

CHI
Robert
Ballanger

Groupement Hospitalier de Territoire
Grand Paris Nord-Est

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



Livret d'accueil



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 n'y 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. Indiquez-le 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, usted tiene la oportunidad de ponerse en contacto con un intérprete. Dígalo al personal sanitario de la unidad.

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

إذا كنت لا تتكلم أو لا تفهم اللغة الفرنسيه، بإمكانك الاستعانه بمترجم. لهذا الغرض، توجه الى الطاقم الطبي في الوحده الموجود فيها

Ce livret a été réalisé à votre intention. Il a pour objet de répondre aux questions d'ordre pratique que vous vous posez.

Un questionnaire de satisfaction se trouve à la fin, que vous pouvez remettre à un membre du personnel pour exprimer votre appréciation sur votre hospitalisation.

Madame, Monsieur,

*Les professionnels du **Centre hospitalier Robert Ballanger** vous souhaitent la bienvenue.*

Vous êtes accueillis dans un hôpital public faisant partie du Groupement Hospitalier de Territoire Grand Paris Nord-Est (GHT GPNE) regroupant : le Centre Hospitalier Intercommunal Robert Ballanger, le Centre Hospitalier Intercommunal André Grégoire à Montreuil et le Groupement Hospitalier Intercommunal Le Raincy-Montfermeil.

Le GHT est un mode de coopération entre les établissements publics de santé en France à l'échelle du département de la Seine-Saint-Denis.

Les établissements du GHT GPNE favorisent la gradation des soins et améliorent le parcours du patient en cohérence avec les orientations prioritaires de santé publique portées par l'Agence régionale de santé en ce qui concerne la Seine-Saint-Denis.

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour au sein de notre établissement et à répondre à certaines interrogations relatives à vos droits, à certaines démarches administratives, mais également à rappeler vos devoirs au sein d'un service public.

Tous les professionnels du Centre hospitalier Robert Ballanger feront en sorte que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles afin de vous assurer une prise en charge de qualité.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement

M^{me} Yolande Di Natale

Directrice Générale des Hôpitaux du
GHT GPNE

M^{me} Catherine LEGUAY-PORTADA

Directrice Déléguée

CHI Robert Ballanger



Sommaire

Découvrir le CHI Robert Ballanger _____ 4

Qui sommes-nous ? _____ 5	Les indicateurs de la qualité et de la sécurité des soins (IQSS) _____ 9
2020 en chiffres _____ 7	La Certification Qualité _____ 9
La qualité de votre prise en charge notre priorité _____ 8	La prévention du risque infectieux _____ 10
La qualité et la sécurité de vos soins _____ 8	Accéder à l'hôpital _____ 11
La sécurité de vos soins _____ 8	Vous repérer au sein du CHI Robert Ballanger _____ 12

Accéder à notre offre de soins _____ 14

Secteur Femmes / Enfants _____ 15	Secteur vasculo-métabolique _____ 24
Secteur Femmes _____ 15	Secteur gériatrique _____ 25
Secteur Enfants _____ 16	Secteur Urgences adultes et enfants et Réanimation _____ 25
Secteur Anesthésie - Bloc - Chirurgie _____ 17	Secteur Médecine spécialisée _____ 26
Secteur Médico-technique _____ 18	La prise en charge de la douleur _____ 27
Secteur Psychiatrie Générale _____ 19	Les soins palliatifs - accompagnement des personnes en fin de vie _____ 28
Unités de soins ambulatoires intersectorielles _____ 21	La prise en charge des addictions _____ 29
Secteur de Pédopsychiatrie (Enfants, adolescents) _____ 22	

Votre Admission _____ 30

L'accueil administratif _____ 31	Les tarifs de prestations _____ 37
Les pièces à fournir _____ 32	Vous n'êtes pas assuré social _____ 38
Digi hosp _____ 33	Le Service Social _____ 38
Les frais d'hospitalisation _____ 34	La P.A.S.S. _____ 39
Les exonérations _____ 36	

Votre séjour _____ **40**

Le personnel soignant _____	41	Dépôt de valeurs _____	44
Les services proposés _____	43	La conciergerie _____	44
Votre chambre _____	43	Vos repas _____	45
Accès aux personnes à mobilité réduite _____	43	Contact avec l'extérieur _____	46
Boutiques et cafétéria _____	44	Téléphone, Télévision _____	46
Votre linge _____	44	Votre courrier _____	46
		Vos visites _____	47

Votre Sortie _____ **48**

Lors de votre sortie _____	49	La poursuite de votre traitement _____	50
Les formalités administratives _____	49		
La régularisation de votre situation administrative _____	50		

Vos Droits et Devoirs _____ **51**

Vos droits _____	52	Le prélèvement d'organes ou de tissus _____	61
La personne à prévenir _____	52	Informatique et libertés _____	61
La personne de confiance _____	52	L'enseignement scolaire pour les enfants _____	62
Le consentement éclairé _____	53	Le soutien et la spiritualité _____	62
Les directives anticipées _____	54	Vos Devoirs _____	65
L'information médicale _____	55	Le respect des lieux et du personnel _____	65
Votre droit d'accès au dossier médical _____	55	Loi anti-tabac _____	65
Mon Espace Santé _____	58	Protection contre l'incendie _____	66
Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions _____	59		
La Commission Des Usagers _____	59		

ANNEXES _____ **67**



Découvrir le CHI Robert Ballanger



Qui sommes-nous ?

Situé en Seine-Saint-Denis, sur les communes d'Aulnay-sous-Bois, Le Blanc-Mesnil, Tremblay-en-France, Sevran et Villepinte, le **Centre Hospitalier Intercommunal Robert Ballanger (CHIRB)** couvre un bassin de population d'environ 400 000 habitants.

Le CHIRB regroupe sur un parc arboré de plusieurs hectares, **ses activités de médecine** (addictologie, allergologie, cardiologie, court séjour gériatrique, dermatologie, douleur, gastro-entérologie, HDJ médecine, HDJ oncologie, médecine interne et maladies infectieuses, pneumologie, rhumatologie, réanimation-USC, soins palliatifs), **de chirurgie** (ambulatoire, viscérale, maxillo-faciale, plastique et esthétique, ophtalmologie, ORL, orthopédie, urologie, bariatrique).

Le secteur Femme-Enfant dispose d'un plateau de consultations performant et dynamique qui comprend **une maternité de niveau 2B** qui accueille près de **3500 accouchements** par an, un service de **gynécologie-grossesse à haut risque**, un **planning familial**, des **services de pédiatrie** comportant des lits de soins continus, **une néonatalogie**, **une chirurgie pédiatrique orthopédique, viscérale, urologique, les spécialités d'ophtalmologie, d'oto-rhino-laryngologie (ORL), stomatologie** et un service de pédopsychiatrie.

L'établissement dispose d'un plateau technique performant d'une capacité de **748 lits et places pour la médecine, la psychiatrie adulte et pédiatrique**. Il dispose aussi d'un secteur de soins de suite et réadaptation de **105 lits et places**. Récent et moderne, le SMR est doté d'un **plateau technique de rééducation** de 1 690 m², d'une **balnéothérapie** et d'**équipements de rééducation** innovants et performants.

Chaque année, l'établissement accueille **plus de 70 000 passages aux urgences**. Il est également doté d'**un laboratoire de biologie** et d'un service complet comprenant des **équipements d'imagerie médicale** et de **radiologie** interventionnelle permettant une aide efficace au diagnostic.

L'hôpital s'inscrit véritablement dans son environnement par le biais de ses **neuf centres médico-psychologiques** (CMP) ainsi que par sa présence à la maison d'arrêt de Villepinte. Le CHIRB possède également une antenne médicale à l'aéroport de Roissy : la Zone d'Attente pour Personnes en Instance.

Enfin, **son Institut de formations** prépare aux **diplômes d'infirmier(e)s, d'auxiliaire de puériculture et d'aide-soignant(e)**.

Le Centre Hospitalier Intercommunal Robert Ballanger, le Centre Hospitalier Intercommunal André Grégoire de Montreuil et le Groupe Hospitalier Intercommunal le Raincy-Montfermeil ont affirmé leur volonté de travailler ensemble au sein du GHT Grand Paris Nord-Est afin d'accroître la lisibilité de leur **offre de soins** dans un objectif d'égal accès aux soins et d'amélioration continue de la qualité des prises en charge hospitalières.

2022 en chiffres



162 930

consultations
32 618 841
examens biologiques
(B + BHN)



3 817
naissances



35 210
séjours

7 180

Actes d'échographie

764
lits et places



1 403
Actes mammographie



Psychiatrie : 13 132

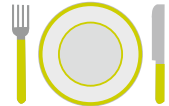
entrées 47 047
213 journées d'hospitalisation
lits installés et places HDJ



8 907
interventions
chirurgicales



456 852
repas servis aux patients



42 993

Actes radiologie
conventionnelle

17 523
Actes Scanner
(exclusivement public)



95 736
passages aux urgences

44 726
urgences
adultes

18 597
gynéco. et obs.

32 413
pédiatriques



6 552
Actes IRM
(exclusivement public)

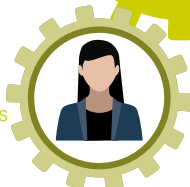
2 530 Professionnels

2 074 personnels
non-médicaux

- 1 382 soignants/personnels paramédicaux
- 178 personnels techniques, logistiques et informatiques
- 67 personnels éducatifs et sociaux
- 94 personnels médico-techniques
- 278 personnels administratifs
- 75 psychologues



456
personnels médicaux
(en équivalent temps-plein)



42
sages-femmes

132 – 282
internes ou FFI*
médecins

*Faisant Fonction d'Interne dans 232 internes ou FFI



La qualité de votre prise en charge notre priorité

La qualité et la sécurité de vos soins

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.

La 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), 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](https://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 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 <http://www.ght-gpne.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.

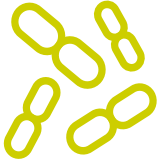


A partir de cette évaluation, la HAS donne un niveau de Certification qui correspond à une note générale sur la qualité et la sécurité des soins. Le niveau de certification figure avec les résultats d'indicateurs. La Certification débouche sur des actions pour vous faire bénéficier de la meilleure qualité 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.

Pour toute demande concernant l'information qui vous a été délivrée, les règles d'hygiène à l'hôpital ou le respect de vos droits n'hésitez pas à solliciter l'équipe médico-soignante.

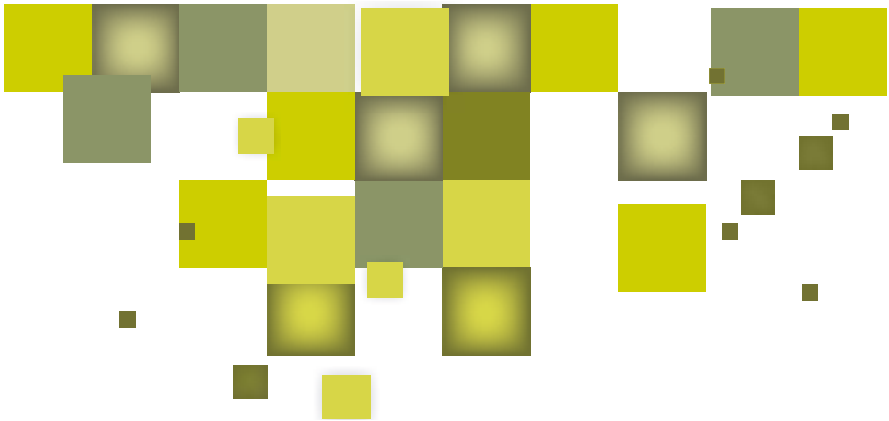
La prévention du risque infectieux



Le **CHI Robert Ballanger** est engagé dans la démarche de prévention du risque infectieux. Le **CLIN** (Comité de lutte contre les infections nosocomiales) coordonne cette action conjointement avec **l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène** (EOH) qui agit auprès des soignants pour promouvoir l'hygiène dans les services de soins.

Le programme annuel du CLIN et de l'EOH prévoit la réalisation de :

- › Surveillance des actes à risque (infection du site opératoire, bactériémies liées aux dispositifs invasifs, infections associées aux soins en Réanimation ou en Néonatalogie) ;
- › Suivi des indicateurs (Consommation des solutions hydro-alcoolique et consommation des antibiotiques) ;
- › Surveillance des bactéries multi résistantes aux antibiotiques ;
- › Réalisation des audits de pratique en hygiène ;
- › Rédaction et mise à jour des protocoles ;
- › Formation des soignants ;
- › Information des usagers (journée à thème, publication des indicateurs).

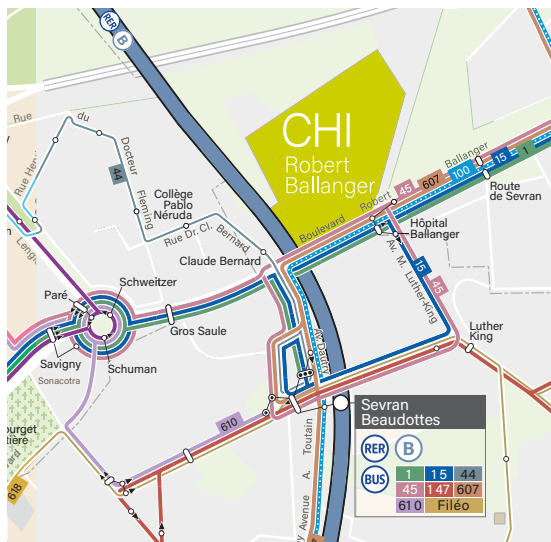


Accéder à l'hôpital

Adresse : Boulevard
Robert Ballanger,
93420 Villepinte

Un arrêt de bus au cœur de l'hôpital

Depuis juillet 2023, la ligne de bus 607 a été prolongée et un nouvel arrêt a été mis en place dans l'enceinte de l'hôpital devant le bâtiment 25. Il permet aux personnels et aux patients/visiteurs de se rendre plus facilement à l'hôpital depuis la gare Sevrans-Beaudottes.



Moyens d'accès :

En RER

Ligne B du RER, arrêt Sevrans Beaudottes
De Roissy, direction Paris.
De Paris, direction Roissy.

Bus : n° 147, 15, 607, 01, 618, 45 et 634 s'arrêtent aux stations : Hôpital ou gare de Sevrans Beaudottes.

Taxis : La station de taxis se trouve à la gare routière du RER B.

En voiture

En venant de Paris :

Autoroutes A1 ou A3 direction Roissy CDG -Lille
sortie zone industrielle Aulnay-sous-Bois.

En venant de province :

Autoroute 104 direction Paris, sortie Villepinte Tremblay

Si vous venez par la route, guidé par un GPS, indiquez la commune de Villepinte.

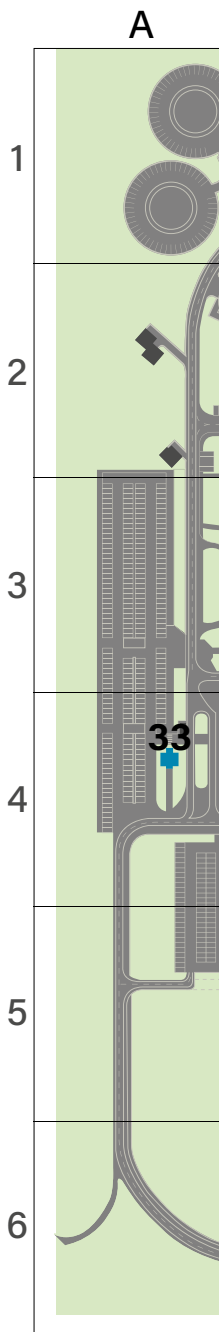
Des parkings visiteurs sont à votre disposition en direction des urgences. Les personnes à mobilité réduite disposent de parkings qui leur sont spécialement réservés devant le bâtiment principal (**bâtiment 25**).



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

Vous repérer au sein du CHI Robert Ballanger

i Accueil	25	B4	Maison Médicale de Garde	33	A4
Accueil Jeune - Pédospy	8	C4	Médecine Hospitalisation	2	B1-C1 B2-C2
Administration	1	B2-B3 C2-C3	Pédo Psychiatrie : Hospitalisation	17	A2- B2-B3
Bâtiment	27	F4	Pédo Psychiatrie : Hospitalisation de Jour	23	D3
Bâtiment Rouge	8	C4	Psychiatrie : Hospitalisation Secteur A-B-C	16	E3-F3- E4-F4
Blocs opératoires	1	B3	Pôle Femmes Enfants	25	B3-B4- C2-C3
CAMSP	7	D4	Radio Scanner IRM	1	B2-B3 C2-C3
Cardiologie	24	B1-B2	Réanimation	3	C3
CATTP L'Illide Minute Papillon	8	C4	Rééducation et Réadaptation SMR	9	B1-B2
Centre Eisenmann	13	D5	Secteur Psychiatrique : Centre Social - Hôpital de Jour - Salle de spectacle	15	E4-F4
Chambre Mortuaire	M	C2	Trésor Public	8	C4
Chirurgie Hospitalisation	3	C3	Unité Mobile Psychiatrie Précarité (UMPP)	27	F4
CMP Aulnay Nord CMP La Maison	8	C4	+ Urgence Adulte	1	B2-B3 C2-C3
Consultation douleur	4	C2	+ Urgence Maternité-Gynécologique	25	B3-B4- C2-C3
Consultation Relai en milieu ouvert	27	F4			
CSAPA	8	C4			
Équipe Mobile Gériatrie	18	B5-C5			
Équipe Mobile Psychiatrie du Sujet Agée (EMPSA)	27	F4			
HDJ Pop Corn	8	C4			
Institut de Formation en Soins Infirmiers	14	A5- B5-B6			



B

C

D

E

F



← Infirmière

Accéder à notre
offre de soins



Secteur Femmes / Enfants

Centre périnatal de niveau IIb, ce secteur est composé des services et unités suivants :

Secteur Femmes :

- › Urgences gynécologiques et obstétricales
- › Salle de naissances
- › Consultation Gynéco-Obstétrique et Planning Familial
- › Hôpital de Jour de Gynéco-obstétrique
- › Gynécologie - Grossesse à haut risque
- › Maternité - Unité kangourou

Contacts :

■ Consultations :

Bureau des rendez-vous :

01 75 63 60 61

Secrétariat :

01 75 63 60 62 / 60 66

■ Planning familial :

Bureau des rendez-vous :

01 75 63 60 93

■ Gynécologie / Grossesses à hauts risques :

Secrétariat : 01 75 63 60 57

■ Maternité / unité kangourou :

Secrétariat : 01 75 63 60 47

Secteur Enfants :

- › Néonatalogie et Soins intensifs
- › Pédiatrie générale et unité de soins continus
- › Chirurgie pédiatrique (orthopédie, viscérale, traumatologie, ophtalmologie, ORL...)
- › Chirurgie pédiatrique ambulatoire
- › Hôpital de jour de pédiatrie et chirurgie pédiatrique
- › Consultations de pédiatrie et chirurgie pédiatrique

Contacts :

■ Néonatalogie / Soins intensifs :

Secrétariat : 01 75 63 60 22

■ Chirurgie pédiatrique :

Secrétariat : 01 75 63 61 96 /
61 95

■ Pédiatrie générale et unité de soins continus :

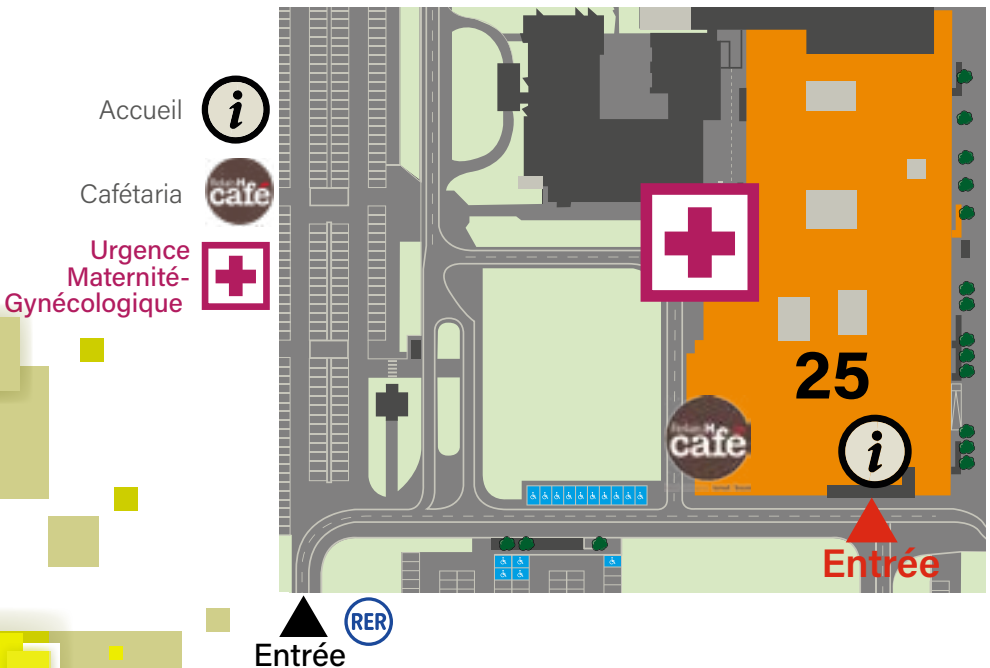
Secrétariat : 01 75 63 60 97

■ Hôpital de jour et consultations :

Secrétariat : 01 75 63 60 37

Bureau des rendez-vous :

01 75 63 61 37 / 01 75 63 60 00





Secteur Anesthésie - Bloc - Chirurgie

- › Anesthésie
- › Bloc opératoire polyvalent
- › Chirurgie ambulatoire
- › Chirurgie plastique reconstructrice et esthétique
- › Chirurgie orthopédique
- › Chirurgie urologique
- › Chirurgie viscérale et thoracique
- › Ophtalmologie
- › ORL

Contacts consultations :

- **Anesthésie** : 01 75 63 61 41
- **Chirurgie maxillo-faciale** : 01 75 63 61 71
- **Chirurgie plastique et esthétique** : 01 75 63 61 43
- **Orthopédie** : 01 75 63 61 42
- **Urologie** : Endoscopie - Echographie - Débitmétrie : 01 75 63 61 44
- **Stomatologie et O.R.L.** : Audiométrie - P.E.A. - V.N.G. - Vidéo fibroscopie laryngée : 01 75 63 61 71
- **Viscérale** : 01 75 63 61 42
- **O.P.H.** : Laser - Angiographie - Echographie rétinienne : 01 75 63 61 31



Secteur Médico-technique

- › Service d'Imagerie Médicale
- › Laboratoire de Biologie Médicale
- › Pharmacie et stérilisation centrale
- › Unité d'hygiène et d'Epidémiologie
- › Centre de prélèvements

Pour les rendez-vous d'imagerie, adressez-vous à l'accueil situé au rez-de-chaussée du bâtiment 25.

Pour les rendez-vous en mammographie, vous pouvez prendre rendez-vous au 01 49 36 71 84.

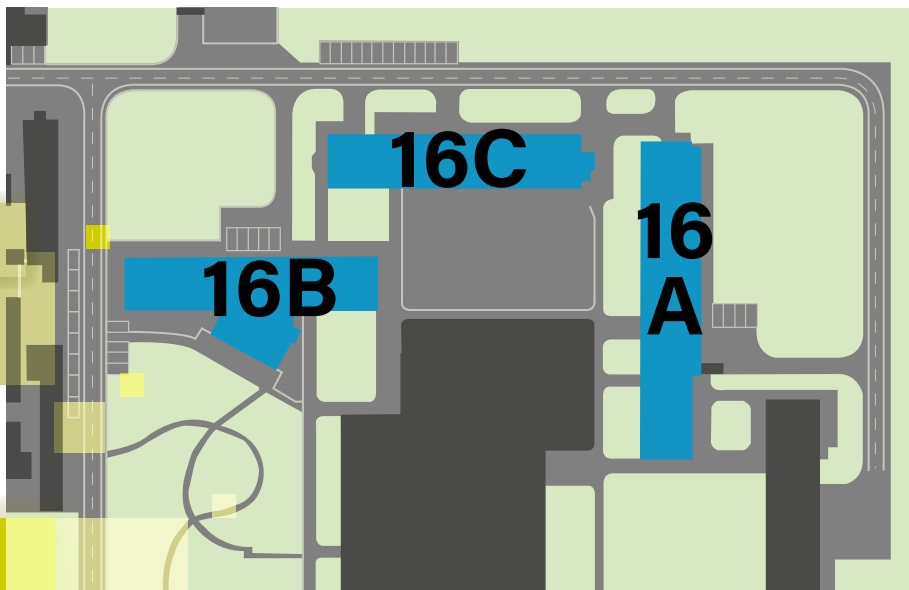
Pour les prélèvements sanguins : vous pouvez prendre rendez-vous au 01 75 63 61 61 ou 01 75 63 61 64.

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez appeler le laboratoire de biologie médicale au 01 49 36 71 25.



Secteur Psychiatrie Générale

Selon votre lieu de résidence habituelle, trois secteurs de psychiatrie générale (adulte) répondent à vos besoins de prise en charge en santé mentale tant en hospitalisation que dans le cadre d'un suivi en centres médico-psychologiques ou unités de consultations ambulatoires :



- **Secteur 93G07 - Psychiatrie A (communes : Aulnay-sous-Bois, Villepinte) :**
 - **Hospitalisation à temps plein :** 01 49 36 71 62 (secrétariat)
 - **Hôpital de jour A et B :** 01 49 36 73 36
 - **CMP Emmaus (Aulnay-sous-Bois) :** 01 82 37 23 48
 - **CMP Eugénie Cotton (Villepinte) :** 01 49 36 73 59

- **Secteur 93G08 - Psychiatrie B (communes : Le-Blanc-Mesnil, Tremblay-en-France) :**
 - **Hospitalisation à temps plein :** 01 49 36 71 69 ou 74 40 (secrétariat)
 - **Hôpital de jour A et B :** 01 49 36 73 36
 - **Unité Thérapeutique d'accueil Familial Adultes (UTAFa) :** 01 49 36 74 67
 - **CMP Lemesle (Le-Blanc-Mesnil) :** 01 48 65 35 66 ou 06 33 01 05 45
 - **CMP Jule Vallès (Tremblay-en-France) :** 01 75 63 60 32

- **Secteur 93G17 - Psychiatrie C (communes : Sevran , Vaujours , Livry-Gargan) :**
 - **Hospitalisation à temps plein :** 01 49 36 70 83 ou 71 79 (secrétariat)
 - **Hôpital de jour C :** 01 49 36 73 47
 - **CMP Gambetta (Sevran) :** 01 75 63 61 80

- **Centre d'accueil et de crise :** 01 49 36 70 42
- **Urgences psychiatriques :** 01 49 36 71 23 (secrétariat)



Unités de soins ambulatoires intersectorielles :

- **Unité Spécialisée d'Accompagnement du Psycho-traumatisme (USAP)** est un dispositif du Centre Régional de prise en charge du psycho-traumatisme de Paris-Nord (CRPPN) : 01 49 36 72 38

Vous êtes victimes de faits pouvant entraîner un psycho-traumatisme (violence faite aux femmes, violence conjugale, violence sexuelle, agression, harcèlement, deuil traumatique, ...). L'USAP vous propose une prise en charge globale et pluridisciplinaire préventive et curative ainsi qu'un accompagnement social et judiciaire.

- **Équipe mobile de psychiatrie du sujet âgé (EMPSA)** : 01 82 37 23 84
- **Équipe Mobile de Psychiatrie et Précarité (UMPP)** : 01 82 37 83 84 ou 06 42 29 68 50
- **Consultation Relai en milieu ouvert** : 01 75 63 61 90 ou 01 82 37 23 84
Ce lieu de consultation post-carcéral propose à toute personne sortie de détention ou sous injonction de soins, une prise en charge médico-psychologique.
- **Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire de la maison d'arrêt de Villepinte (USMP)** : 01 75 63 61 90
L'USMP répond aux besoins de santé des personnes sous main de justice pendant leur détention.

INFOS+

33 528 actes ambulatoires dont 4404 à l'USAP (prise en charge de femmes victimes, ...),

6 184 journées d'hospitalisation de jour,

28 434 journées d'hospitalisation complète,

25 680 actes et consultations à l'USMP de la Maison d'arrêt de Villepinte et en consultation Relai en milieu ouvert.

(Données 2020)





Secteur de Pédopsychiatrie (Enfants, adolescents)

L'**intersecteur 93104** de psychiatrie infanto-juvénile répond aux besoins de prise en charge en santé mentale des enfants et adolescents, dès leur naissance et jusqu'à l'âge adulte. Plusieurs lieux de consultations ambulatoires et/ou d'hospitalisation proposent une prise en charge diversifiée :

Consultations ambulatoires :

- **Consultation hospitalière & unité de prise en charge psychologique spécialisée (UPPS)**, dispositif du Centre Régional de Prise en charge du Psycho-traumatisme de Paris-Nord) : 01 75 63 61 45
- **Unité Thérapeutique d'Évaluation et Prise en charge Précoce (UTEPP)** : 01 75 63 61 33
- **CATTP infanto-juvénile « Minute Papillon »** : 01 49 36 73 16
- **CMP-IJ Aulnay Nord** : 01 49 36 74 61
- **CMP-IJ Vercingétorix (Aulnay-sous-Bois Sud)** : 01 75 63 60 33
- **CMP-IJ « La maison » et CATTP « l'Iliade »** (Le-Blanc-Mesnil) : 01 48 65 6811
- **CMP-IJ du chevalier de la Barre** (Livry-Gargan) : 01 49 36 74 72
- **CMP-IJ Conrad** (Sevran) : 01 82 37 23 34
- **CMP-IJ Jules Vallès** (Tremblay-en France) : 01 75 63 60 31
- **CMP-IJ Jules Ferry et CATTP « la Cabane »** (Villepinte) : 01 82 37 23 45
- **Accueil Jeunes** (consultations pour adolescents) : 01 49 36 72 44

Hospitalisation :

- **Les lits-ados** (hospitalisation complète pour adolescents – 8 lits) : 01 49 36 74 45
- **Hôpital de jour les trois jardins** (enfants) et **Unités d'enseignements spécialisées** (élémentaire et collège) : 01 49 36 72 50
- **Unité Thérapeutique d'Accueil Familial Enfants (UTAF-E)** : 01 75 63 61 33
- **Hôpital de jour Pop Corn** (adolescents) : 01 49 36 71 32



INFOS+

37 554 actes ambulatoires,

3 710 journées d'hospitalisation de jour dont 1295 en UE
élémentaire et collège

5 867 journées d'hospitalisation complète,

(Données 2020)



Secteur vasculo-métabolique

- › Cardiologie et coronographie
- › Neurologie et Unité Neurovasculaire
- › SMR Polyvalent
- › SMR Neurologique
- › Plateau technique de rééducation
- › Podologie
- › Unité de Diététique

Contacts consultations :

- **Cardiologie** : Echographie
- Holter - E.C.G d'effort -
Angiographie angioplastie :
01 75 63 61 61
- **Neurologie** : Exploration
fonctionnelles neurologiques
E.E.G – E.M.G.-P.A. :
01 75 63 61 61
- **Evaluation gériatrique** :
01 49 36 70 04
- **SMR Neurologique** :
01 75 63 60 13
- **SMR Polyvalent** : 01 75 63 60 12
- **Prise de rendez-vous SMR**
Polyvalent - SMR Neurologique :
01 75 63 60 14
- **Diététique** : 01 75 63 61 61



Secteur gériatrique

› Court séjour gériatrique

› SMR Gériatrique

Contacts consultations :

▪ Gériatrie - Court séjour gériatrique - Equipe mobile de gériatrie : 01 75 63 61 61

▪ SMR Gériatrique :
01 75 63 60 11



Secteur Urgences adultes et enfants et Réanimation

› Service de Médecine intensive et réanimation Adulte et Unité de Surveillance Continue

› Service des Urgences, SMUR et Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)



Secteur Médecine spécialisée

- › Unité de Dermatologie
- › Service d'Hépatogastro-Entérologie
- › Hôpital de Jour de Médecine
- › Unité d'Oncologie (HDJ)
- › Service de Médecine Interne et Equipe Mobile d'Infectiologie
- › Service de Pneumologie et Unité d'aval des urgences (UAU)
- › Rhumatologie Hôpital de jour
- › Allergologie Hôpital de jour
- › Unité Douleur et Soins Palliatifs
- › Consultation Douleur Adulte et Enfant,
- › Equipe Mobile Douleur,
- › Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (EMASP)
- › Département d'Addictologie (Alcoologie, Tabacologie, Toxicomanie)
- › Unité Fonctionnelle d'Addictologie Hospitalière de Liaison (UFAHL)
- › Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie - CSAPA GAINVILLE

Contacts consultations

Vous pouvez contacter les spécialités suivantes au numéro unique suivant : **01 75 63 61 61**.

- Dermatologie
- Médecine Interne, Infectiologie, Hématologie
- Néphrologie
- Ostéodensitométrie
- Pneumologie, dont :
 - › Explorations fonctionnelles respiratoires, explorations du sommeil ;
 - › Fibroscopies, explorations de la plèvre.
- Rhumatologie

Vous pouvez contacter les spécialités suivantes à leur numéro de téléphone dédié :

- **Oncologie-Cancérologie** :
01 75 63 61 87.
- **Consultation Douleur Adulte et Enfant, Equipe mobile Douleur et EMASP** : 01 49 36 74 52
- **Hépto-Gastro-Entérologie**, dont :
 - › Endoscopies digestives hautes (fibroscopies) et basses (coloscopies) ;
 - exploration par Caméra-capsule de l'intestin grêle ;
 - échographies abdominales ;
 - fibroscan ; GPE ;
 - proctologie ;
 - › Consultations spécialisées digestives : 01 75 63 61 44.
- **Département d'Addictologie (Alcoologie, Tabacologie, Toxicomanie)** :
 - › UFAHL : 01 49 36 74 34 ;
 - › CSAPA GAINVILLE : 01 49 36 74 53

La prise en charge de la douleur



Les équipes soignantes évaluent et soulagent votre douleur : **signalez-leur votre douleur.**

Si nécessaire, elles font appel à l'équipe mobile douleur constituée de médecins, infirmières et psychologues.

Le CHIRB propose également des consultations d'évaluation et de traitement de la douleur chronique effectuées par plusieurs spécialistes médicaux (algologue, anesthésiste, rhumatologue, psychiatre, dentiste) et paramédicaux. Des techniques médicamenteuses et non médicamenteuses sont utilisées (neurostimulation, hypnose, relaxation, auriculothérapie, acupuncture).

Un accueil est réalisé à l'unité douleur de **9 heures à 16 heures**. Les rendez-vous peuvent être pris sur place, internet ou téléphone avec le courrier du médecin traitant. L'unité douleur se situe dans les locaux de l'hôpital de jour Médecine dans le bâtiment 25. La consultation est certifiée par l'ARS depuis 1998.



Les soins palliatifs - accompagnement des personnes en fin de vie

Les soins palliatifs s'adressent à la personne atteinte d'une maladie grave évolutive ou terminale quel que soit son âge.

Leur objectif est de préserver la meilleure qualité de vie possible de la personne malade en soulageant au mieux sa douleur physique ou tout autre symptôme d'inconfort en tenant compte également de sa souffrance psychologique, spirituelle et sociale, l'accompagnement des patients et le soutien des proches sont indissociables.

L'équipe mobile de soins palliatifs (EMSP) est une équipe pluridisciplinaire constituée de médecins, infirmières et psychologues qui travaillent en lien avec les équipes soignantes, elle intervient à la demande des services, des patients et des proches, elle assure une mission de conseils (évaluation thérapeutique ...) et de soutien.

Si besoin, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante qui vous prend en charge ou contactez-nous au **01 49 36 74 52 (secrétariat de l'unité douleur et soins palliatifs)** ou venez nous rencontrer au rez-de-chaussée du bâtiment 4 (accueil de 9 heures à 16 heures).



La prise en charge des addictions

L'hôpital met à votre disposition deux types de structures de prise en charge des problématiques addictives :

- **L'Unité Fonctionnelle d'Addictologie Hospitalière (UFAHL)** dont l'objectif est le dépistage, l'orientation et la gestion des problématiques addictives (alcool, tabac, cannabis...) susceptibles d'être dépistées ou de poser des difficultés lors de votre hospitalisation, cette équipe travaille en collaboration avec le service dans lequel vous êtes hospitalisé pour optimiser au mieux votre prise en charge durant votre hospitalisation et faciliter votre orientation sur les structures extérieures.
- **Le Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA Gainville)** met à votre disposition une équipe médico-psycho-sociale dont l'objectif est de vous aider à prendre en charge vos problématiques liées à vos consommations de produits. Il assure des consultations externes sur rendez-vous.

Le Département d'Addictologie s'appuie également sur l'ensemble du dispositif de prise en charge du monde extra-hospitalier, associations de réduction des risques, structures médicales, mouvement associatif, CSAPA de proximité, médecine de ville pour optimiser votre prise en charge.

Contacts consultations :

Vous pouvez contacter les spécialités suivantes à leur numéro de téléphone dédié :



Département d'Addictologie (Alcoologie, Tabacologie, Toxicomanie) :

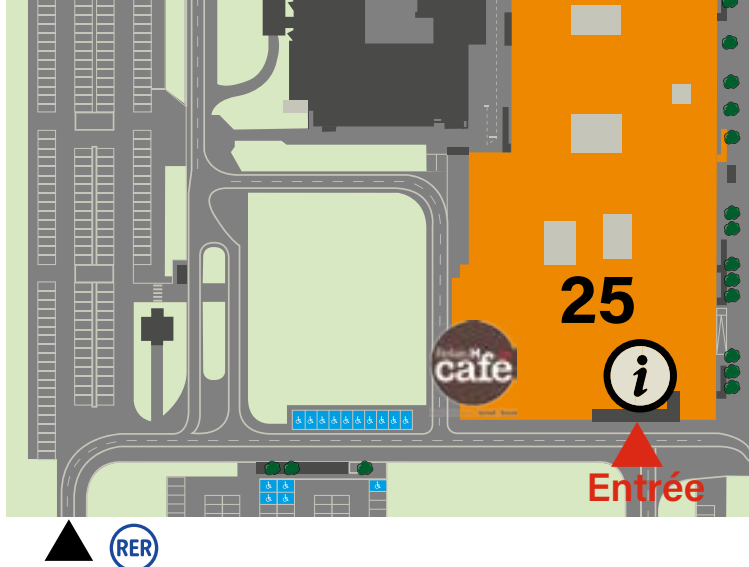
- **UFAHL** : 01 49 36 74 34 ;
- **CSAPA GAINVILLE** : 01 49 36 74 53

Vous pouvez joindre le Département d'Addictologie : au 01 49 36 74 53 (secrétariat d'Addictologie).



Votre Admission

Accueil 
Cafétaria 



L'accueil administratif

Hall bâtiment 25 :

- › Consultations : 8h-17h du lundi au vendredi.
- › Hospitalisations : 8h30-17h du lundi au vendredi
- › Urgences : 24h/24 7j/7

Les agents du bureau des admissions/soins externes gèrent le dossier administratif des patients. Pour garantir une bonne gestion de votre dossier et limiter le risque médical, une bonne identification est nécessaire.





Les pièces à fournir

- Une pièce d'identité** (Votre carte d'identité, votre titre de séjour, votre passeport ou livret de famille, acte de naissance pour les enfants)
- La carte vitale ou votre attestation d'Assurance Maladie en cours de validité**
- Votre attestation** et carte d'Aide Médicale Etat, de
- Complémentaire Santé Solidaire** ;
- Votre carte de mutuelle** en hospitalisation ou en consultation externe
- Un justificatif de domicile** de moins de trois mois.
- Votre **adresse mail** et **téléphone**



Vous passez par les urgences et vous ne disposez pas de vos documents justificatifs :

vous-même ou votre famille devez régulariser votre situation administrative au bureau des Admissions (dans le hall du bâtiment 25).



Vos démarches administratives en ligne

L'application DigiHosp Patient vous permet de créer un espace patient pour effectuer toutes vos démarches administratives en ligne : enregistrer votre préadmission, accéder à des formulaires pré-remplis ou encore le paiement de vos factures. Elle simplifie ainsi vos démarches lors de votre venue sur l'hôpital.

Vous pouvez accéder à cette application en ligne via le site internet de l'hôpital <http://www.gh-t-gpne.fr> dans la rubrique « **Patients / Visiteurs** »/« **Mon espace Patient : votre admission à l'hôpital en toute simplicité** ». L'application est aussi téléchargeable directement sur les plates-formes Google Play et Appstore.

Si vous n'avez pas créé un compte avant votre venue, cette opération est réalisée par l'agent des admissions avec votre adresse mail. Une notification vous est envoyée par mail pour finaliser la création du compte si vous le souhaitez, cette application étant facultative.

Les frais d'hospitalisation

Ils sont à régler le jour de votre sortie ou dès réception de la facture à votre domicile.

Toutefois et en dehors des situations d'urgence, vous devez avancer les frais d'hospitalisation ou de consultations

- › **Si vous n'êtes pas assuré social.**
- › **Si vous ne résidez pas sur le territoire.**

Ces frais comprennent :

- › **Le prix de la journée** (variable selon la spécialité).
- › **Le forfait journalier** (prestation hôtelière facturable du jour d'entrée, quelle que soit l'heure d'arrivée, au jour de sortie inclus).
- › **Les prestations non couvertes par l'Assurance Maladie** (frais accompagnants, chambre particulière, etc.)

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 exonérations

Vous êtes exonéré du Ticket Modérateur si vous êtes :

- › Titulaire de l'AME.
- › En invalidité.
- › Hospitalisé pour une intervention chirurgicale ou acte exonérant.
- › Hospitalisé au titre d'une maladie reconnue par la Sécurité Sociale seuls les soins en rapport sont pris à 100 %.
- › Victimes de guerres ou d'attentats (art. 115).
- › Femmes enceintes si la déclaration de grossesse a été faite auprès de votre centre de sécurité sociale, à partir du 6ème mois de la grossesse et pendant 12 jours après l'accouchement.
- › Accidentés du travail ou porteurs d'une maladie professionnelle reconnue et validée par la Sécurité Sociale.
- › Enfant ou adolescent en situation de handicap âgé de moins de 20 ans et hébergé dans un établissement d'éducation spécialisée.



› Les tarifs de prestations (hospitalisation)

à compter du 1^{er} mars 2023

Médecine :	1 124,51 €
Chirurgie :	1 457,43 €
Spécialités couteuses :	2 707,74 €
Hôpital de jour cas général	1 061,11 €
Hôpital de jour cas onéreux	1 139,76 €
Chirurgie ambulatoire :	1 247,05 €
Moyen séjour :	449,98 €
Réadaptation fonctionnelle :	532,01 €
UTAF adulte :	879,03 €
UTAF enfant :	1 001,21 €
Hôpital de jour psy adulte :	567,02 €
Hôpital de jour pédo psy :	824,39 €
Hôpital de jour rééducation :	402,48 €
Chambre particulière :	99 €

› Pour joindre notre service des admissions :

Tel : 01 75 63 61 59

Courriels : rb.service.admissions@ght-gpne.fr

Fax : 01 75 63 61 58

› Pour joindre notre service réclamation facturation :

Téléphone : 01 75 63 60 83

Courriel : rb.reclamation.facturation@ght-gpne.fr



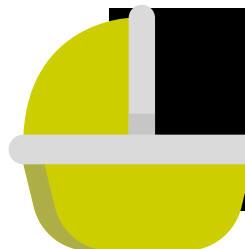
> Le paiement du forfait journalier

Les forfaits journaliers s'élèvent à **20 € par jour pour les hospitalisations en MCO** (Médecine, Chirurgie, Obstétrique) et à **15 € par jour pour les hospitalisations en Soins de Suite et Rééducation et en Psychiatrie**.

Selon votre contrat, ils pourront être intégralement ou partiellement pris en charge par votre mutuelle. En cas de prise en charge partielle ou en l'absence de prise en charge, ils seront à régler le jour de votre sortie.

Déclarer une naissance

Afin de vous permettre de déclarer la naissance de votre enfant. Un bureau d'Etat Civil de la mairie de Villepinte est présent dans le **hall du bâtiment 1**



Vous n'êtes pas assuré social

> Le Service Social

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

En collaboration avec l'équipe soignante, un(e) Assistant(e) de Service Social 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 une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), dont les horaires d'ouverture sont **de 9h à 16h30 du lundi au vendredi**.

Vous avez la possibilité de rencontrer



un(e) Assistant(e) de Service Social à tout moment, adressez-vous au cadre de santé du service.

Secrétariat du service social : 01 49 36 70 45 situé au 1^{er} étage du bâtiment 1.

›La P.A.S.S.

Il existe une permanence d'accès aux soins de santé P.A.S.S., à la disposition des personnes les plus démunies.

Des assistantes sociales sont à votre disposition pour vous aider à résoudre vos difficultés personnelles, familiales, administratives, ou matérielles liées à votre hospitalisation.

En cas de besoin, adressez-vous aux guichets d'admission ou au cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé pour vous orienter vers une assistante sociale.

Les informations concernant le montant, la prise en charge et les règlements des frais de consultation, de séjour sont affichées aux admissions.



Votre séjour



Le personnel soignant

Le personnel est réparti en plusieurs catégories qui concourent à vous offrir des prestations de qualité.

L'équipe médicale

Elle est composée de médecins, chirurgiens pharmaciens et sages-femmes, internes (en médecine, pharmacie ou en chirurgie).

L'équipe paramédicale

Elle est composée de cadres supérieurs de santé, de cadres de santé, des infirmier(e)s, des aides-soignants(e)s, des auxiliaires de puériculture. Dans certains services, vous serez plus particulièrement pris en charge par des infirmières puéricultrices (IPDE), des infirmiers(e) anesthésistes (IADE) et des infirmier(e)s de bloc opératoire (IBODE), les infirmier(ères) en pratiques avancées (IPA), les kinésithérapeutes, les psychologues, Manipulateur/trice en électroradiologie médicale, préparateur en Pharmacie Hospitalière, orthophonistes, les ergothérapeutes, les psychomotriciens, les diététiciennes, les éducateur(trices) spécialisé(es), assistantes sociales

Nos équipes sont également riches des compétences d'autres professionnels :

Les professeurs des écoles spécialisés, les enseignants en APA (activité physique adaptée), les agents de services hospitaliers (ASH), les ambulanciers, les brancardiers, le personnel administratif, les secrétaires médicales.

Le C.H.I.R.B, c'est aussi un institut de formations paramédicales qui accueille :

- 90 étudiantes infirmier(e)s
- 40 élèves aides-soignantes
- 20 élèves auxiliaires de puériculture

L'ensemble des services du centre hospitalier Robert Ballanger est investi dans la formation des étudiants de toutes disciplines





Les services proposés

Votre chambres

Suivant les disponibilités du service ou les nécessités de votre état de santé, vous disposerez d'une chambre à 1 ou 2 lits.

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

Tarifs pour les accompagnants :

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| ▪ Chambre accompagnant : | ▪ Petit-déjeuner seul : 1,50 € |
| 6,50€ | ▪ Repas : 5,50 € |
| ▪ Nuit + petit-déjeuner : 8 € | |

En cas de besoin, adressez-vous au Cadre de santé du service.

Accès aux personnes à mobilité réduite



Sachez que vous avez la possibilité de demander un fauteuil roulant à l'accueil lorsque vous allez en consultation.

Obligation d'un accompagnant, les fauteuils doivent être poussés.



Le nettoyage de votre chambre est assuré par les agents de service hospitalier ; les produits utilisés par cette équipe sont des produits de qualité écologique disposant d'un éco label européen.

Boutiques et cafétéria (bât. 25 accueil Hall Central)



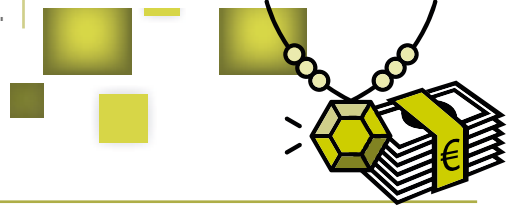
Une boutique et une cafétéria sont à votre disposition à l'entrée de l'hôpital. Elles sont gérées par un prestataire extérieur et vous proposent, **chaque jour** de

8 heures à 18 heures, le **samedi, dimanche** et **jours fériés** à partir de **12h30**, journaux, revues, produits d'hygiène, confiseries, cadeaux, boissons chaudes et froides, viennoiseries ainsi qu'une restauration rapide.

Votre linge

Le linge hôtelier (draps) dont vous aurez besoin durant votre séjour est fourni par l'Etablissement.

Prévoyez votre nécessaire de toilette et votre linge personnel.



Dépôt de valeurs

Si vous n'avez pas la possibilité de laisser vos biens et/ou valeurs à votre domicile ou si vous n'avez pas la possibilité de les confier à votre entourage, **vous pouvez effectuer leur dépôt auprès du cadre de santé du service.**

Nous portons à votre attention que dans le cas où **vous souhaitez conserver vos biens et valeurs dans votre chambre ou sur vous**, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable en cas de vol ou détérioration.

Une conciergerie pour rendre votre séjour à l'hôpital plus agréable

En partenariat avec l'hôpital, un service de conciergerie pour améliorer la qualité de l'accueil et

de la vie à l'hôpital est situé dans le hall d'accueil de votre établissement.



Les services proposés par Easylife s'adapteront à l'ensemble de vos attentes ou besoins (livraison ou prestation en chambre) :

- Commande et livraison d'un produit spécifique : repas traiteur, corbeille de fruits, macarons, parapharmacie etc.
- Détente et bien-être : coiffure, esthétique, pédicurie en chambre...
- Lavage du linge, garde d'enfants pendant l'hospitalisation ou des animaux...
- Commande de magazines ou livres...

Renseignements sur le stand Easylife (dans le hall d'accueil), sur le site internet <https://www.easy-life.fr> ou par téléphone : 01 82 37 23 00

Vos repas

Les menus de l'hôpital tiennent compte de vos allergies, intolérances si vous le signalez dès votre arrivée... 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.

Vos repas sont servis aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner à partir de **8h30**
- Déjeuner à partir de **12h30**
- Dîner à partir de **18h**

Un de vos proches pourra occasionnellement prendre son repas en votre compagnie (5€ par repas à régler aux Admissions).

En cas de besoin, adressez-vous au Cadre de santé du service.



Aliments et produits apportés de l'extérieur

- Il est interdit d'apporter des aliments de l'extérieur (préparés ou achetés). Ils peuvent altérer la santé de votre proche (fausse route, intoxication, allergie...)
- Certains produits secs (biscuits...) ou boisson pouvant être conservés à température ambiante sont tolérés après avis du médecin du service.



L'introduction de boissons alcoolisées et de produits illicites est strictement interdite à l'intérieur de l'établissement.

Contact avec l'extérieur



Téléphone, Télévision

Les mises en service du téléphone et de la télévision sont immédiates.

Il vous suffit :

- de vous rendre au bureau d'accueil de la société de location situé dans le hall d'accueil du **bâtiment 1**, qui est ouvert du **lundi** au **vendredi** de **10h00** à **12h45** et de **14h30** à **18h30**, le **samedi** de **12h** à **18h**,
- ou, si vous ne pouvez pas vous déplacer, de composer le « **10** » à partir du poste téléphonique situé à votre chevet.

Il est interdit d'apporter un poste de télévision personnel.

NB : La mise en service de la télévision et des communications téléphoniques vers l'extérieur est payante.

Votre courrier



Vous recevrez votre courrier directement et quotidiennement dans le service. L'adresse à communiquer à vos proches est la suivante :

M^r ou M^{me} _____

CHI Robert Ballanger

Service _____

N°de Chambre _____

Boulevard Robert Ballanger
93602 Aulnay-sous-Bois CEDEX

Demandez à vos correspondants d'indiquer le nom du service ainsi que la chambre où vous êtes hospitalisé pour faciliter son acheminement. Invitez-les aussi à mentionner votre prénom afin d'éviter toute confusion avec des homonymes.

Si des mandats vous sont adressés, le vaguemestre viendra vous en verser le montant dans votre chambre.

Vos visites

Vos parents et vos amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort.



Les visites sont autorisées **tous les jours** de **13h à 20h**, sauf contre-indication médicale ou autorisation spéciale. Il est **obligatoire** de respecter ces horaires afin de ne pas perturber le fonctionnement du service. **La visite des enfants n'est autorisée qu'à partir de 15 ans.**

Vos visiteurs sont priés de ne pas introduire d'animaux domestiques.



N'oubliez pas que les visites trop longues, ou trop fréquentes peuvent vous fatiguer et qu'il est dans votre intérêt et celui de vos voisins de demander à vos visiteurs de ne pas venir nombreux et d'être discrets.

Vous pouvez obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et le respect de l'anonymat.

Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne désirez pas recevoir.

En cas de besoin, adressez-vous au Cadre de santé du service.

Si votre séjour se prolonge et si votre état de santé le permet, vous pouvez bénéficier, à titre exceptionnel, **d'une autorisation de sortie d'une durée maximale de 48h**. Cette décision relève du Directeur sur avis du médecin. Sachez que si vous ne respectez pas le délai accordé, vous serez considéré comme malade sorti.



Votre Sortie



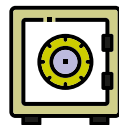
Si vous souhaitez remercier le personnel qui vous a soigné, faites-le de vive voix et dans le questionnaire de satisfaction, disponible au milieu de ce livret.

Ne lui remettez pas de pourboires ou gratifications, interdits par la loi, vous l'exposeriez dans ce cas à des sanctions.



→ Lors de votre sortie :

- Les **valeurs** et les **bijoux** sont à récupérer à la **régie** ou au **Trésor Public** situé dans l'enceinte de l'hôpital (**bâtiment 8**) uniquement du **lundi** au **vendredi** de **8h15-12h15** et de **13h-16h** (sauf le **jeudi**).
- Les **documents papiers**, **clefs** sont à récupérer auprès du **personnel soignant** ou au **bureau des admissions** dans le **hall d'accueil** du **Bat 25** du **lundi** au **vendredi** de **9h** à **17h**.
- Les **vêtements**, **prothèses** et **divers objets** qui ont été conservés par le **service d'hospitalisation**.



Les formalités administratives

Le **médecin responsable** du service autorisera votre sortie. Si vous souhaitez quitter l'hôpital sans son accord, vous devez signer une déclaration dégageant la responsabilité de l'hôpital et du médecin. Avant de nous quitter, et afin de vous éviter des déplacements inutiles, n'oubliez pas de passer par le service des admissions :

- › pour enregistrer votre départ,
- › pour obtenir les bulletins de situation qui vous sont nécessaires,
- › pour régulariser et clore votre dossier et régler les frais éventuels.

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).



La régularisation de votre situation administrative

Avant votre sortie, nous vous conseillons de vérifier que vous ne laissez pas d'objets personnels dans le service.

Après votre sortie et lorsque les différents organismes (sécurité sociale et mutuelle) auront pris leur décision, vous recevrez éventuellement le décompte des frais restant à votre charge.

Pour regagner votre domicile, vous pouvez :

- › partir par un moyen de transport de votre choix : véhicule personnel, taxi, transports publics,...

ou, si votre état de santé l'exige, bénéficier d'un transport en Véhicule Sanitaire Léger 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.

La poursuite de votre traitement

Au cours de votre séjour, votre traitement pourra avoir été optimisé par des pharmaciens cliniciens intervenant dans les services.

Votre médecin traitant recevra toutes les informations médicales utiles vous concernant. Un compte rendu d'hospitalisation lui sera adressé par courrier postal.

Il pourra toujours prendre contact avec les praticiens hospitaliers qui vous ont soigné.

Si vous devez être revu en consultation, pensez à prendre rendez-vous par l'intermédiaire du cadre de santé du service ou de la secrétaire médicale. N'oubliez pas de vous munir des pièces vous permettant d'être dispensé de faire l'avance des frais lorsque vous reviendrez.

Si vous vous trouviez dans l'impossibilité de vous rendre au rendez-vous fixé, prenez la précaution d'avertir la consultation 48 heures avant la date prévue afin de permettre à un autre patient d'en bénéficier.



Vos Droits et Devoirs



Vos droits

La personne à prévenir

La **personne à prévenir** est la personne qui **s'occupera de vous administrativement** (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occupe de contacter votre famille...).

La **personne de confiance** pourrait être la même personne que la **personne à prévenir**, si vous le souhaitez.



La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner à tout moment **une personne de confiance** pouvant être **un parent, un proche ou son médecin traitant** afin qu'elle soit consultée en priorité par les médecins au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Lorsque le patient est en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance aura une mission d'accompagnement,

d'assistance lors des rendez-vous médicaux et de réception des informations médicales en sa présence du patient.

Elle doit donc connaître **ses volontés** et **les exprimer** lorsqu'elle est appelée à le faire.

La désignation se fait **par écrit**, lors de votre admission ou au cours de votre hospitalisation, sur les formulaires mis à disposition par le service vous affectant, comme elle peut s'effectuer sur un papier libre daté et signé en précisant ses noms, prénoms et ses coordonnées.

Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement et peut être modifiée ou annulée à tout moment.

Attention, **la personne de confiance** n'est pas nécessairement **la personne à prévenir en cas d'aggravation de son état de santé**.



Le consentement éclairé

Le consentement de la personne examinée ou soignée **doit être recherché dans tous les cas**.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Toute personne a le droit de **refuser ou de ne pas recevoir un traitement** mais le suivi du malade doit être **assuré par le médecin**, notamment son accompagnement palliatif.

En cas de refus de soins, le médecin a **l'obligation de respecter la volonté de la personne** après l'avoir informée des conséquences de ses choix et de leur gravité.

Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, le médecin **ne peut intervenir sans que la personne de confiance ou sa famille ou ses proches aient été consultés**, sauf urgence ou impossibilité. La décision motivée de limitation ou d'arrêt de traitement est inscrite dans le dossier médical.

Le consentement du mineur ou **du majeur sous tutelle** doit être systématiquement **recherché s'il est apte à exprimer sa volonté** et à participer à la décision. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.



Les directives anticipées

Sont dites directives anticipées, **les souhaits rédigés par une personne pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté ou à sa fin de vie** concernant la poursuite des traitements et des investigations. **Elles sont valides à vie** mais révisable et révoquable à tout moment.

Les directives anticipées doivent être sous forme de souhaits écrits, datés, signé, avec nom, prénom et date de naissance. Une personne majeure sous tutelle peut écrire ses directives anticipées avec l'accord du juge ou du conseil de la famille.

Un modèle rédigé par la Haute Autorité de Santé est mis à disposition, listant l'identité de l'auteur, l'identité de la personne de confiance, les informations sur les témoins si l'écriture est impossible.

A votre admission, l'équipe médicale vous interroge sur l'existence des directives anticipées qui peuvent être conservées dans le « dossier patient », sur le registre national, chez le médecin traitant.

Elles s'imposent au médecin sauf en cas d'urgence vitale.

En cas de décision de limitation ou d'arrêt de traitement, le médecin doit rechercher activement les directives anticipées dans le dossier, auprès de la personne de confiance, de la famille, du médecin traitant.

L'information médicale

Les médecins vous informeront sur votre état de santé, les examens qui seront réalisés, les traitements qui seront prescrits. Pensez à signaler si vous avez un 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.

Votre famille peut également, sauf opposition de votre part, être informée de votre état de santé aux jours et heures indiqués dans chaque unité, et peut aussi prendre de vos nouvelles.

Si votre état de santé nécessite votre 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, qui est conservé par l'hôpital pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Votre 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.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Pour ce faire, vous devez, nous retourner le formulaire de demande de dossier, dûment complété et signé, accompagné de pièces justificatives, à l'attention du Directeur de l'hôpital.

Ce formulaire est téléchargeable sur le site Internet de l'hôpital : « <http://www.ght-gpne.fr> » à la rubrique « Patients / Visiteurs »/« Droits du patient »/« demande d'accès au dossier médical »..

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

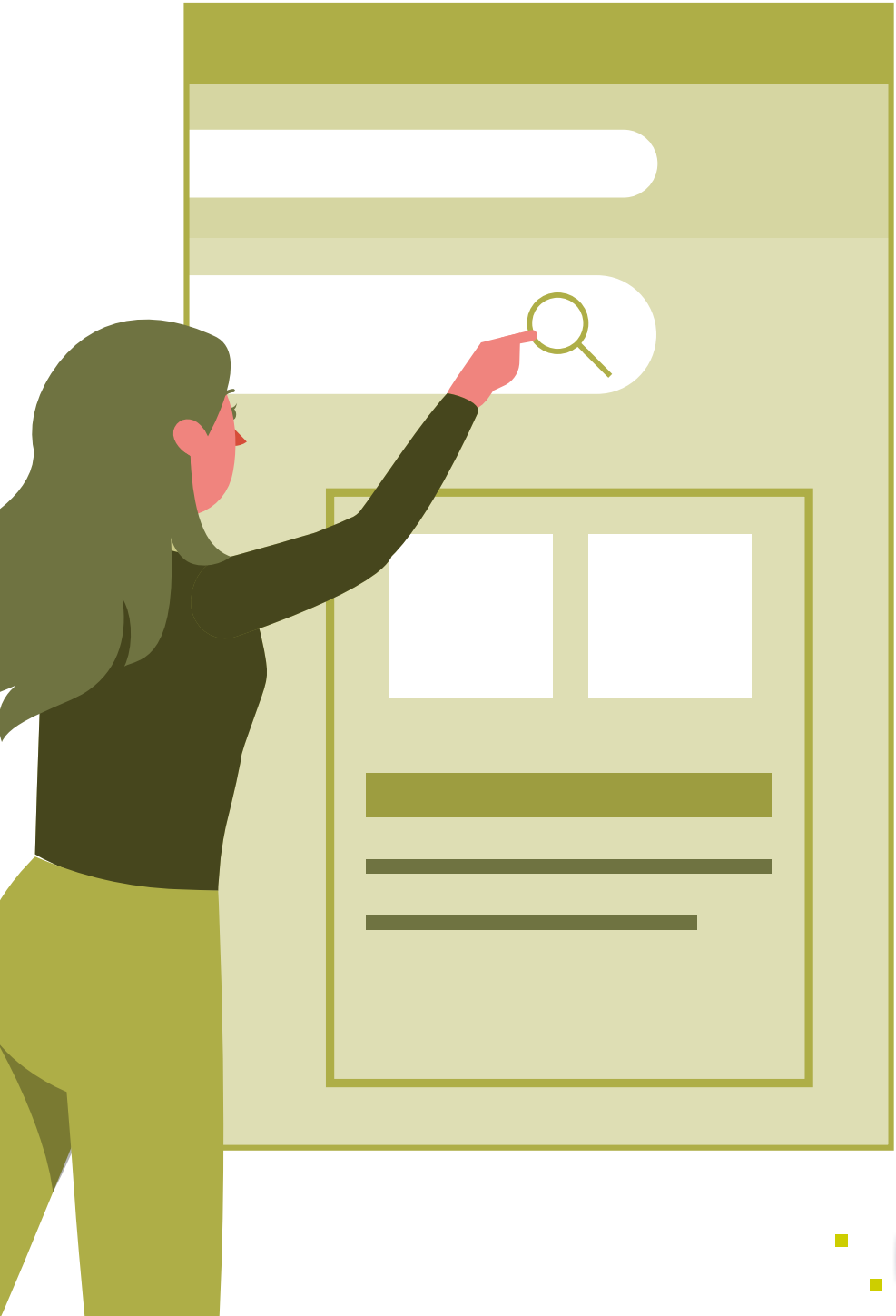
Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de la reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Nous vous recommandons alors de limiter votre demande à la communication des comptes rendus d'hospitalisation et pièces essentielles.

Tarifs de la photocopie de format A4 : 0,18 € la page format A3 : 0,30 € la page.

Ne pas oublier de joindre au formulaire, tout document justifiant de votre qualité de demandeur autorisé par la loi c'est-à-dire :

- Une photocopie recto verso** de votre **pièce d'identité lisible** et à **jour**, si les informations médicales vous concernent
- une photocopie des documents** justifiant de votre qualité de demandeur autorisé par la loi (ayant droit, mandataire, tuteur, parents du patient mineur) si les informations médicales ne vous concernent pas.





Mon Espace Santé

Mon Espace Santé est une **application informatique nationale officielle** proposée par le **Ministère de la Santé et l'Assurance maladie**. Elle consiste en un carnet de santé numérique. Suivant ce même principe, les professionnels de santé peuvent y ajouter des informations (compte-rendu d'hospitalisation, d'examen par exemple). Cette application est gratuite et facultative. Pour qu'elle fonctionne, vous devez faire le choix de l'activer en vous rendant sur le site internet **monespacesante.fr**. Pour les enfants, cette opération est à réaliser par les parents.

Mon Espace Santé est personnel et sécurisé via un système de **double authentification par mail ou SMS**. C'est vous qui décidez des professionnels qui peuvent y accéder et à quelles informations. Vous pouvez également renseigner et télécharger par vous-même des données. Elle comprend aussi une messagerie sécurisée pour transmettre par mail des informations en garantissant leur **confidentialité**.

Si **Mon Espace Santé** est activé, l'établissement l'alimentera d'informations sur votre prise en charge. De même, les autres professionnels de santé auront cette possibilité (médecin traitant, spécialistes, laboratoires d'analyse, autres établissements de santé, ...). Via cette application, vous aurez ainsi accès librement à votre historique de soins. Les usagers qui disposaient d'un **Dossier Médical Partagé (DMP)** retrouvent automatiquement leurs données dans **Mon Espace Santé** à son activation.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

En cas de contestation ou de réclamation il est possible de contacter le responsable des services concernés, ou de saisir le Directeur ou son représentant sous la forme d'un courrier.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez alors demander à rencontrer sur rendez-vous, un médiateur de la Commission Des Usagers pour recueillir votre plainte ou réclamation.

La Commission Des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches.

Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la Commission des Usagers s'appuie en particulier sur vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : il est donc important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Liste nominative des membres de la Commission Des Usagers (CDU) du CHI Robert Ballanger

Le Président :

M^{me} DI NATALE, Directrice Générale des CHI d'Aulnay-Sous-Bois, de **Montreuil** et du **GHI Le Raincy-Montfermeil**

Ou son représentant, M^{me} LEGUAY-PORTADA, Directrice Déléguée du CHI Robert Ballanger

Le Vice-Président :

M. SAINTEMEME, Représentant des usagers, Rêve Bleu

Les médiateurs :

Médiateur médecin :

Titulaire : **Dr CORABIANU**,

Médiateur non médecin :

Titulaire : **M^{me} RUTELLA**,
Infirmière

Les représentants des usagers :

Titulaires : **M^{me} FEINSTEIN**, UDAF 93

Suppléant : **M^{me} ROBERT**,
France Alzheimer 93

Suppléant : **M. BENHAMOU**,
UNAFAM 93

Le président de la Commission Médicale d'Établissement ou son représentant :

Dr FAURE, Praticien Hospitalier

Un représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques et son suppléant :

Titulaire : **M^{me} RUTELLA**,
Infirmière

Suppléant : **M^{me} DEJARDIN**,
représentante titulaire de la CSIRMT

Un représentant du personnel et son suppléant :

M^{me} BOUTHEON, Assistante médico-administrative

Dr CORET-HOUBART, Représentante de la CME à la CDU

Un représentant du conseil de Surveillance et son suppléant :

Le Responsable de la Direction de la Qualité et de la Gestion des risques ou son représentant :

M. PAGES, Directeur de la Qualité
et de la Gestion des risques

M. FILIAS, Coordinateur Qualité-
Gestion des risques

Invités permanents :

M^{me} YAGER, Directrice des
Affaires Générales, Juridiques,
de la Clientèle, de la Recherche
Clinique et de l'Innovation

M. DIOP, Chargé des relations
avec les usagers

Mme GODEFROY, Direction des
soins

Le prélèvement d'organes ou de tissus

Le recours à un prélèvement d'organe, comme le don de sang, permet de sauver une vie ou d'améliorer l'état de santé d'un autre malade. La loi du 22 décembre 1976 donne la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes sur toute personne cérébralement décédée n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus d'un tel prélèvement.

Cette loi ouvre des perspectives encourageantes pour les transplantations d'organes. Mais elle ne pourra jouer un rôle essentiel que si le refus est rare.

Vous avez la possibilité de vous opposer à un prélèvement d'organe concernant l'un de vos proches et vous-même.

Vous devez impérativement le signaler à l'équipe soignante du service dans lequel vous êtes hospitalisé, qui pourra vous renseigner sur les démarches à suivre.

Le prélèvement d'organes sur mineur ne peut s'effectuer qu'avec l'autorisation des parents ou du tuteur légal.



Pensez que les dons d'organes peuvent sauver des vies humaines. N'oubliez pas que, pour continuer à vivre, de nombreuses personnes attendent des transplantations.

Informatique et libertés

Le Centre Hospitalier dispose de traitements automatisés notamment pour assurer la gestion de votre dossier administratif et médical. La loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantit la protection des informations nominatives traitées.

En application de cette loi, vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification éventuelle des informations vous concernant.

- Directement auprès de la Direction de l'Etablissement pour les informations administratives,
- Par l'intermédiaire du médecin de votre choix pour les informations à caractère médical.

L'enseignement scolaire pour les enfants

Des activités d'enseignement scolaire sont dispensées dans les services de Pédiatrie, Chirurgie pédiatrique et Pédopsychiatrie.

Le soutien et la spiritualité



Le respect de la liberté de conscience des hospitalisés constitue une règle fondamentale.

A votre demande, le cadre de santé peut joindre le représentant sur l'établissement des cultes catholique, musulman ou protestant ou vous communiquer leurs coordonnées.

Aumônerie catholique

Le bureau est situé dans le hall d'accueil du **bâtiment 1**.
Permanence le **jeudi après-midi** de **14h00** à **15h**.

Téléphone : 01 49 36 71 23
poste 54 10 ou 06 01 76 56 12

Email : rb.rb.aumonerie.catholique@ght-gpne.fr

Aumônerie protestante

Le bureau est situé dans le hall d'accueil du **bâtiment 1**.
Permanence du **lundi** au
Email : rb.aumonerie.protestante@ght-gpne.fr

vendredi
Téléphone : 01 49 36 71 23 –
poste 50 50 ou 07 82 17 30 91

Aumônerie musulmanes

Mr MOKRETAR est présent au **CHIRB** les **jeudis**.

Téléphone : 06 11 62 35 79

Les associations présentes à l'hôpital

L'action des bénévoles à l'hôpital est une action associative, collective et organisée, dont la qualité est garantie par les engagements suivants :

- Les associations signataires de la charte assurent la sélection des bénévoles qu'elles mandatent,
- Elles donnent une formation adaptée,
- Elles assurent le suivi et l'encadrement des équipes,

Des bureaux sont dédiés aux **associations des usagers** (bâtiment 1, face au PC sécurité). Certaines d'entre elles tiennent des permanences régulières, pour les autres vous trouverez leurs coordonnées affichées aux bureaux des associations.

■ Association Retina France

Soutient la recherche en ophtalmologie et aide les personnes déficientes visuelles et les personnes âgées.

Elle dispense des conseils et informations sur la malvoyance et propose des matériels adaptés aux personnes malvoyantes et âgées.

Elle est présente sur différentes

commissions liées en situation de handicap et participe à la commission communale d'accessibilité des villes d'Aulnay-sous-Bois, Le Blanc-Mesnil, Livry-Gargan, Sevran, Tremblay-en-France, Vaujours et Villepinte.

- Tél. : **06 84 98 28 00**
- Site internet : www.retina.fr

■ Association Reve Bleu

Son but est de faire connaître les associations qui peuvent venir en aide aux malades, personnes âgées et/ou en situation de handicap, en fonction de leur pathologie.

Elle vous apporte écoute et conseils et vous aide dans les démarches suivantes :

- › aide au retour à domicile
- › aide administrative
- › aide aux formalités suite à un deuil

Elle propose également deux groupes de parole au Centre Hospitalier Intercommunal Robert Ballanger relatifs à la maladie d'Alzheimer et aux maladies de la vue.

- Tél. : **06 14 87 66 07**
01 49 36 71 23 - 40 59

- Email : association.revebleu@gmail.com
rb.reve.bleu@ght-gpne.fr

Les associations Rêve Bleu et Rétina France ont un bureau à l'année sur le CHIRB et sont joignables au **06 14 87 66 07**. Leurs bureaux sont situés au RDC du **bâtiment 1** sur le plateau technique en face du PC sécurité.

■ UNAFAM (Union Nationale des Familles et Amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques)

Association reconnue d'utilité publique pour son rôle d'accueil, de

soutien et d'orientation des aidants de personnes malades psychiques mais aussi habilitée à représenter les usagers de la psychiatrie et à défendre leurs droits dans les instances. L'Unafam 93 est la

délégation de Seine-Saint-Denis. Si vous souhaitez rencontrer des bénévoles de la délégation vous pouvez prendre rendez-vous auprès de la chargée de missions au **01 43 09 30 98**.

- Adresse mail de la délégation : 93@unafam.org

Des accueils peuvent être organisés en plusieurs lieux du département, mais aussi sur place au sein de l'hôpital Ballanger. Sinon, vous pouvez joindre le service écoute famille au **01 42 63 03 03** où des professionnels répondront à vos demandes.

Site internet de la délégation de Seine-Saint-Denis : www.unafam93.org

Site internet de l'Unafam : www.unafam.org

▪ **Horizon Cancer**

A pour vocation l'aide, l'écoute et le soutien aux personnes touchées par le cancer et à leurs familles :

- soutien téléphonique,
- aides financières sur dossier et conseils administratifs,
- accompagnement en milieu hospitalier,
- ateliers de création et séances de sophrologie,
- soins esthétiques à domicile et en milieu hospitalier.

L'association assure une permanence **1 fois par mois tous les 3^{èmes} mardis du mois** dans le hall du plateau technique au bureau des associations (bâtiment 1) de 14h00 à 16h00.

- Tél. : 01 43 32 79 77
- Email : www.horizon-cancer.org

D'autres associations assurent des permanences au sein de l'hôpital. Pour de plus amples informations sur leurs actions, merci de vous rapprocher du cadre de santé du service.

Vos Devoirs

Durant votre séjour, vous êtes amenés à respecter des règles essentielles de la vie en collectivité et de sécurité.



Ces règles sont décrites au sein du Règlement intérieur de l'établissement. Les membres du personnel peuvent vous renseigner sur son contenu.

Le respect des lieux et du personnel :

- **Respectez le personnel hospitalier**
- **Pensez à respecter le repos de vos voisins (téléphone, visite, télévision...).**
- **Merci de respecter la imitation des visites en vous référant à l'affichage dans les services.**
- **Modérez le son de vos appareils de télévision et de radio.**

- **Respectez les locaux et les différents équipements hospitaliers.**

- **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).**



- **Pour des raisons d'hygiène, les plantes et les fleurs coupées sont interdites.**



Loi anti-tabac

Le CHIRB fait partie du réseau hôpital sans tabac. La plupart des débuts d'incendie, notamment dans les hôpitaux, sont causés par les personnes qui fument. Un mégot de cigarette mal éteint peut être à l'origine d'un sinistre grave.

La loi interdit dans les Etablissements Publics de Santé de fumer dans les locaux utilisés pour l'accueil, les soins et l'hébergement des malades.

Cette interdiction est également valable pour les accompagnants et les visiteurs.



Protection contre l'incendie

Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.

Consigne en cas de début d'incendie :

- › Restez dans votre chambre
- › 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 vers les issues de secours, et si nécessaire, vous transportera ;
- › Ne prenez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux.

En présence de fumée :

- › Attendez pour revenir dans votre chambre d'être convié par le personnel.

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

Questionnaire de satisfaction des patients hospitalisés

Votre avis nous intéresse afin d'améliorer la qualité de nos prestations. C'est pourquoi nous mettons à votre disposition un questionnaire anonyme destiné à recueillir vos appréciations sur l'accueil, la qualité de la prise en charge, et vos conditions de séjour.

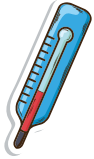
Nous vous invitons à scanner le QR Code qui se trouve ci-dessous afin de répondre au questionnaire en ligne.



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.

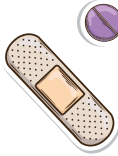


7 L'hôpital doit fournir aux enfants un **environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs**, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

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 précise 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).

Coordination des prises en charge

La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins, de complications.

MCO Qualité de la lettre de liaison à la sortie

↗ En progrès



CA Qualité de la lettre de liaison à la sortie

↗ En progrès



SMR Qualité de la lettre de liaison à la sortie

→ Stable



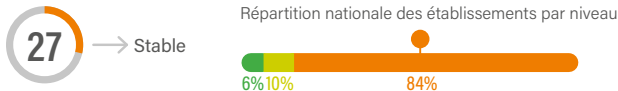
SMR Projet de soins, projet de vie

→ Stable



PSY Projet de soins, projet de vie

→ Stable



Prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.

MCO Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche



Résultats similaire ou potentiellement meilleur que prévu

Répartition nationale des établissements par niveau



MCO Évènements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de genou



Résultats similaire ou potentiellement meilleur que prévu

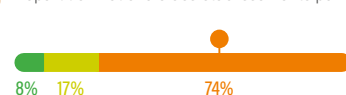
Répartition nationale des établissements par niveau



PSY Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions chez les patients adultes

35

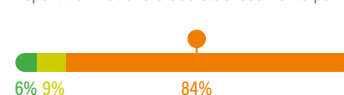
Répartition nationale des établissements par niveau



PSY Evaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes

72

Répartition nationale des établissements par niveau



MCO Prise en charge de la douleur

92% → Stable

Répartition nationale des établissements par niveau



SMR Prise en charge de la douleur

94% → Stable

Répartition nationale des établissements par niveau



PSY

Prise en charge de la douleur

Répartition nationale des établissements par niveau



30%



MCO

Appréciation globale des patients

114 évaluations
Source IQSS questionnaire patient - 2022

68

→ Stable

Répartition nationale des établissements par niveau



1. Accueil	70/100
2. Prise en charge infirmiers, aides-soignants	76/100
3. Prise en charge par les médecins / chirurgiens / sages-femmes	75/100
4. Chambre	64/100
5. Repas	52/100
6. Sortie	59/100



47.4%

des patients hospitalisés recommanderaient certainement cet établissement
114 évaluations

CA

Appréciation globale des patients

38 évaluations
Source IQSS questionnaire patient - 2022

74

Répartition nationale des établissements par niveau



1. Avant l'hospitalisation	75/100
2. Accueil le jour de l'hospitalisation	76/100
3. Prise en charge	81/100
4. Chambre et repas	72/100
5. Sortie et retour à domicile	67/100



60.5%

des patients hospitalisés recommanderaient certainement cet établissement
38 évaluations

Prevention des infections associees aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.

MCO

Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche



Résultats similaire ou potentiellement meilleur que prévu
Répartition nationale des établissements par niveau



Infections du site opératoire après pose d'une prothèse de genou

Résultats similaire ou potentiellement meilleur que prévu
Répartition nationale des établissements par niveau



Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)



84%

↗ En progrès

Répartition nationale des établissements par niveau

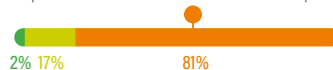


Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact



16%

Répartition nationale des établissements par niveau



Mise en place de précautions complémentaires contact



72%

Répartition nationale des établissements par niveau



Information au patient des pratiques de précautions complémentaires contact



18%

Répartition nationale des établissements par niveau



Certification pour la qualité et la sécurité des soins



Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue d'une évaluation externe. Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

Etablissement certifié sous conditions. La qualité des soins est à améliorer ; une nouvelle visite sera reprogrammée en janvier 2024.

Date de certification : 16/11/2022

ACCREDITATION MEDICALE EN EQUIPE

L'accréditation est un programme volontaire d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins pour les médecins et équipes médicales visant à améliorer la qualité des pratiques professionnelles, réduire le nombre des événements indésirables associés aux soins (EIAS) et limiter les conséquences des EIAS au bénéfice de la sécurité du patient.

Sur l'hôpital Robert Ballanger, l'équipe de Chirurgie infantile est accréditée depuis le 5 avril 2019.

MCO : Médecine, Chirurgie, Obstétrique / CA : Chirurgie Ambulatoire / SMR : Soins Médicaux et de Réadaptation

Groupement Hospitalier de Territoire Grand Paris Nord-Est

CHI Robert Ballanger - Boulevard Robert Ballanger - 93 600 Aulnay-sous-Bois - Tél. : 01 49 36 71 23 - www.ght-gpne.fr

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 **manifestar 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.

Notes

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CHI
Robert
Ballanger

Boulevard Robert Ballanger
93 600 Aulnay-sous-Bois

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



© GHT Grand Paris Nord Est. - décembre 2023