



Centre hospitalier de Gonesse



Livret d'accueil du patient

01.34.53.21.21
www.ch-gonesse.fr



Centre Hospitalier de Gonesse



Bienvenue

Le Centre Hospitalier de Gonesse et son personnel vous accueillent et vous souhaitent la bienvenue.

Ce livret d'accueil a été rédigé pour vous. Il a pour objectif de vous fournir les informations dont vous aurez besoin pendant votre hospitalisation.

Tous les personnels de l'hôpital sont attachés à vous assurer la meilleure prise en charge.

Si vous rencontrez des difficultés ou si vous avez besoin d'informations complémentaires, faites le savoir au médecin qui assure votre suivi ou au cadre de santé responsable du service de soins dans lequel vous avez été admis.

Je vous souhaite un prompt rétablissement.

Catherine VAUCONSANT
Directrice



Sommaire

- 04 Votre admission
- 05 Votre hospitalisation
- 09 Nos équipes
- 13 Votre sortie
- 14 Les frais de votre hospitalisation
- 15 Le service social
- 16 La qualité à l'hôpital
- 17 L'hygiène à l'hôpital
- 19 Vos droits et obligations
- 24 Carte de visite de l'hôpital
- 27 Hôpital connecté

Les plans de l'hôpital sont à votre disposition à l'accueil principal, ou sur votre smartphone en flashant ce code :

Centre hospitalier de Gonesse

Plans

2, boulevard du 19 mars 1962
CS 30071 - 95503 Gonesse Cedex

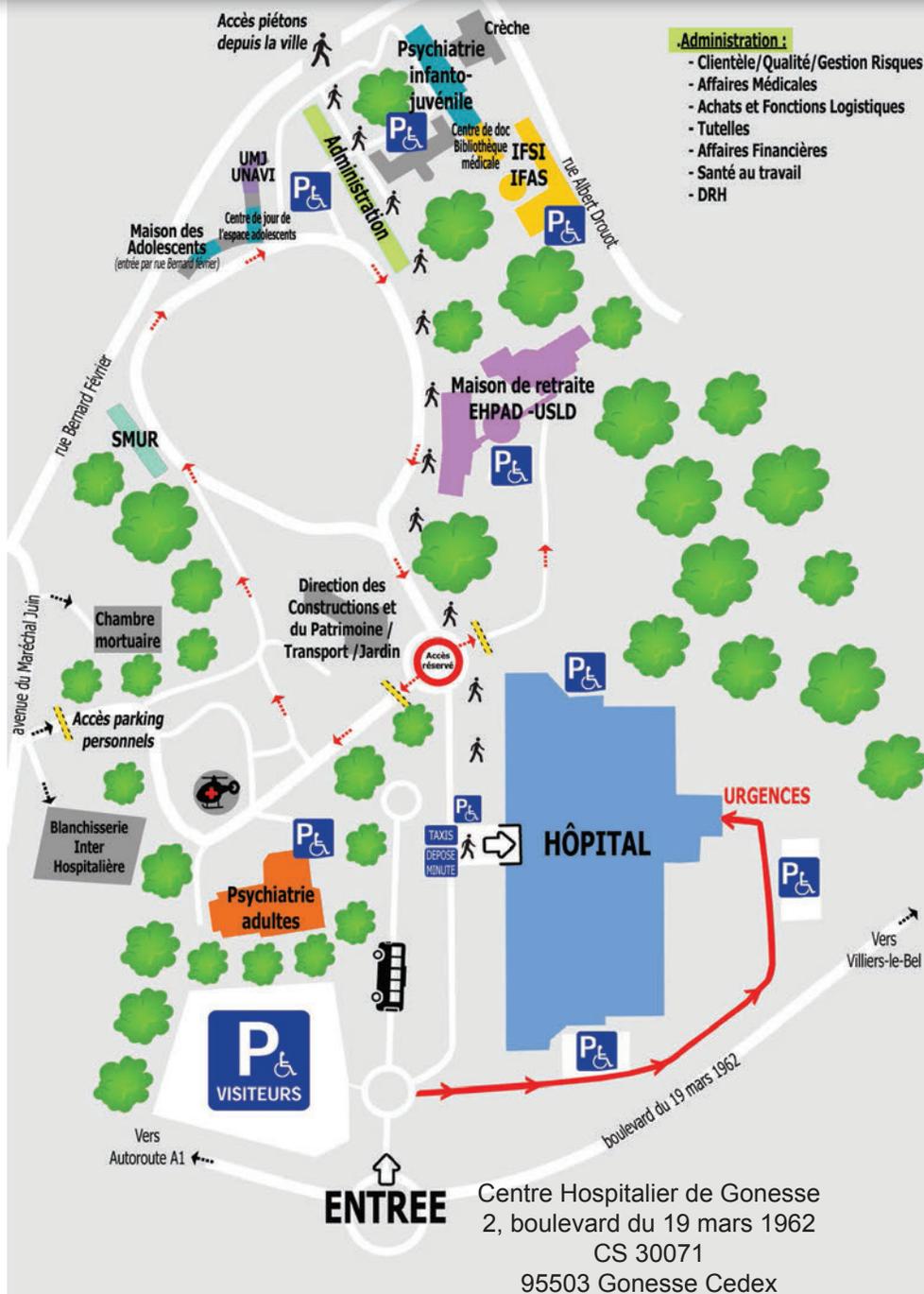
<http://www.ch-gonesse.fr>
https://twitter.com/CH_Gonesse
<https://www.instagram.com/hopitaldegonesse>
<https://www.facebook.com/centrehospitalierdegonesse>

01.34.53.21.21
Prendre un rendez-vous : 01.77.65.55.68





Votre arrivée





Votre admission

Admission programmée

Dès votre arrivée, rendez vous aux admissions de l'étage du service dans lequel vous allez être hospitalisé (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30) ou dans le hall central (le samedi de 8h30 à 16h) pour réaliser votre pré-admission.

Admission en urgence

Une équipe médicale vous prend en charge directement. Merci de faire régulariser votre situation par un proche auprès des admissions dès que possible.

Admission d'un mineur

L'admission d'un mineur doit se faire avec le consentement du titulaire de l'autorité parentale, qui devra obligatoirement être présent au moment de la sortie de l'enfant (sauf cas autorisés par la loi).

Admission d'un majeur protégé

L'admission d'un majeur protégé doit se faire en essayant de rechercher le consentement de la personne. Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM) doit être contacté dès l'admission.

Admission en psychiatrie

L'hospitalisation en psychiatrie peut se faire avec le consentement du patient (hospitalisation libre). Certains patients sont hospitalisés sur la demande d'un tiers lorsque la présence de troubles mentaux rendent impossible le consentement de la personne et que l'état de santé impose des soins immédiats assortis d'une surveillance médicale régulière ou constante. Enfin, d'autres patients sont admis en hospitalisation sur décision du représentant de l'Etat pour une période déterminée, ordonnée par un arrêté préfectoral.

Si vous êtes hospitalisé sans consentement et souhaitez contester la décision, il convient d'adresser un recours à la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP, 2 avenue de la Palette, 95011 Cergy Pontoise Cedex - 01.34.41.14.63) ou au Juge des Libertés et de la Détention (3, avenue Victor Hugo, 95300 Pontoise - 01.72.58.71.79).

Votre hospitalisation nécessite des formalités administratives qui sont indispensables à votre prise en charge et aux frais qu'elle engendre.

Documents à fournir ?



- Pièce d'identité (CNI, passeport, livret de famille, carte résident)
- Carte Vitale
- Carte de mutuelle
- Attestation Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC - attestation 100%) ou d'Aide Médicale Etat (AME)
- Justificatif de domicile

Dès votre entrée, l'équipe soignante vous fournira un bracelet d'identification pour garantir votre identité et votre sécurité tout au long de votre séjour à l'hôpital.



Votre hospitalisation

A prendre avec vous



Le linge personnel n'est pas fourni par l'hôpital.

Prévoyez d'apporter avec vous :

- pyjamas,
- robe de chambre,
- chaussons,
- serviettes et gants de toilette
- ainsi que vos produits d'hygiène (savon, shampoing, brosse à dents, dentifrice,...).

En maternité : Pensez au trousseau de bébé

Télévision - Téléphone - Internet

Chaque chambre est équipée d'un accès **Wifi**, d'une **télévision** et d'un **téléphone**.

Ces prestations ont été déléguées par l'hôpital à une société prestataire située au rez-de-chaussée Haut, au niveau de la Maison Des Usagers. Horaires d'ouverture :

Lundi au vendredi : 10h à 18h

Samedi : 10h à 13h et 14h à 18h

Dimanche et Jours fériés : 14h à 18h

(Information depuis votre chambre au 4699)

Les repas

Ils sont préparés au sein de l'établissement en respectant la réglementation et les normes d'hygiène. Les plats sont adaptés à votre profil alimentaire selon votre état de santé et le plus possible à vos habitudes alimentaires. Aucun régime culturel n'est proposé.

Il est interdit d'apporter de la nourriture de l'extérieur pour des raisons de sécurité alimentaire et d'hygiène.

Horaires des repas :



> **Petit-déjeuner** : 7h-8h

> **Déjeuner** : 12h-12h30

> **Dîner** : 18h30-19h

Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)

Ce Comité institutionnel pluridisciplinaire travaille à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et de la qualité de la prestation alimentaire. La politique nutritionnelle élaborée par le CLAN a pour axe prioritaire l'amélioration de la prévention et de la prise en charge de la dénutrition.

Les visites



Vos proches peuvent vous rendre visite de **13h à 20h** tous les jours (*maximum 2 visiteurs par patient - Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des malades, ni gêner le fonctionnement des services sous peine d'éviction. Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis.*). Des modifications d'horaires peuvent être apportées dans votre intérêt et en fonction des impératifs du service.

Un membre de la famille ou un ami peut être autorisé, dans des cas particuliers, à passer la nuit auprès de vous si vous êtes en chambre individuelle. La demande se fait auprès du cadre de santé du service.

Le courrier



Vous pouvez recevoir du courrier pendant votre hospitalisation. Il doit être libellé ainsi :

Centre Hospitalier de Gonesse
M. ou Mme (votre nom)
Service (nom du service)
CS 30071
95503 Gonesse Cedex

Si un courrier arrive après votre départ, il vous sera envoyé à domicile.



Votre hospitalisation

Les cultes

L'hôpital est laïque. Le respect de la liberté de conscience des hospitalisés constitue une règle fondamentale.

Aumônerie catholique - Aumônerie musulmane
Téléphone : 01 34 53 21 21 (demander poste 37 46)

Autres cultes, non présents au sein de l'hôpital :

Arménien : 01 39 85 15 56 (paroisse d'Arnouville)
Assyro-Chaldéen : 06 80 58 24 90 (paroisse de Sarcelles)
Bouddhiste : 01 39 95 81 00 - 01 39 95 59 49 (pagode de Saint-Leu-la-Forêt)
Evangélique : 06 99 24 48 91 (église d'Ermont)
Juif : 06 03 18 18 77 (synagogue de Sarcelles)
Musulman : 06 74 35 59 34 (CRCM IDF Ouest - Pontoise)
Copte-Orthodoxe : 06 98 42 01 07 (église de Deuil-la-Barre)
Protestant : 01 39 90 02 90 (église de Villiers-le-Bel)

L'école à l'hôpital

Une enseignante est présente toute la semaine dans les services de pédiatrie. Elle assure le suivi scolaire de votre enfant pendant l'hospitalisation.

Vous pouvez la rencontrer sur demande auprès de l'équipe de soins.

Vos objets de valeur

L'établissement n'est pas responsable en cas de perte ou de vol des valeurs, bijoux, argent, téléphone et effets personnels que vous conservez dans votre chambre.

Vous êtes invités à effectuer le dépôt ces objets et valeurs auprès du Contentieux contre inventaire réalisé par le service de soins.

Nous vous conseillons de confier vos objets personnels à vos proches.



Il est strictement **interdit de fumer** dans tout l'hôpital.

Il est interdit d'introduire à l'hôpital, de l'alcool, des stupéfiants, des armes ou tout autres objets interdits par la loi.

Conduite à tenir en cas d'incident

Des agents de sécurité veillent 24h/24 au bon fonctionnement des moyens techniques de lutte contre les incendies.

En cas d'incident, des consignes de sécurité et des plans d'évacuation sont présents dans les couloirs.

Pour votre sécurité, en cas d'incendie :

- > Prévenez immédiatement le personnel
- > Ne paniquez pas
- > Quittez votre chambre uniquement si le personnel vient vous chercher.



tout simple, **tout bon**

Le commerce Relais H, situé au rez-de-chaussée BAS, est ouvert tous les jours du lundi au vendredi de 8h à 19h, et le samedi, dimanche et jours fériés de 10h à 18h.

Le Relais H vous propose viennoiseries, sandwichs, desserts, salades bar... à consommer sur place ou à emporter. Dans la partie boutique, vous trouverez des articles d'hygiène, des livres, des revues, des cadeaux... Un accès wifi est proposé gratuitement dans l'espace de la cafétéria.



Votre hospitalisation



Votre traitement personnel médicamenteux à l'hôpital

A quoi correspond votre traitement personnel ?

C'est l'ensemble des médicaments que vous prenez au moment de votre admission à l'hôpital.

Que dois-je prévoir pour mon traitement et mon hospitalisation ?

Vous devez apporter la ou les dernières ordonnances complètes (ou photocopies) qui correspondent à votre traitement personnel. **Il n'est pas conseillé d'apporter vos traitements.**

Le jour de votre arrivée à l'hôpital :

- Vous devez remettre au médecin ou à l'infirmière, vos ordonnances (ou photocopies) et lui indiquer tous les médicaments que vous prenez y compris ceux qui ne sont pas inscrits sur l'ordonnance.

- **Si vous êtes venu(e) avec vos médicaments personnels, vous devez les remettre à l'infirmière ; ils seront isolés et identifiés en toute sécurité à votre nom dans le service, ou remis dès que possible à un des membres de votre famille ou la personne de confiance que vous aurez désignée.**

Si votre hospitalisation n'est pas prévue : demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances.

Quel traitement vais-je recevoir pendant mon séjour à l'hôpital ?

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Par conséquent, il peut être différent de celui que vous prenez habituellement. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires concernant votre traitement (réajustements, arrêts), n'hésitez pas à lui poser des questions.

Pendant votre séjour à l'hôpital, votre traitement est fourni par la Pharmacie de l'hôpital et donné par l'infirmière, au regard de la prescription médicale. Il est possible que certains de vos médicaments habituels soient remplacés par des médicaments équivalents ou des génériques, dont l'efficacité est comparable. **Ne prenez surtout pas d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin, et fournis par l'hôpital.** En effet des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

Exceptionnellement, selon avis du médecin et/ou pour des médicaments particuliers, vos médicaments personnels pourront vous être donnés sur prescription médicale si la pharmacie n'en dispose pas.

A la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ? Va-t-on me restituer le traitement que j'ai confié à l'infirmier(e) ?

A la fin de votre hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie, qui tient compte de la problématique de santé pour laquelle vous avez été hospitalisé. Lisez là attentivement avant de quitter l'établissement et n'hésitez surtout pas à poser des questions. Il est important de suivre le traitement prescrit, car il est adapté à votre état de santé.

Votre médecin traitant recevra un compte rendu de votre hospitalisation avec le traitement prescrit.

Si vous avez remis des médicaments à votre entrée, n'hésitez pas à les demander ; ils vous seront restitués, excepté ceux qui ont été arrêtés définitivement pendant votre hospitalisation et cela pour votre sécurité.



Votre hospitalisation

Les associations qui interviennent à l'hôpital

et qui sont présentes à la Maison des Usagers, les lundis et jeudi de 14h à 16h, au RDC Haut

France AVC

Aide aux patients et aux familles de patients victimes d'AVC : 01 34 53 23 13

Baobab

Prévention, soutien et accompagnement des personnes touchées par le VIH/SIDA : 01 34 53 49 56

JALMALV

Accompagner les personnes en fin de vie, quel que soit leur âge : 01 34 16 36 83

ILCO

Information et soutien pour tous les stomisés : 01 39 61 27 87

UNAFAM

Union nationale des amis et familles de malades psychiques : 01 34 16 70 79

UDAF 95

Union départementale des associations familiales du Val d'Oise : 01 30 75 00 25

Les autres associations qui interviennent à l'hôpital

Avelyne de Saint Cyr

Animation à destination des personnes âgées : 01 34 53 20 94

Ricochet

Association culturelle : 01 34 29 46 46

Les blouses roses

Distraire les malades par des activités ludiques, créatives et artistiques : 01 39 85 21 27

Asti

Soutien à la thérapie infantile : 01 34 53 21 07

France Adot

Association don d'organes et de tissus : 07 83 95 69 60

ACAP

Association pour la création d'une alternative à la psychiatrie : 01 34 53 20 91

Artefact

Ateliers artistiques, spectacles, formations : 01 34 67 10 97

Les toiles enchantées

Le cinéma grand écran pour enfants et adolescents malades et handicapés : 01 47 60 17 18

L'orange bleue

Association théâtrale : 06 88 38 38 69

La maison du saule

Achat de matériels et organisation de sortie pour les malades Alzheimer : 01 34 53 59 68

AFD

Activités pour parler et échanger autour du diabète : 01 34 13 65 77

CLINORSEP

Au service des personnes concernées par la Sclérose en Plaques : 01 39 91 23 73



Nos équipes

Dès votre arrivée, vous allez être pris en charge par les membres du personnel de l'hôpital, hommes et femmes, ayant des responsabilités différentes et des fonctions complémentaires. Durant votre hospitalisation, une équipe sera présente 24h sur 24 pour veiller sur votre santé.

L'équipe médicale

Le chef de pôle est responsable de l'organisation de son pôle qui réunit des services par cohérence de pathologies.

Le chef de service est responsable de l'organisation générale du service.

Les médecins (praticiens hospitaliers, assistants, attachés et internes) ont la responsabilité des visites quotidiennes, examens, actes techniques -explorations, interventions...- et traitements vous concernant. Vous pouvez leur poser des questions sur votre état de santé. Le médecin hospitalier est souvent un spécialiste, il exerce alors ses fonctions en chirurgie, anesthésie, médecine.

Les pharmaciens fournissent les médicaments et les dispositifs médicaux destinés à votre traitement et à vos soins.

Les sages-femmes assurent le suivi de votre grossesse, les soins de votre accouchement et votre suivi gynécologique.

L'équipe paramédicale

Le cadre supérieur de santé exerce soit des fonctions transversales, soit une responsabilité d'encadrement de pôle.

Le cadre de santé responsable de secteur d'activités de soin est l'interlocuteur des patients, des familles et des équipes soignantes. Il coordonne le parcours du patient avec les différents professionnels.

Les infirmiers dispensent les soins et les traitements prescrits par le médecin. Ils exercent aussi une surveillance constante et peuvent vous donner des conseils relatifs à votre santé.

Les aides soignants et les auxiliaires de puériculture accompagnent les infirmiers lors des soins. Ils répondent à vos besoins essentiels - repas, toilette, confort - et prennent soin de votre environnement.

Les agents des services hospitaliers s'occupent de l'hygiène des locaux et contribuent à votre confort.

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

Les diététiciens, les éducateurs spécialisés, les masseurs kinésithérapeutes et les autres professionnels de rééducation peuvent intervenir sur prescription médicale.

Les psychologues et les aides médico-psychologiques vous proposent une écoute et un accompagnement dans le cadre de votre prise en charge.

Les brancardiers vous accompagnent dans vos différents rendez-vous au sein de l'établissement.



Nos équipes

Les équipes techniques et administratives

Les assistants sociaux et travailleurs sociaux vous informent sur vos droits, vous accompagnent dans les démarches liées à votre séjour ou à votre sortie de l'hôpital.

Les assistants médico-administratifs assurent la gestion de votre dossier médical.

Les autres personnels (jardin, administration, restauration, entretien, transports, sécurité,...) que vous ne voyez pas toujours, contribuent également à la qualité et au confort de vos soins.

Les équipes mobiles

L'accompagnement des patients face à une maladie, à une addiction, une douleur,... et celui de leurs proches est une préoccupation constante des équipes. Pour y répondre, des équipes mobiles sont à votre écoute :

L'Unité Mobile de Soins d'Accompagnement (UMSA) aide à la décision thérapeutique, à la gestion des symptômes (douleur, symptômes digestifs, symptômes respiratoires, agitation, angoisse,...), au travail d'orientation des malades (maintien au Centre Hospitalier de Gonesse, soins de suite, retour à domicile, unité de soins palliatifs).

Tél : 01.34.53.49.63

L'Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA) propose un soutien aux professionnels, accueille les personnes en difficulté avec un ou plusieurs produits psycho-actifs (tabac, alcool, cannabis,...) ou souffrant d'addiction sans substance (jeux, troubles alimentaires, achats compulsifs,...). Consultations sur rendez-vous : 01.77.65.55.68

L'équipe mobile gériatrique assiste les différents services de soins non gériatriques ou non spécialisés sur le plan médical, dans la prise en charge et l'orientation des patients âgés qu'ils accueillent en apportant un avis spécialisé.

L'Équipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP) et l'Équipe Mobile de Psychiatrie du Sujet Âgé (EMPSA) sont des dispositifs qui répondent spécifiquement à la souffrance psychique des populations socialement précarisées ou exclues, et qui échappent à l'offre de soins psychiatrique traditionnelle.

L'équipe mobile adolescents est un dispositif destiné aux adolescents du secteur pour faciliter leur accès aux soins et soutenir leur prise en charge.

10, chemin de Fontenay - Gonesse. Tél : 01.39.90.32.16 (9h-18h lundi au vendredi).

L'Équipe Mobile des Troubles Envahissants du Développement (EMTED) est un dispositif destiné à l'accueil spécialisé des enfants et des adolescents de 2 à 16 ans.

20 avenue Paul Valéry - Sarcelles. Tél : 01.39.92.08.77 (9h-16h45 lundi au vendredi).

Les personnels, en tenue ou non, sont identifiés par des badges de couleur différente.



BADGE ROUGE
Médecin, Biologiste,
Interne, Pharmacien
Sage-Femme



BADGE BLEU
Professionnel et
Cadre Soignant,
Rééducateur,
Médico-Technique



BADGE VERT
Professionnel et
Cadre Administratif



BADGE ORANGE
Professionnel
Technique

Article L.1110-5 du code de la santé publique "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."



contrat
d'engagement

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est **possible.**



Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager
votre douleur c'est **possible**

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

les douleurs après une intervention chirurgicale.

les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vous avez mal...
votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous **aider**
à ne plus avoir mal
ou à avoir moins mal

en répondant à vos questions ;
en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certains douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

vous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**
votre participation est **essentielle**



Votre sortie

Formalités

Au moment de votre sortie, vous devrez vous présenter à un bureau des admissions de l'étage dans lequel vous étiez hospitalisé. L'agent vérifiera que votre dossier administratif est complet. L'équipe de soins vous remettra les documents nécessaires à la poursuite de votre traitement : ordonnance, arrêt de travail, certificat médical, prochain rendez-vous si nécessaire,....

La sortie d'un mineur s'effectue par le représentant ou une personne majeure mandatée sur présentation d'une pièce d'identité et du livret de famille.

Assurez-vous de ne rien oublier dans votre chambre, et, le cas échéant, de retirer les objets et valeurs déposés lors de votre arrivée au service des Contentieux contre inventaire.

La date de sortie est fixée par votre médecin. Si vous souhaitez interrompre la prise en charge de votre propre initiative, nous vous demanderons de signer une décharge, dégageant ainsi la responsabilité de l'hôpital des conséquences de votre choix.



Votre avis sur votre séjour (questionnaire de satisfaction)

Nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction (vous le trouverez au milieu de ce livret d'accueil). Nous attachons une grande importance à vos suggestions et observations qui nous permettent d'améliorer nos pratiques de soins et d'hébergement. **Merci de le donner aux admission ou de le déposer dans les boîtes aux lettres bleues situées aux guichets de consultations ou dans la Maison des Usagers (RDC Haut).**

Ce dispositif est complété par une enquête annuelle : E-Satis. Lors de votre admission, votre adresse email vous a été demandée. Vous pourrez recevoir dans les semaines qui suivent votre hospitalisation, un questionnaire en ligne à remplir (anonyme). Ce dispositif national permet de recueillir la satisfaction des patients de façon continue.

Continuité des soins

Nous organisons votre prise en charge dans notre hôpital et la continuité des soins lors de votre retour à domicile ou lors d'un transfert dans un autre hôpital.

La sortie peut s'effectuer par un véhicule sanitaire, si votre état de santé l'exige. Le choix du transporteur, sur prescription médicale, vous appartient.

Un compte-rendu de votre hospitalisation sera adressé aux médecins que vous aurez désignés lors de votre admission.



Les frais de votre hospitalisation

A votre sortie de l'hôpital, vous aurez à régler les frais de votre hospitalisation qui comprennent les frais de séjour, le forfait journalier, les suppléments pour confort personnel et les dépassements d'honoraires médicaux.

Frais de séjour

L'Assurance Maladie rembourse vos frais de séjour à 80 %. **Vous aurez le montant du ticket modérateur à payer (20% restant).** Votre mutuelle peut les prendre en charge.

Vos frais de séjour seront remboursés à 100% si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- vous êtes hospitalisé(e) plus de 30 jours consécutifs (votre prise en charge à 100 % débute alors le 31^e jour) ;
- vous êtes enceinte et devez être hospitalisée pendant les quatre derniers mois de votre grossesse, pour votre accouchement, ou pendant douze jours après ;
- pour votre nouveau-né, s'il est hospitalisé dans les trente jours suivant sa naissance ;
- vous êtes hospitalisé(e) en raison d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle ;
- vous êtes hospitalisé(e) en raison d'une affection de longue durée ;
- vous êtes hospitalisée pour une interruption volontaire de grossesse (IVG) ;
- pour votre enfant mineur, s'il est hospitalisé suite à des sévices sexuels ;
- vous percevez une rente pour un accident du travail (avec un taux d'incapacité égal ou supérieur à 66,66 %). Vos ayants droit bénéficient eux aussi de cette prise en charge à 100 % ;
- vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité, d'une pension de veuf ou veuve invalide, d'une pension vieillesse qui a remplacé votre pension d'invalidité, ou d'une pension militaire ;
- vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle ;
- vous bénéficiez de la CMU complémentaire ou de l'aide médicale de l'État.

Forfait journalier

Le forfait hospitalier est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Son montant est fixé par arrêté ministériel. Depuis le 1^{er} janvier 2010, il est de **18 euros par jour** (13,50 euros en psychiatrique). Le forfait hospitalier n'est pas remboursé par l'Assurance Maladie. Votre mutuelle ou complémentaire santé peut prendre en charge une partie de ces dépenses, renseignez-vous auprès d'elle.

Vous n'aurez pas à payer le forfait hospitalier dans les situations suivantes :

- vous êtes une femme enceinte hospitalisée pendant les 4 derniers mois de grossesse, ou pour l'accouchement ou pendant les 12 jours après l'accouchement ;
- vous êtes hospitalisée pour une interruption volontaire de grossesse (IVG) ;
- vous bénéficiez de la couverture maladie universelle (CMU) complémentaire ou de l'aide médicale d'Etat ;
- vous bénéficiez de l'aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS) et avez souscrit un des contrats de complémentaire santé sélectionnés au titre de l'ACS ;
- votre enfant est hospitalisé dans les 30 jours suivant sa naissance ;
- votre hospitalisation est due à un accident du travail ou à une maladie professionnelle (lorsque l'hospitalisation est imputable à l'accident du travail ou à la maladie professionnelle) ;
- vous êtes soigné dans le cadre d'une hospitalisation à domicile ;
- votre enfant handicapé de moins de 20 ans est hébergé dans un établissement d'éducation spéciale ou professionnelle ;
- vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle ;
- vous êtes titulaire d'une pension militaire.

Suppléments pour confort personnel et dépassements d'honoraires

Les suppléments pour confort personnel (chambre individuelle, repas d'accompagnant, téléphone, télévision,...) et les dépassements d'honoraires médicaux (dans le cadre du secteur privé) ne sont pas pris en charge par l'assurance maladie. Votre mutuelle ou complémentaire santé peut prendre en charge une partie de ces dépenses, renseignez-vous auprès d'elle.

Si vous n'avez pas de couverture sociale, rapprochez vous du service social

Questionnaire de satisfaction

Votre avis nous intéresse !



Vous avez été pris en charge dans notre établissement. Afin de mieux vous satisfaire, nous souhaiterions connaître votre avis et vos remarques. **Nous vous remercions de remplir ce questionnaire et de le donner aux admissions ou de le placer dans les boîtes aux lettres bleues situées près des guichets de consultations et dans la Maison des Usagers (RDC Haut).**



Très satisfait Satisfait Peu satisfait Non satisfait Pas concerné

AVANT VOTRE ARRIVEE

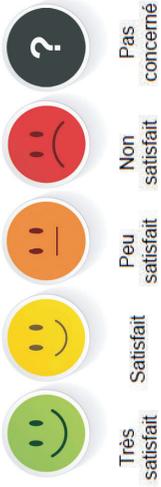
Que pensez-vous de l'accueil qui vous a été réservé ?

- à la prise de rendez-vous par téléphone
- à la prise de rendez-vous sur place

ACCUEIL

Que pensez-vous de l'accueil qui vous a été réservé ?

- lors du passage aux admissions
- lors de la venue externe (consultation, laboratoire, imagerie médicale)
- lors du passage aux urgences
- à l'arrivée dans le service de soins



Comment évaluez-vous les informations données par le médecin concernant :

- la maladie ?
- les examens ?
- les traitements ?

<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

Comment évaluez-vous les informations données par les soignants concernant :

- la maladie ?
- les examens ?
- les traitements ?

<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

Avez-vous été impliqué pour participer aux décisions sur votre prise en charge ou celle de votre enfant ?

oui non

HOTELLERIE

Comment évaluez-vous ?

- le confort de la chambre
- la propreté de la chambre
- la qualité des repas
- la quantité servie lors des repas

<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

SORTIE

Les explications concernant la sortie vous semblent :

- claires
- suffisantes

De manière générale, comment évaluez-vous ?

- votre passage ou votre hospitalisation
- la signalétique
- l'accès à l'hôpital
- le point presse/cafétéria
- la téléphonie/TV/Wifi

Service :	Durée du séjour (en nombre de jours) :jours
Age :	Homme <input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/>
<u>Avez-vous des remarques et/ou suggestions ?</u>	



Le service social

Le service social hospitalier a pour missions de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes accueillies et leurs familles, de les aider dans leurs démarches et d'informer les services dont ils relèvent pour l'instruction d'une mesure d'action sociale.

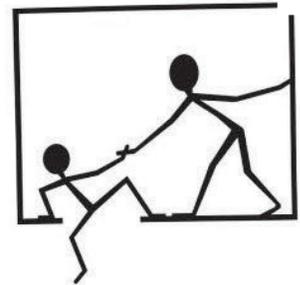
Les actions des assistants sociaux hospitaliers en quatre thèmes importants :

L'accès aux soins

La PASS (Permanence d'Accès Aux Soins) : permettre une prise en charge médicale et sociale pour des personnes ayant besoin de soins en externes mais ayant du mal à y accéder, du fait de l'absence de protection sociale, de leurs conditions de vie, ou de leurs difficultés financières.

L'accès aux droits

- Aide à la recherche d'une couverture sociale (AME, CMU base et complémentaire, 100%)
- Aide à la régularisation de la prise en charge
- Le logement (accès ou maintien dans le logement, recherche de structures médico-sociales : ACT, MAS)
- Recherche de structures sociales (foyers d'urgence, Samu Social, hôtels, CHR)
- Emploi, reclassement professionnel
- Chômage
- Maladie : CPAM, CRAMIF
- Retraite : CNAV
- Intervention dans le cadre de l'endettement
- Handicap : MDPH
- Le droit des étrangers (régularisation : évaluation, information, orientation)



L'aide à la vie quotidienne

- Demande d'aide financière
- Accompagnement dans le projet d'insertion sociale
- Aménagement du logement
- Prise en compte de la famille et de ses difficultés

L'organisation des sorties

Aide à la poursuite des soins à la sortie (SSIAD, HâD, SAVS, SAMSAH 75)

Le service social est situé au RDC HAUT
(près de l'entrée principale)

Horaires d'ouverture :

Lundi, mercredi, jeudi et vendredi : 9h à 18h

Mardi : 12h à 18h

Téléphone : 01.34.53.49.58

Dans les services de Psychiatrie, les assistants sociaux sont installés au sein de chaque structure.

Pédopsychiatrie : 01.34.53.21.07

Psychiatrie générale :

9^e secteur : 01.30.11.21.56

10^e secteur : 01.34.53.20.88

11^e secteur : 01.34.53.20.91



La qualité à l'hôpital

L'hôpital de Gonesse est inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité et de lutte contre les événements indésirables associés aux soins. La qualité se définit comme l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites, par l'engagement de notre hôpital et de nos professionnels dans des actions permanentes et systématiques d'amélioration du service rendu au patient. Cet engagement implique toutes les activités de l'Institution. Les démarches basées sur la pluriprofessionnalité et la pluridisciplinarité permettent une implication collective. L'implication des représentants des usagers est permanente et croissante.

L'évaluation de la qualité consiste à mesurer régulièrement les niveaux de conformité par rapport aux exigences réglementaires et aux niveaux de performance définis. Elle concerne l'organisation des soins, l'accueil et la satisfaction des usagers, l'hygiène et la consommation des antibiotiques etc... au regard de niveaux de performance préalablement définis. Elle s'appuie sur les indicateurs nationaux et ceux retenus par l'établissement pour permettre le réajustement de la politique et du programme.

Les Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS) constituent des indicateurs permettant d'évaluer la prise en charge et le suivi des dossiers des patients au cours de leur hospitalisation. Organisé par la Haute Autorité de Santé, ce recueil obligatoire est annuel. Les résultats de notre hôpital sont affichés dans différents endroits de l'hôpital et disponibles sur le site <http://www.scopesante.fr>.

La certification est un des points forts de l'évaluation.

Depuis 1996, tous les établissements de santé publics ou privés doivent s'engager dans une démarche de certification. Il s'agit d'un processus d'évaluation externe qui vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins sont réunies. La Haute Autorité de Santé (HAS) valide la démarche par une visite de l'établissement menée tous les 4 ans. Les rapports de notre hôpital sont disponibles sur le site <http://www.has-sante.fr>. Des secteurs, tels la stérilisation sont certifiés ISO 9001.

La vigilance

La vigilance fait partie de la qualité garantie à l'hôpital. Toutes les vigilances réglementaires sont assurées et font l'objet d'un plan de suivi coordonné :

- la protection contre les incendies et les situations de crise éventuelles (*canicule, épidémie...*) ;
- l'identité vigilance (*surveillance et gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients*) ;
- la pharmacovigilance (*lutte contre les accidents liés à une prise médicamenteuse*) ;
- la matériovigilance (*gestion du risque lié à l'utilisation de dispositifs médicaux lors des activités de soins*) ;
- l'hémovigilance (*surveillance organisée depuis la collecte de sang et ses composants jusqu'au suivi des receveurs*) ;
- la biovigilance (*prévention des risques liés à l'environnement : qualité de l'eau, sécurité alimentaire,...*).

La certification HAS évalue la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Elle est organisée autour de la prise en charge au plus près des soins en évaluant les droits des patients, leurs dossiers, leurs parcours de soin, la prise en charge médicamenteuse. Elle porte un regard spécifique sur des secteurs très techniques comme les urgences, le bloc opératoire, la salle de naissance, la balnéothérapie ou sur les organisations réservées à des populations particulières comme les plus démunis ou les personnes âgées...



L'hygiène à l'hôpital

Lutte contre les infections nosocomiales et infections associées aux soins

Les infections nosocomiales sont des infections contractées par un patient au cours ou après son hospitalisation (ou un soin en ambulatoire). Ces infections sont le plus souvent liées aux actes de soins.

Les microbes sont présents partout : dans l'environnement mais également sur le corps humain lui-même. Les soignants suivent des protocoles de soins stricts pour éviter la transmission de ces microbes. Ils vous demandent parfois de suivre certaines mesures particulières. Une hygiène individuelle rigoureuse de tous, soignants et usagers, est absolument nécessaire pour contrer ces infections.

Une politique forte de lutte contre ces infections est en place à l'hôpital de Gonesse.

Une stricte hygiène est de règle à l'hôpital, en particulier pour les éventuelles règles particulières d'isolement. Il est attendu des usagers et de leurs visiteurs qu'ils contribuent à la propreté et au respect de l'intégrité des lieux.

L'hygiène des mains, garantie par l'utilisation des solutions hydro-alcooliques, est le premier moyen de lutte contre les infections nosocomiales pour les soignants mais aussi pour les patients et leurs visiteurs.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

Leurs missions sont de prévenir la survenue des infections nosocomiales en diffusant notamment les bonnes pratiques des règles d'hygiène et de soins, en évaluant le respect de ces pratiques par la réalisation d'enquêtes, en formant régulièrement le personnel hospitalier et en surveillant en continu l'épidémiologie microbienne.

Les indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales



Les indicateurs du tableau de bord des infections nosocomiales reflètent le niveau d'engagement des établissements dans la prévention des infections nosocomiales (IN).

Les résultats sont rendus sous forme de classe de performance (cotation de A à E).

L'hôpital de Gonesse est classé A, ce qui correspond aux établissements les plus en avance sur la prise en compte de la prévention du risque infectieux.

Tous les indicateurs hygiène de notre hôpital sont disponibles sur le site <http://www.scopesante.fr> et affichés dans l'hôpital.

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 :



Vos droits et obligations

Informatique et Libertés

Des renseignements administratifs et médicaux sont recueillis durant votre parcours de soin et font l'objet d'un traitement informatique pour faciliter votre accueil et votre prise en charge.

Le système informatique de l'hôpital de Gonesse est un système sécurisé, uniquement accessible par des professionnels dûment authentifiés et soumis au secret professionnel.

En application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent. Vous pouvez également, pour des raisons légitimes, vous opposer à la saisie et au traitement de ces informations. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite à la Direction de l'Hôpital.

Accès au dossier médical

Vous avez accès aux informations médicales vous concernant. Sachez qu'un dossier médical est conservé 20 ans par l'hôpital après la dernière hospitalisation ou consultation.

Plusieurs modalités d'accès au dossier sont possibles :

- consultation gratuite sur place,
- retrait de la copie du dossier (*des frais d'impression vous seront demandés*),
- envoi en recommandé à votre domicile (*des frais d'impression et de poste vous seront demandés*).

Comment faire votre demande d'accès au dossier médical ?

- Adressez un courrier manuscrit ([Centre Hospitalier de Gonesse - Madame la Directrice - CS 30071 - 95503 Gonesse Cedex](#)) expliquant votre demande, en précisant votre accord à la participation des frais éventuels d'impression et de poste (*accompagné d'une copie de votre pièce d'identité et, si la demande concerne un parent défunt, une copie de votre livret de famille*).

- Ou remplissez le formulaire disponible au niveau de la Maison des Usagers (Rdc Haut)

- Ou remplissez le formulaire disponible sur notre site internet et renvoyez-le (*accompagné des photocopies demandées sur le formulaire*) à l'adresse suivante :

[Centre Hospitalier de Gonesse - Service Clientèle - CS 30071 - 95503 Gonesse Cedex](#)



Qui peut faire la demande de dossier médical ?

- le patient lui-même ;
- le tuteur, si le patient est majeur sous tutelle (*une personne sous curatelle peut consulter elle-même son dossier*) ;
- ses ayants droit ;
- le représentant légal pour les mineurs.

Le délai de communication à réception de la demande est de :

8 jours pour un dossier de moins de 5 ans.

2 mois pour un dossier de plus de 5 ans.

Responsable de la Clientèle : M. Guellerin
Téléphone : 01.34.53.20.56 - Fax : 01.34.53.23.91
Email : christophe.guellerin@ch-gonesse.fr



La Commission des Usagers

Conformément au décret 2016-726 du 1^{er} juin 2016, la **Commission des Usagers est mise en place fin 2016** en remplacement de la CRUQPEC (*Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge*).

Elle est composée de :

- deux représentants des usagers et leurs suppléants
- du médiateur médecin et son suppléant
- du médiateur non médecin et son suppléant
- du directeur ou son représentant
- du médecin coordonnateur (Département Qualité Gestion des Risques Clientèle)
- d'un représentant de la CME
- d'un représentant de la CSIRMT
- d'un représentant du CTE

La présidence de la commission est assurée par un de ses membres qui est élu.

Elle est régie par un règlement intérieur et se réunit sur convocation de son président au moins quatre fois par an.

Rôle et missions – À quoi sert la Commission des Usagers ?

Elle permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers.

Ses missions sont de :

- veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches. Elle devient un lieu de dialogue et d'échange, au sein de l'établissement de santé.
- contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Elle est consultée sur la politique de prise en charge menée par l'établissement de santé.

Elle suit la synthèse des réclamations et plaintes, les demandes de médiations, le nombre de demandes de communications d'informations médicales, les résultats des enquêtes de satisfaction, et les événements indésirables survenus dans l'établissement, les EIG (Événements Indésirables Graves) sont tous présentés et elle étudie les actions menées par l'établissement pour y remédier.

Elle procède à une appréciation des pratiques de l'établissement et formule des recommandations.





Vos droits et obligations

Personne de confiance

Majeur, vous pouvez désigner une personne de confiance (*au sens de l'article de loi R111-16 du CSP*) qui vous accompagnera et assistera aux entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions concernant votre santé. Parent, proche, médecin traitant,... peuvent remplir cette mission. Cette demande doit être réalisée par écrit sur le formulaire de l'établissement que vous pouvez demander aux personnels du service. N'oubliez pas de nous signaler tout changement.

Directives anticipées

Toute personne majeure a la possibilité de rédiger des directives anticipées (*au sens de l'article de loi R111-17 du CSP*), pour le cas où elle ne serait plus en état d'exprimer elle-même sa volonté et de faire connaître ses souhaits quant à sa fin de vie.

Les directives anticipées sont rédigées sur papier libre et sont révoquables à tout moment.

Lors de votre admission dans notre établissement, vous pouvez réaliser ces directives ou nous signaler leur existence en nous indiquant les coordonnées des personnes à qui vous les avez confiées.

- > Téléchargez un exemplaire sur notre site internet
- > ou adressez-vous à l'équipe qui vous prend en charge



Don d'organes et de tissus

Le Centre Hospitalier de Gonesse participe à cette démarche et organise une activité de prélèvements de tissus et de greffes de cornées. Par conséquent, en cas de décès et en l'absence de contre-indication médicale, le coordonnateur rencontre la famille pour recueillir son témoignage sur les souhaits émis par le défunt. Pour faciliter la décision des proches susceptibles d'être confrontés à cette éventualité, il est possible de faire connaître de son vivant sa position grâce à la carte de donneur d'organes, ou d'en parler à vos proches.

Coordination hospitalière : 01.34.53.22.33

En cas de décès

La prise en charge du défunt et de son entourage fait partie de nos missions. L'équipe médico-soignante sera à vos côtés pour vous accompagner dans cette épreuve. La chambre mortuaire est ouverte aux familles la semaine de 9h à 16h45 et le week-end de 9h à 13h.

Prélèvements sanguins

Les analyses qui vous sont prescrites seront réalisées à l'aide de produits appelés "réactifs de Diagnostic in Vitro". Il est possible qu'une partie du sang qui vous est prélevé aujourd'hui soit employée par les fabricants de réactifs et ce exclusivement pour garantir la qualité des réactifs qui seront utilisés par le Laboratoire et qualifier les nouveaux produits en cours de développement. Cette fourniture se fait de façon complètement anonyme dans le respect de la loi de Bioéthique. En pratique, vous faites part au préleveur ou au biologiste de votre opposition à cette utilisation qui peut être faite d'une partie de votre prélèvement et celui-ci prendra en compte votre décision. Avec nos remerciements.



Vos droits et obligations

Venir à l'hôpital en tant que patient ou visiteur, c'est entrer dans un lieu de soins et de vie. Aussi, il est indispensable de respecter quelques règles.

Règlement Intérieur des Usagers

La version intégrale est consultable à la Maison des Usagers (Rdc Haut), et sur notre site internet.

L'hôpital a pour mission et pour devoir d'accueillir en permanence et sans discrimination, tous les malades dont l'état exige des soins. Le libre choix du praticien est un droit du patient lors d'une demande de consultation sur rendez-vous mais ce droit n'est pas opposable en cas de prise en charge en urgence, ni dans le cadre du suivi sans rendez-vous personnel. L'admission est décidée par l'hôpital en cas d'urgence ou sur demande d'un médecin attestant la nécessité du traitement hospitalier, parfois elle peut se faire sous contrainte dans des cas particuliers.

Aucun acte ou traitement médical ne peut être pratiqué sans le consentement du malade, sauf en cas d'urgence et d'impossibilité de consulter un proche et sauf en cas d'hospitalisation sous contrainte. L'information doit porter sur le bénéfice et les risques prévisibles et elle est tracée dans son dossier. L'hôpital veille à la sécurité et à la confidentialité de ces informations. Tout agent a l'obligation de respecter strictement, secret médical et secret professionnel.

Le dossier patient est communiqué au malade qui le demande ou à la personne qu'il désigne par courrier ou par retrait sur place.

En cas d'hospitalisation, tout malade majeur peut désigner une personne de confiance, chargée de l'aider dans ses décisions et consultée dans les cas où le patient est dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Lorsque l'état de santé de l'hospitalisé le permet, sa sortie est prononcée. Les malades, sauf mineurs et dans des cas particuliers, peuvent quitter le Centre Hospitalier à tout moment.

Le Centre Hospitalier est engagé dans une démarche d'analyse régulière de la satisfaction des usagers afin de procéder aux améliorations nécessaires.

La personne soignée, son représentant légal ou ses ayants droits peuvent adresser à la directrice leurs observations, leurs réclamations ou plaintes.

Une attitude correcte, polie et respectueuse est attendue des usagers et de leurs visiteurs à l'égard de tout le personnel ainsi que des autres usagers et de leurs visiteurs.

Les incivilités, intimidations, menaces et agressions verbales ou physiques à l'encontre du personnel du Centre Hospitalier revêtent un caractère particulier de gravité car ils sont perpétrés à l'encontre de personnes en charge du service public.



Nous vous respectons, respectez-nous

Face à l'augmentation d'actes d'incivilité et d'agressions envers le personnel, ainsi que la détérioration des matériels, nous vous informons qu'une plainte sera systématiquement déposée auprès du commissariat devant tout incident.

Facilitons le dialogue et la recherche d'une solution dans le calme et la courtoisie.





Carte de visite de l'hôpital

Historique

Le Centre Hospitalier de Gonesse a été fondé en 1208 par Pierre de Theilley, bailli de Philippe Auguste. De la Maison-Dieu à l'Hôtel-Dieu du 19^e siècle puis le centre médicochirurgical en 1969, l'hôpital ne cesse de se moderniser en implantant et en rénovant ses installations. Plus de 800 ans de traditions hospitalières se perpétuent dans nos murs et ont été consacrés par le nouvel hôpital en 2016.

1208



1841



1969



Missions

Le Centre Hospitalier prend en charge la population du territoire 95-2, qui comprend une vingtaine de communes de l'extrême est du Val d'Oise, et dessert plus de 260 000 habitants. Il assure une prise en charge pluridisciplinaire médicale et médico-technique et réalise chaque année plus de 25 000 hospitalisations, 75 000 passages aux urgences et plus de 180 000 consultations externes. Plus de 2 300 bébés voient le jour à Gonesse chaque année.

Avec près de 1000 lits, le Centre Hospitalier dispose d'une infrastructure médico-technique sur site performante (IRM, scanner, radiologie numérisée, angio-coronarographie, plateau technique opératoire, chirurgie ambulatoire, salles de naissance, salles de réveil, endoscopie digestive, laboratoire de biologie médicale, pharmacie à usage interne, stérilisation centrale,...).

2016

Nouvel hôpital

Le nouvel hôpital de Gonesse a ouvert ses portes en juin 2016. Les services de l'ancien hôpital ainsi que la Maternité et quelques autres services ont été transférés dans le nouveau bâtiment de 80 000m². Les nouveaux locaux, plus spacieux et plus modernes permettent d'accueillir les patients dans de meilleures conditions.





Carte de visite de l'hôpital

Organisation interne

Le Centre Hospitalier de Gonesse est un établissement de santé organisé en pôles d'activité cliniques ou médico-techniques qui sont sous la responsabilité d'un praticien titulaire, qui dispose d'une autorité sur l'ensemble des équipes médicales, soignantes et d'encadrement et d'une délégation de gestion de la directrice.

Catherine VAUCONSANT, directrice

Nommée par le Ministre de la Santé, après consultation du président du conseil de surveillance, la directrice est la représentante légale de l'établissement, dont elle assure la gestion et la conduite générale.

Elle a autorité sur l'ensemble du personnel, ordonne les dépenses et les recettes et est responsable du bon fonctionnement de tous les services.

Conseil de surveillance

Le conseil de surveillance comprend trois catégories de membres : des représentants des collectivités territoriales, des représentants du corps médical et des personnels hospitaliers, des personnes qualifiées et des représentants des usagers.

Le conseil de surveillance se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement et exerce un contrôle permanent sur la gestion et la santé financière de l'établissement. Il délibère sur l'organisation des pôles d'activité et des structures internes.

Il dispose de compétences élargies en matière de coopération entre établissements. Il donne son avis sur la politique d'amélioration de la qualité, de la gestion des risques et de la sécurité des soins.

Directoire

Le directoire approuve le projet médical, prépare le projet d'établissement, conseille la directrice dans la gestion et la conduite de l'établissement. Il est présidé par la directrice et le président de la CME (commission médicale d'établissement) est son vice-président.

Organes représentatifs et consultatifs

Le Centre Hospitalier dispose de plusieurs instances : la commission médicale d'établissement (CME), le comité technique d'établissement (CTE), la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (CSIRMT), le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), le comité d'éthique et la commission des usagers (CDU).

D'autres commissions travaillent également à améliorer la qualité de la prise en charge : le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN), le comité de lutte contre la douleur (CLUD), le comité de liaison alimentation nutrition (CLAN), le groupe Escarres, MAGDAEVE.



Carte de visite de l'hôpital

Notre offre de soins

Le Centre Hospitalier de Gonesse est organisé en 9 pôles médicaux et médico-techniques :

Pôle 1 : **Femme-enfant**

Pôle 2 : **Urgences - SMUR - Anesthésie - Réanimation - Bloc opératoire**

Pôle 3 : **Gériatrie**

Pôle 4 : **Chirurgie**

Pôle 5 : **Spécialités Médicales et Cancérologie**

Pôle 6 : **Spécialités Médicales, Cardiovasculaire et Rééducation**

Pôle 7 : **Psychiatrie Adulte**

Pôle 8 : **Médico-Technique**

Pôle 9 : **Psychiatrie Infanto-Juvenile**

Les services dispensent des soins urgents et/ou des soins programmés (*selon diverses modalités : consultation et réalisation d'actes spécialisés - hospitalisation complète ou à temps partiel de jour ou de nuit et de semaine.*). L'hôpital offre un large plateau d'explorations : un service d'imagerie avec radiologie, IRM, scanner, échographie, des explorations fonctionnelles neurologiques et sensorielles, cardiologiques, respiratoires, urodynamiques et un plateau de fibroscopie - endoscopie digestive, respiratoire, ORL, urologique, gynécologique.

L'établissement oriente résolument son activité vers les soins en ambulatoire, tant en médecine qu'en chirurgie, afin de réduire la durée d'hospitalisation au minimum indispensable pour assurer une sécurité dans la prise en charge.



 **PRENDRE
RENDEZ-VOUS** 

pour une consultation, un examen,...

01.77.65.55.68

ou utilisez notre formulaire en ligne : www.ch-gonesse.fr



Hôpital connecté



Notre nouveau site internet a été lancé en septembre 2016 offrant ainsi un accès plus intuitif et rapide à l'ensemble de nos activités et services
<http://www.ch-gonesse.fr>



Recevez en temps réel nos actualités sur votre smartphone, tablette ou ordinateur
https://twitter.com/Ch_Gonesse



L'album-photos de l'hôpital sur Instagram
<https://www.instagram.com/hopitaldegonesse/>



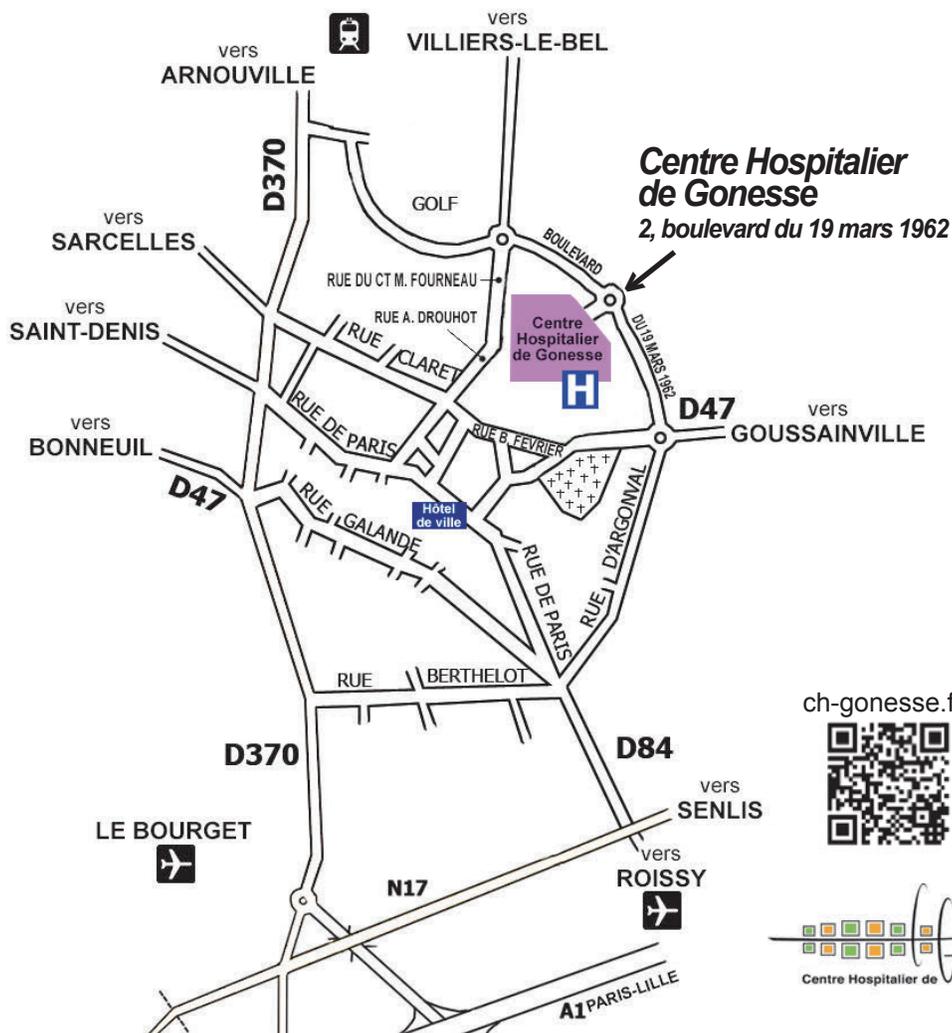
Suivez notre page Facebook
<https://www.facebook.com/centrehospitalierdegonesse>





Plan d'accès

01.34.53.21.21



Reprographie CH Gonesse - Service Communication - mars 2017



Accès Gare

- Gare Villiers-le-Bel/ Gonesse/Arnouville (RER D)
- Gare Parc des Expositions de Villepinte (RER B)
- Gare de Roissy CDG (RER B)

Accès Bus

- 20 (BHNS)
- 22/25
- 95-02
- 11

Accès Route

- A1/A3
- A104
- D317/N17
- D370