

GHI

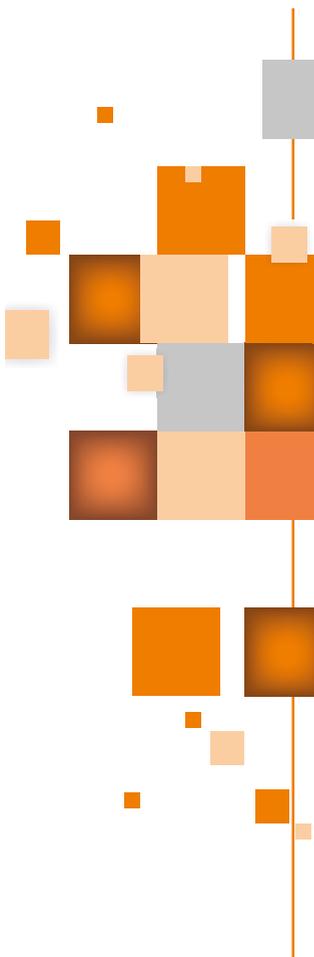
Le Raincy-  
Montfermeil

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



# Livret d'accueil





# Sommaire

Bien préparer votre séjour 9

Votre séjour 17

Vos droits et informations 32

Annexes 39

**Le GHI Le Raincy-Montfermeil** est un centre hospitalier de proximité assurant une mission de service public de **607 lits et places** réparti sur **deux établissements** (l'hôpital de Montfermeil et l'hôpital des Ormes). À ce titre, il répond aux besoins courants de la population en médecine adulte et pédiatrique, chirurgie obstétrique et accueil des urgences.

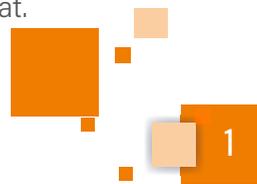
Il propose une offre de soins complète de médecine (néphrologie, neurologie, diabète, médecine interne, réanimation...) et de chirurgie (orthopédique, digestive, vasculaire, viscérale, bariatrique, ORL, ophtalmologique...).

Il a par ailleurs particulièrement développé un certain nombre de spécialités comme la cancérologie médicale et chirurgicale, la gastro-entérologie, la cardiologie, la pneumologie, la rhumatologie et la gériatrie.

Il s'appuie pour ce faire sur un plateau technique conséquent – radiothérapie, médecine nucléaire, endoscopie notamment et sur un service de soins de suite important.

Il complète sa prise en charge avec une activité d'éducation thérapeutique (diabète gestationnel sous insuline, diabète-obésité, les MICI - maladies inflammatoires de l'intestin (Crohn et RCH)) ou encore avec l'Ecole de l'asthme destinée aux adolescents et adultes.

Le GHI Le Raincy-Montfermeil diversifie ses modes de prise en charge pour répondre au mieux aux besoins de la population : ambulatoire, hospitalisation de jour, hospitalisation à domicile, hospitalisation complète et maintenant la télémédecine ou encore la téléconsultation pour répondre aux évolutions des besoins de santé. Par ailleurs, le GHI Le Raincy-Montfermeil renforce ses collaborations ville-hôpital, il en est né la Maison médicale de garde ouverte à proximité de l'hôpital. Aujourd'hui plus que jamais, la ville et l'hôpital officialisent leur complémentarité en signant le Contrat Local de Santé 3<sup>ème</sup> génération en novembre 2019. Ensemble, ils œuvrent contre les inégalités sociales du territoire et favorisent un accès égalitaire à la prévention et aux systèmes de soins qu'il s'agisse de santé physique, mentale, d'hygiène, de nutrition, de suivi périnatalité ou encore des problèmes de santé liés à l'habitat.



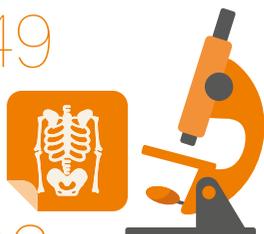
# 2021 en chiffres

 107 435 consultations

27 685 801  
examens biologiques  
(B + BHN)

 41 703  
séjours

28 249  
Actes radiologie  
conventionnelle



621  
lits et places

4 588  
Actes IRM  
(exclusivement public)

3 333  
Actes d'échographie

1 905  
naissances

19 990  
Actes Scanner  
(exclusivement public)



527 048  
repas servis aux patients

7 993  
interventions  
chirurgicales



58 170  
passages aux urgences



41 822  
urgences  
adultes

6 989  
gynéco. et obs.

9 359  
pédiatriques

2 127  
personnels  
non-médicaux

1 307

soignants/personnels  
paramédicaux

202

personnels techniques,  
logistiques et informatiques

28

personnels éducatifs et  
sociaux

200

personnels médico-  
techniques

371

personnels administratifs

19

psychologues



2 468 Professionnels

341

personnels médicaux  
(en équivalent temps-plein)

90 – 210  
internes médecins

41  
sages-femmes



# Les consultations et Examens

Addictologie tabac, alcool, toxicomanie, jeux	01 41 70 89 27	Explorations fonctionnelles de cardiologie	01 41 70 83 05
Anesthésie : RDV à voir avec la spécialité		Explorations fonctionnelles de pneumologie	01 41 70 81 81
Asthme (école)	01 41 70 81 60	Explorations fonctionnelles d'orl (surdité, vertige)	01 41 70 81 47
Cardiologie (adultes)	01 41 70 82 48	Gastro-entérologie	01 41 70 81 21
Chirurgie bariatrique	01 41 70 82 48	Gériatrie - consultation mémoire	01 45 09 70 64
Chirurgie cancérologique digestive	01 41 70 82 48 ou 01 41 70 86 34	(consultations gériatriques aux ormes dans unité lilas)	
Chirurgie cervicale	01 41 70 81 47	Gynécologie - obstétrique	01 41 70 81 19
Chirurgie cutanée	01 41 70 81 47	Hématologie et Cegidd	01 41 70 81 91
Chirurgie dentaire	01 41 70 81 50	IRM (public)	01 41 70 82 38
Chirurgie des malformation congénitales	01 41 70 81 47	Ivg- planning familial	01 41 70 81 19
Chirurgie des voies aéro-digestives par voie endoscopique	01 41 70 81 47	Kinésithérapie	01 41 70 82 42
Chirurgie digestive générale	01 41 70 82 48	Laboratoire centre de prélèvements	01 41 70 82 17
Chirurgie endocrinienne	01 40 70 81 21	<i>Prise de sang sans rendez-vous</i>	
Chirurgie orthopédique et traumatologique (adultes et enfants)	01 41 70 82 48	Médecine nucléaire	01 41 70 82 21
Chirurgie otologique	01 41 70 81 47	Néphrologie	01 41 70 81 21
Chirurgie pariétale	01 41 70 82 48	Neurologie	01 41 70 81 04
Chirurgie proctologique	01 41 70 82 48	Nutritionniste	01 41 70 82 48 ou 86 34
Chirurgie rhinosinusienne	01 41 70 81 47	Oncologie - cancérologie	01 41 70 85 08
Chirurgie plastique, esthétique et réparatrice	01 41 70 82 48	Ophthalmologie <i>dont urgences</i>	01 41 70 81 39
Chirurgie urologique	01 41 70 82 48 ou 86 34	Orthoptie	01 41 70 81 39
Chirurgie vasculaire et endovasculaire	01 41 70 82 48	Orl <i>dont urgences</i>	01 41 70 81 47
Chirurgie viscérale (adultes et enfants)	01 41 70 82 48 ou 86 34	Orl pédiatrique	01 41 70 81 47
Conseillère conjugale et familiale	01 41 70 81 19	Orthophonie	01 41 70 81 48
Diabétologie - endocrinologie	01 41 70 81 21 ou 81 20 (cadre)	Pédiatrie	01 41 70 82 48
Dialyse	01 41 70 38 80	Pédo-psychiatrie	01 41 70 37 80
Diététique	01 41 70 80 46	Pneumologie	01 41 70 81 81
Dispensaire soins externes	01 41 70 88 69	Protection maternelle	01 41 70 81 18
Echographie	01 41 70 82 40	Radiologie	01 41 70 82 38
EFR	01 41 70 81 81	Radiothérapie (séances)	01 41 70 82 32
Endoscopie gastrique ou bronchique	01 41 70 83 02	Réadaptation cardiaque et respiratoire	01 41 70 82 42
		Rééducation fonctionnelle	01 41 70 82 42
		Rhumatologie	01 41 70 82 48
		Scanner (public)	01 41 70 82 38
		Soins palliatifs	01 41 70 81 95
		Sommeil (exploration)	01 41 70 81 60

# Informations pratiques

**Adresse :** 10 rue du Général Leclerc  
93 370 Montfermeil



## Moyens d'accès :

### Voiture : Par l'autoroute A3

Raccrocher la nationale 3 à Bondy, à Livry Gargan, prendre la direction de Clichy-Sous-Bois, puis de Montfermeil et suivre la direction CHI Montfermeil ou Hôpital de Montfermeil.

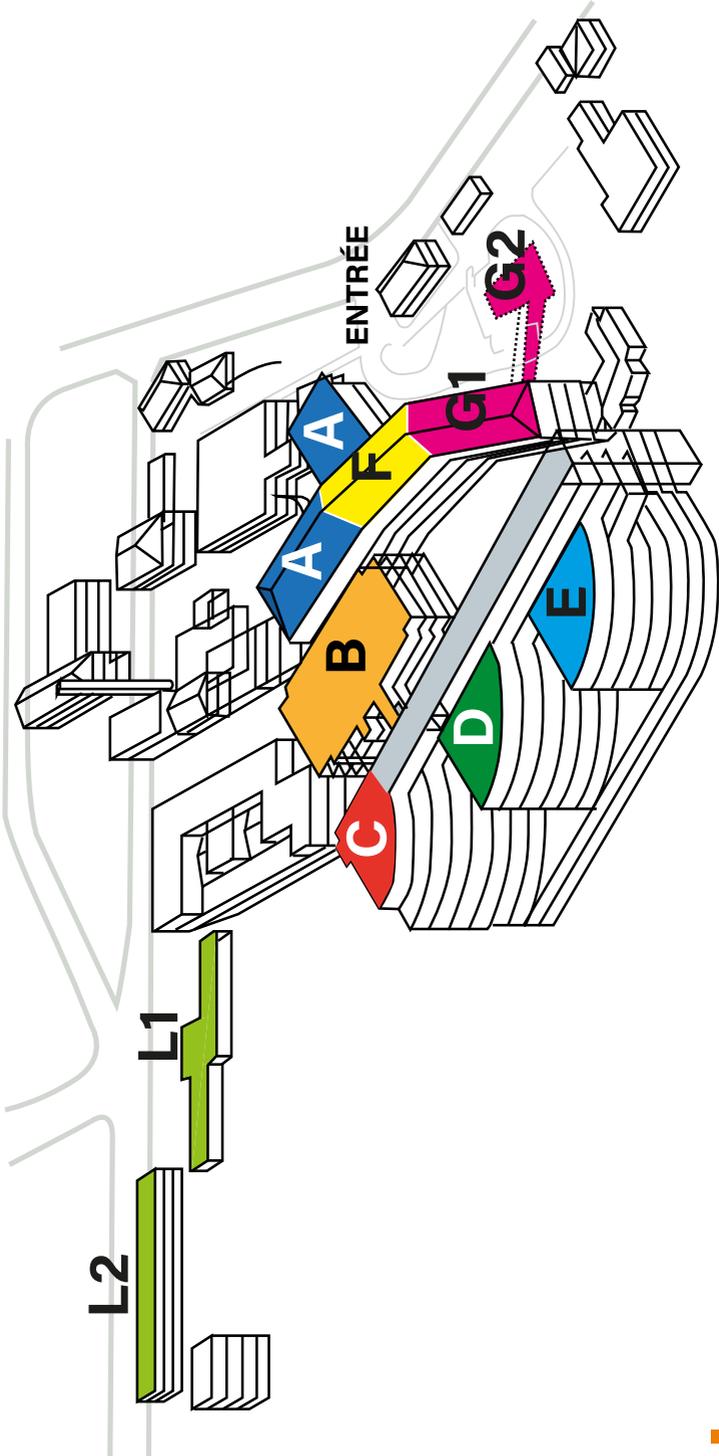
### Par l'autoroute A4,

Raccrocher la Francilienne (A104), prendre la sortie 9 en direction de Chelles, puis de Montfermeil et suivre la direction CHI Montfermeil ou Hôpital de Montfermeil.

- RER et Bus :** RER B jusqu'à la gare d'Aulnay-sous-Bois, puis : Bus 613  
RER B jusqu'à la gare de Villepinte, puis : Bus 642 B  
RER E jusqu'à la gare de Chelles, puis : Bus 613  
RER E jusqu'à la gare de Gagny, puis : Bus 604  
RER E jusqu'à la gare Le Raincy - Villemomble - Montfermeil, puis : Bus 601 A et B  
**Bus :** Arrêt Hôpital de Montfermeil ou Hôtel de Ville de Montfermeil

- Tramway :** T1 Arrêt Pont de Bondy, puis : Bus 347  
T4 Arrêt Hôpital de Montfermeil

Les transports en commun sont à privilégier. Le stationnement des véhicules est accessible dans la mesure des places disponibles sur le site du parking Sud.





# La qualité et la sécurité des soins

(politique qualité, lutte contre les infections nosocomiales...)

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

## Sécurité de vos soins

Une organisation est en place pour garantir la sécurité de vos soins. Les dysfonctionnements qui pourraient survenir sont remontés 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 appelés événement indésirable associé aux soins), 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**



## Éviter les infections associées aux soins

Ce n'est pas toujours possible. Toutefois le respect des précautions d'hygiène et d'asepsie par les professionnels de l'hôpital, les patients et les visiteurs permet de les éviter ou de limiter leur fréquence et leur gravité

## Prévention et maîtrise des risques infectieux

L'établissement dispose d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH) et d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Ils contribuent, avec les équipes soignantes, à vous assurer des soins de qualité quant aux risques de contamination microbienne (bactéries, virus...).

Ils assurent la prévention et la surveillance des infections nosocomiales, c'est-à-dire les infections acquises à l'hôpital et liées aux soins.

**Les visiteurs** présentant une maladie des voies respiratoires ou toute autre maladie transmissible, ne doivent pas entrer dans les secteurs de soins. A défaut, ils doivent demander et porter un masque.



Ils doivent :

- **se désinfecter les mains** avant et après la visite d'un malade afin d'éviter la transmission de germes
- **accepter que des précautions spécifiques leur soient demandées.** Ces mesures ne dépendent pas seulement de la gravité de l'état du patient

**Les patients** : En cas d'intervention, les patients doivent respecter les consignes de préparation chirurgicale et la douche antiseptique doit être réalisée minutieusement.



**ils ne doivent pas manipuler les dispositifs** mis en place (perfusion, sondes, drains..). **Ils doivent avoir une bonne hygiène corporelle.** Il est indispensable de se laver les mains après être allé aux toilettes et de prendre une douche chaque jour.

## Indicateur de mesure de la qualité et de la sécurité des soins

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 sont menées pour se mettre à niveau.

Les résultats de ces indicateurs sont affichés dans le hall principal, consultables sur le site internet de l'hôpital [www.chi-montfermeil.fr](http://www.chi-montfermeil.fr) et présents en annexe de ce livret.

Vous retrouverez les données actualisées sur le site :

<https://www.scopesante.fr>

## 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.



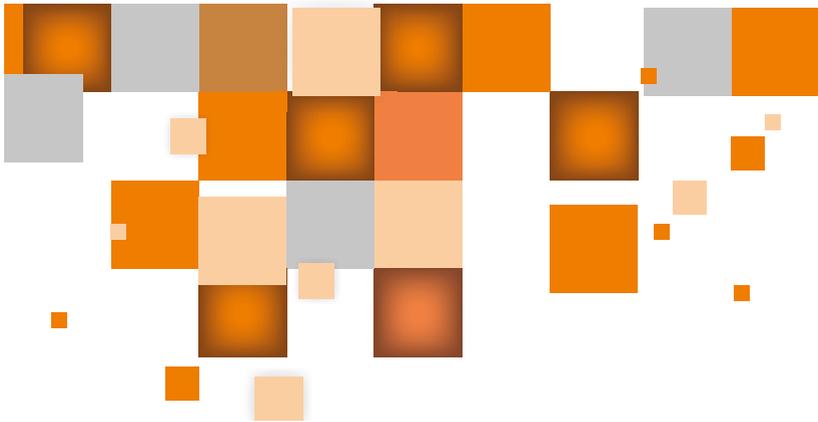
Cette évaluation commune à l'ensemble des établissements

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 une note générale sur la qualité et la sécurité des soins entre A (niveau le plus élevé) et D. La Certification débouche sur des actions pour 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](http://www.has-sante.fr).





**Bien préparer  
votre séjour**

---

# Vous allez être hospitalisé :

## accès et parcours patient



Si vous avez une **Carte Mobilité Inclusion portant la mention « stationnement »**, vous pouvez demander une place de parking réservée, sous réserve de disponibilité. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'agent de sécurité à l'entrée de l'hôpital.

**Des fauteuils roulants peuvent également être mis à votre disposition dans le hall d'entrée.**



## Documents d'identités et formalités administratives

Les formalités administratives sont obligatoires afin d'obtenir une prise en charge auprès de votre organisme d'assurance maladie et de mutuelle.

### > Si votre hospitalisation est programmée :

Vous êtes invité à vous présenter aux admissions, dans le hall d'entrée, afin de constituer votre dossier administratif.

Les horaires d'ouverture sont les suivantes :

**Du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30**

Si vous ne pouvez vous déplacer aux Admissions, il vous est possible d'envoyer vos documents à l'adresse mail suivante :

**[rm.service.admissions@ght-gpne.fr](mailto:rm.service.admissions@ght-gpne.fr)**

Vous devez vous munir des documents suivants :

- Pièce d'identité** : carte nationale d'identité, titre de séjour, passeport...
- Carte vitale et/ou attestation de carte vitale à jour d'ouverture de droits par la Sécurité Sociale,**
- Carte de mutuelle à jour,**
- Attestation de Couverture maladie universelle (CMU) ou Aide Médicale de l'Etat (AME),**
- Attestation de la sécurité sociale avec le nom et coordonnées de votre médecin traitant déclaré,**
- Adresse mail**



### > Si vous êtes arrivé par les urgences :



Votre dossier sera à compléter par vous-même ou l'un de vos proches sous 8 jours. Veillez, lors de votre sortie, à ce que votre dossier soit complet, en particulier pour vos organismes de prise en charge financière.

### > Si vous êtes arrivé suite à une consultation :

Le médecin vous ayant remis un bulletin d'admission, vous pouvez vous diriger vers les admissions afin de réserver votre chambre avec les documents évoqués ci-dessus.

### > Si vous êtes arrivé suite à un transfert d'un autre établissement :

Vous pouvez vous diriger vers les admissions afin de régulariser votre situation.

Des documents **complémentaires** vous seront demandés selon les situations suivantes :

> **Si votre enfant est concerné :**

Votre pièce d'identité,

Son carnet de santé,

Votre livret de famille,

Le jugement de divorce si concerné

Le mineur doit **obligatoirement** être accompagné de l'un de ses représentants légaux ou d'une personne majeure. Cette dernière doit être munie de sa pièce d'identité, de celle de l'un des représentants légaux et d'une d'autorisation de soigner et d'opérer l'enfant signée par les parents avec la date d'entrée dans l'établissement.



> **Si vous êtes une future maman :**

Votre livret de famille,

Votre carte vitale et l'attestation de « droits maternité »

N'oubliez pas que vous n'avez que **cinq jours après l'accouchement** pour faire la déclaration de naissance auprès de l'Etat civil de la Mairie de Montfermeil. Sans cette déclaration, votre enfant ne pourra pas être rattaché à la sécurité sociale.



> Si vous n'êtes pas assuré à la sécurité sociale en France :

- Votre carte européenne d'assurance maladie (ou attestation)** si vous appartenez à la communauté européenne
- Une prise en charge délivrée par un organisme d'assurance** si vous n'appartenez pas à la communauté européenne.

Vous vous trouvez en situation précaire et vous êtes sur le point d'être hospitalisé ou êtes déjà hospitalisé : il existe le **bureau d'accès à l'ouverture aux droits santé (BAODS)**.

Son rôle est de vous conseiller, de vous orienter mais également de constituer les dossiers de CMU, AME, « soins urgents et vitaux » ou encore de réouvrir des droits auprès de la sécurité sociale.

Il se situe dans le hall de l'hôpital, au bureau n°4 et est ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 16h sur rendez-vous.

**Anonymat** : Vous pouvez demander auprès des admissions ou encore du service de soins à rester anonyme lors de votre hospitalisation

## Confidentialité et sécurisation des données

Notre établissement s'engage à assurer le niveau de protection de vos données personnelles et cela conformément à la Loi Informatique et Liberté du 06 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

À l'occasion de votre consultation ou hospitalisation, un certain nombre de renseignements administratifs et médicaux vous seront demandés et feront l'objet d'un stockage et d'un archivage par des serveurs informatiques sécurisés agréés en santé.

Ces informations seront également traitées par informatique et sont susceptibles d'être exploitées à des fins de recherche et de statistiques.

**Vous pouvez à tout moment accéder aux données vous concernant et disposez également de droits tels que le droit d'opposition, de rectification, de limitation du traitement de vos données...** Il s'agira dès lors d'en faire la demande, laquelle devra être écrite, signée et accompagnée d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité.

# La désignation d'une personne de confiance



Lors de votre arrivée dans votre chambre, un membre du personnel vous demandera de désigner, si vous le souhaitez, une personne de confiance. Sa qualité, ses missions ainsi que les modalités de sa désignation vous sont communiquées au chapitre 4. « Vos droits et informations ».

## Les frais d'hospitalisation

À chaque soin ou examen réalisé en consultation, aux urgences ou en hospitalisation, correspond un tarif.

Le tarif journalier d'hospitalisation inclut les différents actes et examens utiles à votre prise en charge.

Des majorations peuvent également être ajoutées pour un acte réalisé en urgence, de nuit ou encore pour les jeunes enfants...

### > Si vous êtes assuré social avec ou sans mutuelle :

Les frais de séjour sont en grande partie pris en charge par l'assurance maladie.

Il reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle ou assurance complémentaire :

- Le ticket modérateur : soit 20 % en général des frais de séjour sauf si vous êtes pris en charge à 100 % dans le cadre de certaines maladies spécifiques.
- Le forfait journalier hospitalier (20 €) : il est fixé par le Ministère de la Santé et correspond à votre participation aux frais d'hébergement, de restauration et d'entretien, pour toute hospitalisation de plus de 24 heures.

Si une convention de tiers payant a été conclue entre votre mutuelle ou assurance complémentaire et l'établissement, vous serez dispensé de faire l'avance de ces frais.

### › Si vous n'êtes pas assuré social :

Prenez sans délai contact avec le service des Admissions, car vous êtes en principe tenu de régler la totalité des frais.

### Exercice libéral de certains praticiens

Certains praticiens peuvent également exercer une activité libérale (dite « privée ») au sein des hôpitaux.

Si vous désirez consulter ou être hospitalisé dans ce cadre privé, vous devez le demander au secrétariat ou au praticien concerné. Il sera ainsi porté à votre connaissance le tarif des actes effectués, le montant du dépassement éventuel ainsi que les conditions de leur remboursement par l'assurance maladie.

# Le service social

Il a une mission de conseil, d'orientation et de soutien des personnes hospitalisées et leurs familles.

En collaboration avec l'équipe soignante, une assistante sociale est à votre écoute et peut rechercher, avec vous, les réponses les plus adaptées aux difficultés liées à votre hospitalisation.

Si vous êtes confronté à une situation difficile pour l'accès à vos soins et vos droits, il existe également la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), es horaires d'ouverture du service social sont du **lundi au vendredi de 9h à 17h** sauf le mercredi et vacances scolaires, **de 9h à 16h30**.

## Secrétariat du service social :

01 41 70 80 32 situé Porche 2 –  
1<sup>er</sup> étage





Votre séjour

# Recommandations générales

sécurité, principes d'hygiène, respect des lieux, des patients, des professionnels, droit à l'image, identité, vigilance, accès au règlement intérieur, dépôt d'argent et objets de valeurs...

## > Hygiène et sécurité

Comme dans tous les lieux publics, il est **strictement interdit de fumer** dans l'établissement. Cette interdiction est valable pour les accompagnants et les visiteurs.

Sont interdits à l'intérieur de l'hôpital :



- les animaux,
- les boissons alcoolisées,



- les denrées alimentaires périssables,
- les plantes en pot.



Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel. Ne prenez pas de risque pour vous ou pour les tiers.

**Consigne en cas de début d'incendie :** Restez dans votre chambre et fermez soigneusement la porte pour éviter d'être intoxiqué par la fumée.

### Consignes en cas d'évacuation des locaux :

- Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera **derrière les portes coupe-feu**, et si nécessaire, **vous transférera dans un autre service ;**
- Ne prenez pas les ascenseurs, **ces derniers sont condamnés au niveau sinistré.**

**En présence de fumée :** Attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel.

**Pour rappel :** Il est strictement interdit de fumer dans les lieux à usage collectif, notamment dans les établissements de santé (Décret du 15 Novembre 2006).

## > Quelques notions de civilité

La vie en collectivité implique de respecter en particulier :

- les autres patients et le personnel,
- les locaux et les différents équipements mis à votre disposition,
- la propreté des lieux (hall d'accueil, chambre...)
- l'utilisation avec discrétion des appareils de télévision et de téléphone.

Il vous est possible de sortir du service, tout en restant dans l'enceinte de l'établissement, avec l'accord indispensable du médecin. Avertissez toujours le personnel du service lorsque vous quittez votre chambre et le service.

## > Droit à l'image

Chaque personne dispose du droit de maîtriser la diffusion publique d'images le concernant. Ainsi, prendre et diffuser l'image

d'une personne hospitalisée reconnaissable impose de recueillir son consentement sous la forme d'une autorisation préalable.

## > Identito-vigilance



Pour sécuriser votre parcours de soins, un bracelet d'identité sera posé à votre poignet dès votre

arrivée et sera à conserver tout au long de votre prise en charge. Le personnel veillera à vérifier votre identité lors de chaque étape de vos soins.

**Merci de nous signaler au plus vite toute erreur ou anomalie sur votre identité.**

## > Le règlement intérieur

Le Règlement intérieur de l'établissement peut être consulté sur demande.



## > Vos objets de valeurs

Dès votre arrivée, il vous est conseillé de ne garder aucun objet précieux auprès de vous et de les remettre en priorité si possible à votre famille ou à un proche.

Si cela n'est pas possible, et sur simple demande de votre part, certains biens (papiers d'identité, permis de conduire, portefeuille, clés...) et valeurs (argent, bijoux, carnets de chèques, cartes bancaires...) peuvent être placés en lieu sûr dans un coffre de l'hôpital.

Si vous décidez de les garder, il vous sera demandé de signer une attestation déchargeant l'établissement de sa responsabilité en cas de perte, de vol ou de disparition. En effet, le personnel n'est pas en mesure de veiller, à tout moment, sur vos affaires : des vols peuvent malheureusement se produire.

Veillez à informer le personnel soignant que vous êtes porteur de prothèses dentaires, auditives ou lunettes. En liaison avec l'équipe soignante, vous veillerez à une vigilance accrue sur ces matériels.

Pour le retrait de vos effets déposés au coffre de l'hôpital, veuillez-vous reporter au chapitre concernant la « **Sortie** ».

## > Les visites

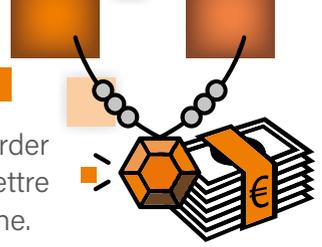
Il vous est possible de recevoir des visites tous les jours (sauf avis médical contraire), principalement l'après-midi :

- De 13h à 20h : dans la plupart des services
- De 13h à 15h et 17h30 à 20h : dans le service de réanimation
- De 15h à 20h : dans le service de cardiologie soins intensifs

Dans votre intérêt, et pour ne pas perturber les soins ou encore votre repos, l'accès aux chambres est limité à deux visiteurs, lesquels devront sortir de la chambre lors de la réalisation des soins. Dans certains cas spécifiques, et avec votre accord, l'équipe soignante peut cependant proposer à un proche de rester à vos côtés.

Il est également interdit aux enfants de moins de 15 ans dans un souci d'hygiène et de sécurité.

Les modalités de visite peuvent être modifiées par l'équipe soignante selon votre état de santé.





# Prestations hôtelières

(chambres, repas, TV, Happytal et Relais H...)

---

## > La chambre

Il vous est possible de demander une chambre individuelle. Cependant, cette chambre ne pourra en aucun cas être garantie, les contraintes médicales restant toujours prioritaires d'une part et les disponibilités du service l'étant également d'autre part.

Cette chambre individuelle entraîne un coût supplémentaire non couvert par la sécurité sociale. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle, qui peut en assurer le financement global ou partiel (le restant étant à votre charge).

Cette demande est à effectuer auprès du bureau des Admissions.

## > Vos effets personnels

Dans le cas d'une hospitalisation programmée, n'oubliez pas d'apporter votre linge (vêtements de nuit, serviettes de toilette...) ainsi que votre nécessaire de toilette (savon, brosse à dents, peigne...).

**L'hôpital n'assure pas l'entretien des effets personnels.**

## > Les repas

Les repas sont généralement servis aux horaires suivants :

- **Petit déjeuner : 8h à 8h30**
- **Déjeuner : 12h30 à 13h**
- **Dîner : 18h à 18h30**



Les régimes alimentaires spécifiques prescrits par les médecins sont adaptés à votre état de santé par les diététiciennes de l'établissement.

Il existe également au sein de **l'établissement le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)**. Celui-ci veille à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et de la qualité de la prestation alimentaire.

## > Vos traitements personnels

Sauf demande précise du médecin du service, il n'est pas nécessaire d'apporter vos médicaments. Ils vont seront délivrés par l'hôpital. En revanche, il est très important d'apporter votre dernière ordonnance dont le médecin aura besoin.

Si lors d'une hospitalisation non programmée vous détenez votre traitement sur vous, vous devez le mentionner et ne pas le prendre sans l'avis express du médecin du service.



## Le personnel de l'établissement

L'ensemble de vos interlocuteurs concourent aux différents aspects de votre prise en charge. Chacun d'eux porte une blouse ou un badge qui vous permettra de l'identifier.

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter.

Si elle ne le fait pas, n'hésitez jamais à lui demander son nom et ses qualifications.

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)...**

## Qui contacter ?

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

Relations avec les usagers

- Responsable

Marine THILLEROT - 01 41 70 80 45

## Demande de communication du dossier médical

EN 791 307

Version 6

Date : 21/04/2021

Page 2/2

### Tarifs de reproduction (à la charge du demandeur) :

La page A4 en noir et blanc : 0,18 €

Le cliché radio : tarifs en fonction du format

Le CD (IRM ou scanner) : 2,75 €

Les frais postaux : envoi en recommandé avec A.R.

Je certifie l'exactitude des renseignements ci-dessus et accepte de payer les frais éventuels liés à ma demande.

**Date :**

**Signature :**

## Demande de communication du dossier médical

Je soussigné(e), M./Mme : NOM..... Prénom.....

Date de naissance : .....

Domicile : .....

Téléphone : ..... Mail : .....

### Agissant en qualité de :

- Patient
- Mandataire, Responsable légal ou Ayant droit de :  
 NOM..... Prénom.....  
 Date de naissance : .....  
 Lien avec le patient : .....

### Pièces justificatives à joindre :

- Copie recto-verso d'une pièce d'identité
- Copie d'un document attestant de la qualité de :
  - Représentant légal (*livret de famille ; acte de naissance ; jugement de tutelle*)
  - Ayant droit (*livret de famille ; acte notarié ; certificat d'hérédité*)
  - Mandataire (*mandat*)
- Copie de l'acte de décès (si le décès n'a pas eu lieu dans l'établissement)

### Motif de la demande pour les ayant-droits (uniquement en cas de décès du patient) :

- Connaître les causes du décès (*en cas de décès dans l'établissement*)
- Défendre la mémoire du défunt (*à préciser obligatoirement*) .....

# Directives anticipées - FORMULAIRE à découper

Je soussigné(e) (nom).....(Prénom).....  
Né(e) le :...../...../..... à :.....  
énonce ci-dessous mes directives anticipées pour le cas où je serais un jour hors d'état d'exprimer ma volonté :

## ➤ Je souhaiterais éventuellement bénéficier des traitements suivants à entreprendre ou à poursuivre (cocher) :

- ▶ **Respiration artificielle** (une machine qui remplace ou qui aide ma respiration) :  
Intubation/trachéotomie    oui     non     ne sait pas   
Ventilation par masque    oui     non     ne sait pas
- ▶ **Réanimation cardio-respiratoire** (en cas d'arrêt cardiaque ventilation artificielle, massage cardiaque, choc électrique) :    oui     non     ne sait pas
- ▶ **Alimentation artificielle** (une nutrition effectuée au moyen d'une sonde placée dans le tube digestif ou en intraveineux) :    oui     non     ne sait pas
- ▶ **Hydratation artificielle** (par une sonde placée dans le tube digestif) :  
oui     non     ne sait pas
- ▶ **Hydratation artificielle** (par perfusion) :    oui     non     ne sait pas
- ▶ **Rein artificiel** (une machine remplace l'activité de mes reins, le plus souvent l'hémodialyse) :  
oui     non     ne sait pas
- ▶ **Transfert en réanimation** (si mon état le requiert) :    oui     non     ne sait pas
- ▶ **Transfusion sanguine** :    oui     non     ne sait pas
- ▶ **Intervention chirurgicale** :    oui     non     ne sait pas
- ▶ **Radiothérapie anticancéreuse** :    oui     non     ne sait pas
- ▶ **Chimiothérapie anticancéreuse** :    oui     non     ne sait pas
- ▶ **Médicaments visant à tenter de prolonger ma vie** :    oui     non     ne sait pas
- ▶ **Examen diagnostic lourd et/ou douloureux** :    oui     non     ne sait pas

# DIRECTIVES ANTICIPÉES

Nous sommes tous concernés ...



## Vous êtes hospitalisé(e) dans notre établissement

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée «directives anticipées» afin de préciser ses souhaits, prévoyant ainsi le cas où elle ne serait pas, à ce moment là, en capacité d'exprimer sa volonté, en particulier dans une situation de fin de vie.

On considère qu'une personne est « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

### ➔ A quoi servent les directives anticipées ?

Si vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

### ➔ Comment rédiger vos directives anticipées ?

#### ▶ Vous devez être majeur

Vous devez être en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée au moment de la rédaction.

#### ▶ Vous devez écrire vous-même vos directives

Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à 2 témoins (dont votre personne de confiance, si vous l'avez désignée). Le document sera écrit par un des 2 témoins ou par un tiers. Les témoins, en indiquant leur nom et qualité (ex:lien de parenté, personne de confiance, médecin traitant...) attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

#### ▶ Le document est valable 3 ans

Vous devez donc les renouveler après le délai de 3 ans.Si vous décidez de les modifier, une nouvelle période de 3 ans commence à courir. Vous pouvez détruire les anciens documents pour éviter toute confusion.

## QUESTIONS SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE

**A quoi sert la personne de confiance ?** Vous prenez les décisions concernant votre santé avec les professionnels de santé. La personne confiance n'interviendra que si vous n'êtes plus en état de recevoir les informations nécessaires à votre décision et d'exprimer votre volonté. Elle donnera son avis sur toute mesure d'investigation ou toute intervention. Elle donnera également son avis sur la limitation ou l'arrêt des traitements.

**Qui peut désigner une personne de confiance ?** Toute personne majeure.

**Vous bénéficiez d'une mesure de tutelle ?** Vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge des tutelles. Si vous avez désigné une personne de confiance avant la tutelle, le juge peut confirmer votre décision ou non.

**Pour combien de temps ?** Cette désignation est valable pendant votre hospitalisation, sauf si vous décidez autrement d'opter pour une durée illimitée.

**Et si je change d'avis ?** Vous pouvez changer d'avis (modifier ou annuler votre désignation) à tout moment.



## FORMULAIRE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

AFJC-ENRG-  
0003-006

Je soussigné(e) : Nom de naissance / marital : ..... Prénom : .....

Né(e) le : ..... Adresse : .....

Tél Domicile : ..... Portable : .....

- Je ne bénéficie pas d'une mesure de tutelle.
- Je bénéficie d'une mesure de tutelle : Nom et coordonnées du tuteur : .....
- Autorisation du juge des tutelles de désigner une personne de confiance ..... (Justificatif à fournir).

Déclare ne pas vouloir désigner de personne de confiance

Patient(e) hors d'état d'exprimer sa volonté (et dans l'incapacité de désigner une personne de confiance)

Déclare désigner une personne de confiance

En l'absence de désignation, l'avis de ma famille et de mes proches sera recueilli au cas où je serais hors d'état d'exprimer ma volonté.

### Personne de confiance

Nom de naissance / marital : ..... Prénom : .....

Né(e) le : ..... Adresse : .....

Tél Domicile : ..... Tél Portable : .....

Lien avec le patient : .....

Désigne la personne de confiance ci-dessus pour la durée suivante :

- Pendant la durée de mon hospitalisation actuelle
- Pour une durée illimitée

**Patient(e) dans l'incapacité physique de désigner une personne de confiance.**

Deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance (ci-dessus) est bien l'expression de la volonté du patient :

**TEMOIN 1 : je soussigné(e)** Nom et prénoms : .....

Qualité (liens avec la personne) : .....

Atteste que la personne de confiance désignée ci-dessus est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M / Mme.....

Signature :

Date :

**TEMOIN 2 : je soussigné(e)** Nom et prénoms : .....

Qualité (agent de l'hôpital) : .....

Atteste que la personne de confiance désignée ci-dessus est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M / Mme.....

Signature :

Date :

**J'ai été informé(e) de la possibilité d'annuler ou de modifier cette désignation à tout moment, en informant l'équipe soignante.**

**Signature patient :**

**Signature personne de confiance :**

Date :

Date d'application	Confidentialité	N° page
17/06/2019	Public	2/2

**Qui peut être personne de confiance ?** Un parent, ou un proche, ou votre médecin traitant. La personne de confiance est majeure. Si vous êtes dans l'incapacité physique d'écrire, deux témoins se porteront garants de vos déclarations.

**Comment désigner une personne de confiance ?** Par écrit, en remplissant et en signant le formulaire. Vous devez prévenir la personne que vous désignez et vous assurer qu'elle accepte d'être votre personne de confiance.

**La personne de confiance peut-elle assister à mes entretiens médicaux ?** Oui, mais uniquement si vous le souhaitez.

**Puis-je désigner plusieurs personnes de confiance ?** Non, une seule.

**Si je ne désigne pas une personne de confiance ?** Vos proches seront consultés (ou le juge des tutelles, en cas de tutelle).

**Confier mes directives anticipées à la personne de confiance ?** Le jour où vous ne pourrez plus exprimer votre volonté, afin que vos décisions soient respectées, concernant votre prise en charge médicale, il faut veiller à confier vos « directives anticipées » à la personne de confiance. Si vous n'avez pas désigné de personne de confiance, vous pouvez confier vos directives anticipées écrites (autre formulaire) à votre médecin.

Date d'application	Confidentialité	N° page
17/06/2019	Public	2/2

► **Vous pouvez mettre dans vos directives ce que vous souhaitez comme prise en charge dans le cas d'une fin de vie** (ex : acceptation ou refus d'un traitement, respect de la demande de non acharnement thérapeutique, demande de soins de confort...), et votre décision pour le don d'organes.

➔ **Pouvez-vous changer d'avis après avoir rédigé vos directives anticipées ?**

À tout moment, vous pouvez les modifier, totalement ou partiellement.

Si vous ne pouvez pas écrire, le renouvellement ou la modification s'effectuent selon la même procédure que pour la rédaction (cf. comment rédiger vos directives anticipées ?). Vous pouvez également annuler vos directives. Il est préférable de le faire par écrit et d'en informer vos proches.

➔ **Quel est le poids de vos directives anticipées dans la décision médicale ?**

Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en prendre connaissance. Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale, car elles témoignent de votre volonté. Leur contenu est prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance.

Le médecin les appliquera, totalement ou partiellement, en fonction des circonstances, de la situation ou de l'évolution des connaissances médicales.

➔ **Comment faire pour vous assurer que vos directives seront prises en compte au moment voulu ?**

Il est important que vous preniez toutes les mesures pour que le médecin puisse en prendre connaissance facilement.

► **Pour faciliter les démarches, vous pouvez :**

- ➔ Remettre vos directives à votre médecin traitant,
- ➔ En cas d'hospitalisation, informer le médecin hospitalier de la personne qui détient vos directives ou les remettre au médecin hospitalier qui les conservera dans le dossier médical,
- ➔ Conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix (ex : votre personne de confiance). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de cette personne.

➤ **Je demande que l'on soulage efficacement mes souffrances (physiques, psychologiques), même si cela pouvait avoir pour conséquence d'abrégéer ma vie :**

oui  non  ne sait pas

➤ **Autres souhaits en texte libre :** .....

Fait à ....., le ...../...../20..... Signature :

Le patient étant dans l'impossibilité de rédiger lui-même ses directives anticipées, les 2 témoins attestent, à la demande du patient, que ce document est l'expression de sa volonté libre et éclairée.

**1<sup>er</sup> témoin**

Nom, prénom : .....

Qualité : .....

Date : ...../...../20.....

Signature :

**2<sup>ème</sup> témoin**

Nom, prénom : .....

Qualité : .....

Date : ...../...../20.....

Signature :

➤ **Conservation des directives anticipées (valables 3 ans)**

Je confie mes directives anticipées à : .....

Je conserve mes directives anticipées. Fait à ..... le ...../...../20..... Signature :

➤ **Renouvellement / Modification / Annulation des directives anticipées**

Je renouvelle mes directives anticipées à la fin des 3 ans

J'annule mes directives anticipées avant la fin des 3 ans

Je modifie mes directives anticipées avant la fin des 3 ans

Modification : .....

.....

Fait à ..... le ...../...../20..... Signature :



**Document à adresser complété et signé avec les copies des justificatifs obligatoires à l'établissement concerné :**

- Pour le CHI Robert Ballanger : à la Direction des Affaires Générales, Juridiques et de la Clientèle – Boulevard Robert Ballanger – 93602 Aulnay-sous-Bois Cedex ou par mail [rb.relation.clientele@ght-gpne.fr](mailto:rb.relation.clientele@ght-gpne.fr)
- Pour le CHI André Grégoire : à la Direction des Affaires Générales, Juridiques et de la Clientèle - 56 boulevard de la Boissière - 93105 Montreuil Cedex ou par mail [ag.direction.clientele@ght-gpne.fr](mailto:ag.direction.clientele@ght-gpne.fr)
- Pour le CHI Le Raincy-Montfermeil : à la Direction des Affaires Générales, Juridiques et de la Clientèle - 10 rue du Général Leclerc – 93370 Montfermeil ou par mail [rm.direction.clientele@ght-gpne.fr](mailto:rm.direction.clientele@ght-gpne.fr)

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

- **Chargée**

- **Samya KHANNOUS - 01 41 70 80 36**

Les représentants des usagers :

- **Mme FEINSTEIN : 06 80 25 21 39**
- **Mme JEANNEY : 01 43 88 22 78**
- **Mme OLLIVET : 01 43 01 09 66**
- **M. CASTALDI : 06 12 25 56 44**
- **Mme ECHELARD : 06 62 45 47 37**

## Les membres de la CDU de l'hôpital de Montfermeil

**La Présidente :**

Mme DI NATALE, *Directrice*

*Généraliste des hôpitaux du GHT GPNE*

Ou son représentant, M. DEMANET,

*Directeur Délégué du GHI Le Raincy-Montfermeil et DSI du GHT*

La Vice-Présidente : Mme OLLIVET,

*Représentante des usagers*

Médiateurs médecins :

- Docteur SERGENT, *titulaire*

- Docteur CHAIT, *suppléante*

Méiateur non médecin :

- Mme BAUDOUIN, *titulaire*

Représentants des usagers

- M. CASTALDI,

- Mme FEINSTEIN, *titulaires*

- Mme JEANNEY, *suppléante*

Président de la Commission

Médicale d'Etablissement

- Dr CATTAN

- Dr CYMBALISTA, son

*représentant*

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

- Mme EL BARAKA, *titulaire*

- Mme FEULLERAT, *suppléante*

Représentant du personnel

Mme BAUDOUIN, *titulaire*

Mme COHEN, *suppléante*

Représentant du Conseil de

surveillance

M. MICHEL, *titulaire*

Dr ENGUEHARD, *suppléante*

Invité : Mme ECHELARD



## L'équipe médicale

---

Le **chef de service** est entouré d'une équipe de médecins – praticiens hospitaliers, assistants, attachés et internes (*médecins en formation*) – qui vous suivront tout au long de votre hospitalisation. Il est responsable de l'organisation générale et du fonctionnement de son service.

Votre famille peut être reçue en fonction de la disponibilité des médecins. Pour cela, rapprochez-vous du secrétariat du service ou encore auprès du personnel infirmier qui transmettra votre demande au médecin présent.

La **sage-femme** assure la surveillance des femmes enceintes, l'accueil à la maternité, réalise les accouchements et les soins en suite de couche.

Cette équipe médicale est en contact avec votre médecin traitant.

## L'équipe soignante

---

Le **cadre de pôle** pilote les activités et métiers des soins infirmiers, de rééducation et médicotechnique. Il est également responsable du fonctionnement et de l'organisation du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Il est assisté de cadres de santé de proximité à qui vous pouvez vous adresser pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour.

L'**infirmier(e)** analyse, organise et dispense les soins que nécessite votre état de santé et applique les prescriptions médicales.

L'**aide-soignant(e)** assure, en collaboration avec l'infirmier, les soins d'hygiène et de confort.

L'**agent de service hospitalier (ASH)** participe à votre bien-être et notamment à l'entretien de votre environnement proche.

L'**auxiliaire de puériculture** participe aux soins des nouveau-nés.

Le **psychologue**, en lien avec l'équipe soignante et médicale, vous écoute et vous soutient pendant et après l'hospitalisation, sur simple demande.

Le **kinésithérapeute, le psychomotricien, l'ergothérapeute, le diététicien** et les autres professionnels de rééducation peuvent intervenir sur avis médical.

**Les manipulateurs en radiologie et les techniciens de laboratoire** participent à l'élaboration du diagnostic en réalisant les examens prescrits par l'équipe médicale.

**Le brancardier** facilite vos déplacements allongé ou en fauteuil roulant, dans les différents services.

**La secrétaire médicale** gère votre dossier d'entrée et de sortie au sein du service.

L'hôpital étant un lieu de formation et de recherche, vous rencontrerez également des étudiants des professions médicales et paramédicales.

## › Téléphone et télévision

Ces prestations, payantes (en carte bancaire ou espèces), sont gérées par une société prestataire de l'établissement, dont le local se situe à l'entrée de l'hôpital.

Les horaires de permanences sont les suivantes :

- › **Les lundi, mercredi et jeudi : 10h-12h30 et 13h30-17h**
- › **Le mardi : 10h-12h et 13h30-17h**
- › **Le vendredi : 10h-12h et 13h30-17h**
- › **Le samedi : 12h30-15h**
- › **Fermé les dimanches et jours fériés**

Vous pouvez joindre l'hôtesse aux numéros suivants :

- › **De votre chambre : 83 45**
- › **De l'extérieur : 01 41 70 83 45**



### Pour la télévision :

Une caution de 20 euros par chèque vous sera demandée pour la télécommande.

Le montant demandé pour le premier jour de location est de 6 euros (dont 2 euros correspondent aux frais de mise en service). Pour le reste du séjour, il sera de 4 euros par jour.



## Pour le téléphone :

L'ouverture d'une ligne qui ne pourra que recevoir des appels, sans pouvoir appeler, sera d'un montant de 5 euros.

Le numéro de téléphone qui vous sera attribué sera un numéro de ligne directe.

Pour émettre des appels, il vous sera nécessaire d'acheter du crédit téléphonique.

### > Le courrier



Il est distribué du lundi au vendredi par un membre de l'équipe soignante qui est à votre disposition pour l'expédition de votre courrier avant 13h30. Votre courrier doit être préalablement affranchi.

### > Le Relay H



Une cafétéria, comportant un point presse, est à votre disposition dans le hall d'accueil. Ses horaires d'ouverture sont les suivantes :

> **Du lundi au vendredi : 8h-17h**

> **Le samedi : 11h-17h**



### > Happytal

Cette société a pour but de vous proposer des prestations hôtelières de conciergerie, qui peuvent consister en des soins de détente en chambre (coiffure, réflexologie, esthétique...), des aides à la vie courante pendant l'hospitalisation (courses, garde et/ou nourriture des animaux, réservations de transports, lavage de linge, garde d'enfants...), des livraisons en chambre (journaux, revues, cadeaux...).

Vos proches ou visiteurs peuvent également offrir des prestations ou cadeaux.

Intéressé par ces prestations, il vous est possible de :

- › vous rendre au comptoir situé à l'entrée de l'établissement du lundi au vendredi de 9h à 18h,
- › de prendre contact par téléphone au 01 85 10 15 25
- › ou encore via le site internet [www.happytal.com](http://www.happytal.com)

## › Le personnel technique et administratif

Le personnel technique collabore activement à vos soins et à votre confort en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques, et de nombreux services de l'hôpital (blanchisserie, cuisine...).

Le personnel administratif effectue les formalités et la gestion de l'établissement.

# L'accueil des proches : visites, hébergement, repas

Dans certains services et en l'absence de contre-indication, un de vos proches peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous.

Pour l'hospitalisation d'un enfant, il existe des chambres mère-enfant.

Un prix spécial de pension et de repas est prévu pour l'accompagnant. Pour cela, des renseignements peuvent être pris auprès du responsable du service.



# La prise en charge de la douleur

La prise en charge de la douleur reste une grande priorité dans les soins : les équipes soignantes y sont attentives. N'hésitez donc pas à exprimer votre douleur. L'intensité de votre douleur sera mesurée régulièrement afin d'équilibrer votre traitement.

**Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** existe au sein de l'établissement afin de :

- définir un programme de prise en charge de la douleur,
- mettre en place des protocoles,
- organiser des actions d'information et de formation pour les personnels.

## → La sortie

**(décision médicale, formalités administratives, facturation, aval, transport....)**

Les sorties ont lieu **tous les jours après la visite du médecin**, qui vous remettra également tous les documents nécessaires à la continuité de vos soins, comme les lettres de liaison, ordonnances, arrêts de travail...

**Si votre sortie s'effectue vers un autre établissement**, le choix sera réalisé sur la base d'une liste de plusieurs structures. Le transfert se fait dans la première structure adaptée ayant une place et non pas uniquement sur la base de votre souhait.

Lors de votre sortie (pour un retour à domicile ou un transfert vers un autre établissement), il pourra vous être demandé de vous présenter aux Admissions avec la fiche individuelle signée par le médecin.

Si votre état de santé le nécessite, le médecin établira une prescription médicale de transport afin que vous puissiez faire appel à des sociétés de transports (*taxi conventionné, véhicule sanitaire léger (VSL), ambulance*).

Les frais engendrés par ces transports peuvent être pris en charge par l'assurance maladie, sous certaines conditions, dans la mesure où vos droits sont à jour.

**Si vous décidez de sortir sans accord du médecin**, il vous sera demandé de signer une attestation de sortie contre avis médical, indiquant que cette sortie reste en effet sous votre entière responsabilité. Le médecin doit cependant vous informer des risques encourus.

## › La sortie des mineurs

L'accord des parents ou du représentant légal (*sur présentation d'un justificatif d'identité, du livret de famille et le cas échéant, d'un justificatif de garde de l'enfant*) est indispensable.

Si les représentants légaux ne peuvent eux-mêmes assurer la sortie de l'enfant, ils peuvent demander à un tiers majeur de s'en charger, avec une procuration écrite et une pièce d'identité.

## › Retrait des objets de valeur déposés au coffre



Le retrait peut se faire durant votre séjour, à votre sortie ou après votre sortie **du lundi au vendredi de 09h00 à 16h30**.

En cas de restitution durant le séjour, il vous sera rappelé les risques encourus et une attestation de décharge sera à signer.

Vos effets ne pourront être restitués que :

- **à vous-même** contre signature et présentation d'une pièce d'identité.
- **à une tierce personne**, contre signature et présentation :
  - › d'une autorisation, que vous aurez rédigée sur papier libre et signée, donnant droit de récupérer les biens et précisant votre lien de parenté éventuel,
  - › de la pièce d'identité du mandataire,
  - › de la photocopie de votre pièce d'identité.

# Questionnaire de satisfaction



Pour améliorer la qualité de notre service, nous comptons sur vous pour des enquêtes de satisfaction sont également réalisées régulièrement, pour lesquelles nous sollicitons toujours votre accord.

Il peut vous être demandé de répondre à une enquête nationale en ligne, intitulée e-SATIS, dès votre retour à domicile. Pour ce faire, il vous sera demandé votre email lors de votre admission.

## Autres interlocuteurs : interprètes, cultes, associations de bénévoles...

### > Cultes ✝ ☾ ⚡ ✝

L'hôpital est un lieu laïc qui respecte vos opinions et croyances religieuses. L'expression de ces croyances doit cependant rester dans le cadre du privé et ne pas porter atteinte à la tranquillité des autres patients.

Vous pouvez demander la visite d'un représentant de votre religion sur l'établissement grâce aux coordonnées suivantes :

- L' Aumônerie catholique : 01 41 70 84 06
- L' Aumônerie musulmane : 01 41 70 82 77
- La Communion Luthérienne et Réformée : 01 48 74 90 92
- La Synagogue de Paris : 01 45 26 95 36

### > Interprétariat

Vous pouvez faire appel à un interlocuteur parlant votre langue. N'hésitez pas solliciter le service.

## ➤ Associations de bénévoles

Voici quelques unes des associations intervenant dans nos services :

**Horizon cancer** : a pour vocation l'aide, l'écoute et le soutien aux personnes touchées par le cancer et à leurs familles de par un soutien téléphonique, des aides financières sur dossier, des conseils administratifs ainsi qu'un accompagnement en milieu hospitalier



36ter rue du Général de Gaulle -  
93370 MONTFERMEIL  
01 43 32 79 77  
[www.horizon-cancer.org](http://www.horizon-cancer.org)  
[horizon-cancer@wanadoo.fr](mailto:horizon-cancer@wanadoo.fr)

**Espoir pour le cancer** : a pour mission d'apporter un soulagement concret aux services d'oncologie des hôpitaux de Seine-Saint-Denis par notamment l'acquisition d'appareils médicaux qui sont remis, personnellement aux médecins concernés.



Hôtel de ville – Avenue de la  
résistance – 93340 LE RAINCY  
[www.espoirpourlecancer.org](http://www.espoirpourlecancer.org)  
[espoirpourlecancer@orange.fr](mailto:espoirpourlecancer@orange.fr)

**Acsanté 93 (ex Oncologie 93)** : a pour objectif la prise en charge pluridisciplinaire globale et continue des malades atteints d'un cancer, d'une maladie chronique grave et/ou en vulnérabilité en Seine-Saint-Denis.

Il vise à promouvoir une activité coordonnée de la prise en charge des pathologies cancéreuses au sein de ce département et aussi d'être en appui à la coordination des parcours de santé de personnes touchées par une maladie chronique grave et/ou en grande précarité.



2 rue de Lorraine  
9300 BOBIGNY  
01 41 50 50 10  
[www.acsante93.com](http://www.acsante93.com)  
[coordination@oncologie93.com](mailto:coordination@oncologie93.com)

**Gospel 77** : a pour objet de favoriser la coordination et la continuité de la prise en charge des personnes atteintes de cancer, des personnes de plus de 75 ans et des personnes suivies en soins palliatifs.



8 rue Henri Dunant  
77400 LAGNY SUR MARNE  
07 83 36 45 33 – 01 83 61 62 00  
[www.gospelreseau77.com](http://www.gospelreseau77.com)  
[contact@gospelreseau77.com](mailto:contact@gospelreseau77.com)

**A tous cœurs** : veille à être à la disposition des personnes cardiaques hospitalisées, et à les informer sur les facteurs de risques vasculaires pour éviter toute récurrence et être à leur écoute.



4 villa de Montfermeil  
93340 LE RAINCY  
06 12 25 56 44  
[jeancastaldi@bbox.fr](mailto:jeancastaldi@bbox.fr)

**France Alzheimer 93** : soutient les familles et les personnes malades et les informe sur la prise en soins, les résultats de la recherche, leurs droits sociaux...

Elle assure la représentation des personnes malades et des familles dans les diverses instances sanitaires et médico-sociales du département et sensibilise le grand public, les politiques locales et les professionnels de santé sur l'importance humaine et sociale des conséquences de ces maladies.



17 Boulevard de l'Ouest – 93340  
LE RAINCY  
01 43 01 09 66  
[francealzheimer93@gmail.com](mailto:francealzheimer93@gmail.com)



# VOS DROITS ET INFORMATIONS

---

# Le droit à l'information

Tout au long de votre hospitalisation, une information sur votre état de santé et sur les actes proposés vous sera délivrée par tout professionnel de santé (diagnostic, les possibilités de traitement, investigations, actions de prévention, utilité, urgence, conséquences, risques éventuels). Cette information est indispensable à toute prise de décision.

Votre consentement doit être recueilli avant la réalisation d'un certain nombre d'actes ou le commencement de certaines thérapeutiques. Un document de consentement écrit vous sera remis.



## Le droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant personnellement.

Il vous est possible d'obtenir une copie de ces informations :

- › en adressant une demande écrite à la Direction de la Clientèle de l'établissement accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité et de tout document permettant de justifier votre qualité (*ayant droit, mandataire, représentant légal*) si ces informations ne vous concernent pas ;
- › En retirant le formulaire de demande auprès de la Direction de la Clientèle ou encore en le téléchargeant sur notre site interne : [www.ch-montfermeil.fr](http://www.ch-montfermeil.fr)

Le dossier peut aussi être consulté sur place, avec ou sans accompagnement médical, sur rendez-vous, en suivant la même procédure.

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.

# Les directives anticipées

Il s'agit d'une déclaration écrite qui permet d'indiquer vos souhaits, dans l'hypothèse où vous ne seriez pas en capacité d'exprimer votre volonté, quant à votre fin de vie, en ce qui concerne les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

**Il est vivement recommandé d'en parler avec un médecin pour obtenir toutes les explications nécessaires à la rédaction de telles directives mais également d'en parler avec votre personne de confiance.**

On considère qu'une personne est en fin de vie lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable en phase avancée ou terminale.

Elles seront insérées dans votre dossier médical et sont conservées sur un registre national.

Non obligatoires, elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

Lorsqu'elles existent, elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale.

Dans le cas où le médecin jugerait que l'application de votre volonté est manifestement inappropriée ou bien non conforme à votre situation médicale, une décision sera prise à l'issue d'une procédure collégiale et sera inscrite dans votre dossier médical.

La personne de confiance que vous pourrez avoir désignée ou encore votre famille ou proches seront informés de cette décision médicale.

# La personne de confiance

Pour la durée de votre hospitalisation (ou plus longtemps si vous le souhaitez), vous pouvez désigner une personne de confiance.

Avec votre accord, celle-ci vous accompagnera dans vos démarches et assistera aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos prises de décisions.

Si vous ne pouvez pas exprimer votre volonté, elle sera consultée par l'équipe soignante et lui donnera des indications sur votre façon de voir les choses. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Elle peut être un parent majeur, un proche ou un médecin traitant, avec qui il convient d'en discuter et d'obtenir son accord.

Sa désignation, facultative, se fait par écrit et est insérée dans votre dossier médical. Elle peut être modifiée ou annulée à tout moment sur votre simple demande.

Une personne majeure faisant l'objet d'une mesure de tutelle peut également désigner une personne de confiance, avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.





# Prélèvements et examens biologiques

Un centre de prélèvements est ouvert sans rendez-vous à toute personne munie d'une ordonnance.

## Recherche biomédicale



Pendant votre hospitalisation, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale sur un médicament, un dispositif médical ou une recherche génétique.

Ces recherches **doivent avoir été autorisées par un Comité de Protection des Personnes pour la recherche bio médicale.**

Dans ce cas, vous êtes protégé(e) par la loi du 9 août 2004 qui définit les conditions dans lesquelles ces recherches doivent se dérouler.

Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre accord préalable.

## Don d'organes et de tissus

Donner ses organes et ses tissus est possible à tous les âges et nous sommes tous donneurs potentiels sauf si l'on s'oppose de son vivant.

Ce refus (*peut concerner l'ensemble des prélèvements ou seulement certains organes ou tissus*) peut s'exprimer de trois manières différentes :

- en s'inscrivant sur le registre national des refus géré par l'agence de biomédecine ([www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr)),
- au travers d'un document écrit confié à un proche,
- en faisant part oralement devant un proche.

Le refus de prélèvement reste révisable et révoquant à tout moment.

Le **don du corps** à la science est tout autre. Il s'agit d'une démarche volontaire auprès d'un établissement de santé, qui permet à une personne de donner son corps entier, notamment à des fins d'enseignement.

# Plaintes et réclamations :

## démarches et contacts

---

Vous avez des remarques, remerciements, réclamations à formuler sur votre séjour au sein de l'hôpital. Comment nous le faire savoir ?

- › En vous adressant directement et en premier lieu au personnel dans les services
- › En contactant la Responsable des relations avec les usagers : 01 41 70 80 45 – [rm.direction.clientele@ght-gpne.fr](mailto:rm.direction.clientele@ght-gpne.fr)
- › En écrivant au Directeur : **10 rue du Général Leclerc**  
**93 370 MONTFERMEIL**
- › En contactant un représentant des usagers (voir coordonnées en annexe).

Pour toute réclamation, une enquête sera diligentée auprès des personnels médicaux et non médicaux concernés, et vous serez tenu informé(e) des résultats au travers d'un rapport. Selon les circonstances, une rencontre avec **un médiateur médecin** et/ou **un médiateur non médecin** pourra vous être proposée.

## Les représentants des usagers et la CDU

---

### Le représentant des usagers, qui est-il ?

Il s'agit d'un bénévole issu d'une association agréée en santé et mandaté par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Il a pour rôle de :

- Défendre et veiller au respect des droits des usagers par des propositions d'amélioration ou encore des recommandations ;
- Accompagner le patient lors d'un entretien de médiation, si ce dernier le souhaite
- Porter la parole de l'utilisateur dans les commissions et instances dans lesquelles il intervient.

L'établissement a en son sein une Commission des Usagers (CDU), qui a pour missions de :

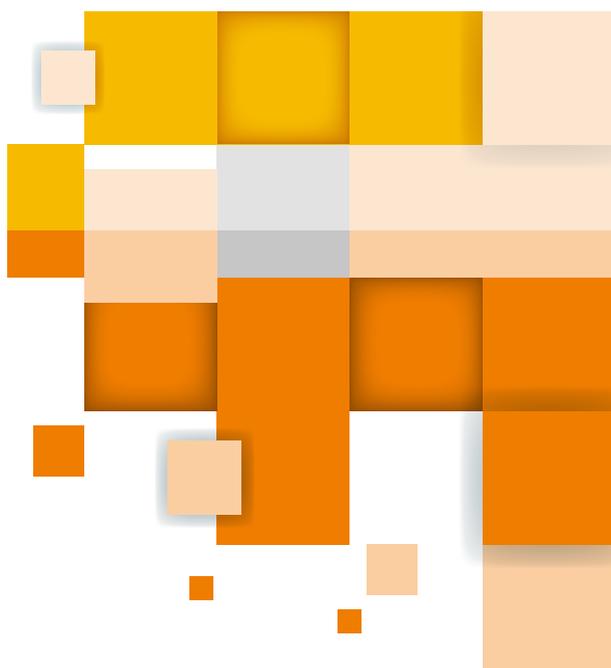
- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leur démarche ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Toutes les informations relatives aux plaintes, réclamations et événements indésirables ainsi que les suites qui y sont données sont portées à sa connaissance.

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 représentant des usagers.

Sa composition est en annexe.

# ANNEXES



# Usagers, 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



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.

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

[www.sante.gouv.fr](http://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.

# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

**La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.**

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

### des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

### des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

# LA CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



## PRINCIPES GÉNÉRAUX



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

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



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



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

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



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



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



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

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



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

*Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.*



# RÉSULTATS DES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Depuis le 5 mars 2013, un arrêté du ministère des affaires sociales et de la santé, impose aux établissements de santé de mettre à disposition du public, chaque année, les résultats des Indicateurs de Qualité et Sécurité des Soins (IQSS).

Source : QUALHAS

## Indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS)

Depuis 2010, l'hôpital participe au recueil obligatoire des Indicateurs de Qualité et Sécurité des Soins (IQSS). Afin d'améliorer ces résultats et donc nos pratiques, des actions concrètes sont mises en œuvre.

Thème	Indicateur (Objectif fixé par la Haute Autorité de Santé : 80%)	Score	Cotation	Score N-1 <sup>(2)</sup>
Coordination Hôpital - Ville (Données 2018)	Lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire	67%	C	/
	Lettre de liaison à la sortie en MCO	65%	C	58%
	Lettre de liaison à la sortie en SSR	68%	C	/
Complications après Chirurgie orthopédique (Données 2019)	Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou Infection du site opératoire après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu		
Coordination des soins	Projet de soins, projet de vie en SSR (Données 2018)	94%	A	/
	Qualité du dossier d'anesthésie (Données 2017)	71%	C	79%
	Réunion de concertation pluridisciplinaire en cancérologie (Données 2017)	80%	B	78%
Evaluation de la douleur	Evaluation et prise en charge de la douleur Site PRINCIPAL - MCO (Données 2018)	70%	B	/
	Evaluation et prise en charge de la douleur Site ORMES- SSR et USP (Données 2018)	93%	A	/
	Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire avec une échelle en SSPI (Données 2017)	83%	B	63%
HAD (Données 2018)	Coordination de la prise en charge	82%	B	/
	Qualité du dossier patient en hospitalisation à domicile	69%	C	/
	Dépistage des troubles nutritionnels	75%	B	95%
	Evaluation du risque d'escarre	93%	A	100%

<sup>(1)</sup> Recueil réalisé sur les données de l'année précédente (Exemple : recueil de l'indicateur « Dossier patient » en 2019 sur des dossiers de 2018).

<sup>(2)</sup> Score atteint lors de la précédente mesure.



La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national.



# RÉSULTATS DES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS (suite)

## Source : QUALHAS PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (IAS)

Les indicateurs relatifs au thème des infections associées aux soins, obligatoires pour les établissements de santé, sont calculés à partir des données du bilan annuel des activités de lutte contre les infections nosocomiales.

Indicateur		Score	Cotation	Score N-1 <sup>(2)</sup>
ICSHA.3 (Données 2018)	Indicateur de consommation de produits hydro- alcooliques Version 3	74% (Site principale)	C	/
		72% (Site des Ormes)		/

## Source : QUALHAS / GHILRM SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DU PATIENT

La satisfaction des patients (en hospitalisation et en ambulatoire) est évaluée au moyen du dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients (e-Satis). Cet outil contribue à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge globale des usagers.

2020 Médecine-Chirurgie-Obstétrique	Accueil	66%
	Prise en charge par les médecins / chirurgiens	77%
	Prise en charge par les infirmiers / aides-soignants	76%
	Repas	44%
	Chambre	64%
	Organisation de la sortie	58%
2020 Chirurgie ambulatoire	Avant hospitalisation	78%
	Accueil	77%
	Prise en charge pendant l'hospitalisation	83%
	Chambre et collation	73%
	Organisation de la sortie et retour à domicile	66%

## Source : QUALHAS PROCÉDURE DE CERTIFICATION

Dans le cadre du suivi des décisions formulées par la Haute Autorité de Santé (HAS) suite à la visite de Certification de janvier 2017, la HAS a décidé en mars 2019 de certifier le GHI Le Raincy-Montfermeil avec recommandations portant sur les thématiques Droits des patients, management de la qualité, le dossier patient, les urgences, les blocs opératoires..

<sup>(4)</sup> Questionnaire disponible dans le livret d'accueil ou sur demande dans les services.

La fiche descriptive de chacun des indicateurs obligatoires dont les résultats sont mis à la disposition du public est disponible sur le site internet de la Haute Autorité de santé. Chacune de ces fiches précise la construction et les modalités de calcul de l'indicateur en fonction du secteur d'activité concerné (MCO, SSR, PSY).

Retrouvez ces informations sur les sites : <http://www.ch-montfermeil.fr> ; <http://www.has-sante.fr> ; <http://www.scopesante.fr>



La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national.





GHI

Le Raincy-  
Montfermeil

10 rue du Général Leclerc  
93 370 Montfermeil  
01 41 70 80 00

**Groupement Hospitalier de Territoire**

**Grand Paris Nord-Est**

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

