.

CHI
André
Grégoire

56 boulevard de la Boissière
93 100 Montreuil

Groupement Hospitalier de Territoire
Grand Paris Nord-Est

Aulnay-sous-Bois - Le Raincy-Montfermeil - Montreuil



© GHT Grand Paris Nord Est. - novembre 2022