

# Livret d'accueil



## Bienvenue au Centre Hospitalier de Gonesse

Edition mai 2025



Centre Hospitalier de Gonesse

Groupement Hospitalier de Territoire



L'humain, la solidarité, la confiance



## Centre Hospitalier de Gonesse

2, boulevard du 19 mars 1962

95 500 Gonesse

 **01 34 53 21 21**

 [hopital-de-gonesse.fr](http://hopital-de-gonesse.fr)

 Hôpital de Gonesse

 [hopitalgonesse](https://www.instagram.com/hopitalgonesse)

 GHT Plaine de France

 Centre hospitalier de Gonesse

 GHT Plaine de France

# Bienvenue au Centre Hospitalier de Gonesse



Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier de Gonesse. Tout au long de votre séjour, nous nous attacherons à assurer une prise en charge performante et humaine la plus adaptée à vos besoins de santé, mais aussi à garantir une qualité d'accueil, d'écoute

et d'hébergement.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil toutes les informations utiles pour votre admission, votre séjour et votre sortie. Vous y découvrirez également notre offre de soins, nos services externes pour assurer les suites de votre hospitalisation, ainsi que les informations et contacts pour que vous puissiez participer à la vie de l'établissement.

Nous attirons votre attention sur l'importance du questionnaire de satisfaction qui vous sera adressé à l'issue de votre hospitalisation et qui nous permet d'améliorer chaque jour nos prises en charge.

La qualité des soins est notre priorité et le personnel de l'hôpital est à votre disposition en cas de question. N'hésitez pas à le solliciter.

Nos équipes seront à votre disposition et veilleront à votre confort pendant toute la durée de votre hospitalisation. Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Jean PINSON

Directeur général par intérim

Rachid SEHOUANE

Président de la Commission médicale d'établissement (CME)

## Sommaire

<b>LE CENTRE HOSPITALIER</b>	<b>4</b>	<b>S'INFORMER &amp; AGIR</b>	<b>27</b>
Notre offre de soins	4	Je m'informe	27
En chiffres	5	Je m'exprime	27
Qualité et sécurité des soins, notre priorité	5	Je participe	28
		Je donne	28
<b>VOTRE ENTRÉE</b>	<b>6</b>	La commission des usagers (CDU) /	
Votre admission	6	Le comité local d'éthique (CLE)	30
		Aidez-nous à améliorer votre prise en charge	31
<b>VOTRE SÉJOUR</b>	<b>8</b>	<b>L'HÔPITAL, C'EST AUSSI ...</b>	<b>32</b>
Vous faire accompagner	8	Plateau de consultations et explorations	
Pour vous soigner	10	fonctionnelles	32
Vie quotidienne	12	Imagerie médicale et centre de prélèvement	33
Confidentialité et sécurisation des données	15	Lutte contre les violences faites aux femmes	34
Vos proches	18		
<b>VOTRE SORTIE</b>	<b>24</b>		
Les formalités de sortie	24	Les services du bâtiment principal par étage	35
Les modes de transport	26	Plan	36
Les sorties anticipées	26	Notes	39



# Bienvenue

## Notre offre de soins

Situé dans l'Est du Val-d'Oise, le Centre Hospitalier de Gonesse est l'unique établissement de santé public d'un bassin de vie de 350 000 habitants, dont les patients proviennent de plusieurs départements (jusqu'à l'Oise). Les services de l'hôpital sont dans leur grande majorité situés dans un bâtiment neuf d'une surface de 80 000 m<sup>2</sup>, mis en service en 2016 et s'inscrivant dans la continuité de 1 300 années d'histoire hospitalière sur le site.

Doté de 956 lits et places, l'établissement dispose d'un plateau technique à la pointe de la modernité et offre des conditions d'accueil et de prise en charge optimales.

Le Centre Hospitalier de Gonesse constitue avec celui de Saint-Denis le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Plaine de France.

### L'établissement propose des services de soins variés à travers ses 9 pôles d'activité :

- Femme - Enfant
- Urgences - SMUR – Anesthésie - Réanimation - Bloc opératoire
- Gériatrie
- Spécialités médicales et cancérologie
- Spécialités médicales cardio-vasculaire
- Rééducation et Réadaptation
- Psychiatrie adulte
- Pédopsychiatrie
- Médico technique

Riche de plus de 50 spécialités, l'offre de consultations propose un plateau d'imagerie, des explorations fonctionnelles et diverses spécialités médicales : chirurgie, cardiologie, neurologie, rhumatologie, gynécologie.

\* Le Centre Hospitalier a été distingué à plusieurs reprises dans le palmarès des hôpitaux du magazine *Le Point*.

## En chiffres

2021



**938**

lits et places



**64 077**

entrées



**222 833**

consultations  
et examens externes



**2 599\***

naissances



**5 162**

interventions  
chirurgicales



**2 367**

personnels  
non médicaux



**64 183**

passages aux  
urgences adultes



**32 485**

passages aux  
urgences pédiatriques



**15 516**

passages aux  
urgences maternité



**450**

personnels médicaux

\* Le GHT Plaine de France, regroupant les hôpitaux de Gonesse et de Saint-Denis, comptabilise à lui seul 1% des naissances nationales.

## Qualité et sécurité des soins, notre priorité

Engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins depuis plusieurs années, le centre hospitalier maintient cette dynamique grâce à l'investissement permanent de chaque personnel. Des outils qualité et une équipe dédiée sont mis à la disposition des services, qu'ils soient soignants, administratifs, médico-techniques ou techniques.

La démarche qualité est articulée autour de l'analyse et la maîtrise de la sécurité des actes et des soins prodigués aux patients tout au long de leur parcours, de leur entrée à leur sortie, en consultation, en ambulatoire et en hospitalisation, afin qu'ils soient pleinement co-acteurs de l'amélioration permanente des pratiques et des organisations.

Le centre hospitalier a été certifié au niveau B en juillet 2017 suite à la venue des experts indépendants de la Haute autorité de santé (HAS), récompensant ainsi l'implication de tous les professionnels dans la démarche.

Les résultats relatifs aux Indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS) sont consultables sur [scopesante.fr](http://scopesante.fr). Ils sont également affichés au sein de l'établissement.

Un espace d'information sur la qualité est disponible sur le site de la HAS [www.has-sante.fr/qualiscope](http://www.has-sante.fr/qualiscope).

Plus d'informations : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



## Votre admission

Les formalités d'admission ont un double objectif :

- vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical
- permettre la prise en charge financière de vos soins

### Pensez à votre pré-admission

La pré-admission simplifie vos démarches. Ainsi, le service dans lequel vous serez hospitalisé(e) sera déjà en possession de votre dossier administratif le jour de votre hospitalisation. La pré-admission doit avoir lieu dès l'instant où votre hospitalisation est programmée, c'est-à-dire décidée à l'avance à la suite d'une consultation ou si vous devez être réhospitalisé(e). Vous pouvez demander une chambre individuelle, selon les disponibilités le jour de votre hospitalisation.

Les formalités administratives sont à effectuer auprès du service des admissions :  
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h  
Bureaux fermés le samedi et dimanche.

 01.34.53.24.18

 [admissions.mco@ch-gonesse.fr](mailto:admissions.mco@ch-gonesse.fr)

## Les formalités à remplir

Lors de votre admission, vous devrez fournir plusieurs documents administratifs :



### 🌿 Pièce d'identité ou titre de séjour ou passeport

Pour les mineurs, livret de famille ou extrait de naissance + pièce d'identité des parents.

Un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

### 🌿 Carte vitale ou Attestation de droits à l'assurance maladie

Carte AME  
Carte mutuelle

### 🌿 Tout document traduisant une situation particulière

Volet « accident du travail »,  
attestation d'exonération du  
ticket modérateur...



### Si vous êtes de nationalité étrangère de passage en France, des documents complémentaires vous seront demandés :

- ➔ Pays membres de l'Union Européenne :  
carte européenne d'assurance maladie  
ou certificat provisoire en cours de  
validité à la date des soins
- ➔ Pays non membres de l'Union  
Européenne : attestation de prise en  
charge de l'organisme d'assurance de  
votre pays d'origine



### Les urgences

En cas d'arrivée par les urgences, des informations administratives ainsi qu'une pièce d'identité vous seront demandées pour permettre au service des admissions de constituer votre dossier administratif. Vous devrez si besoin le compléter ultérieurement, afin d'éviter toute facturation indue.

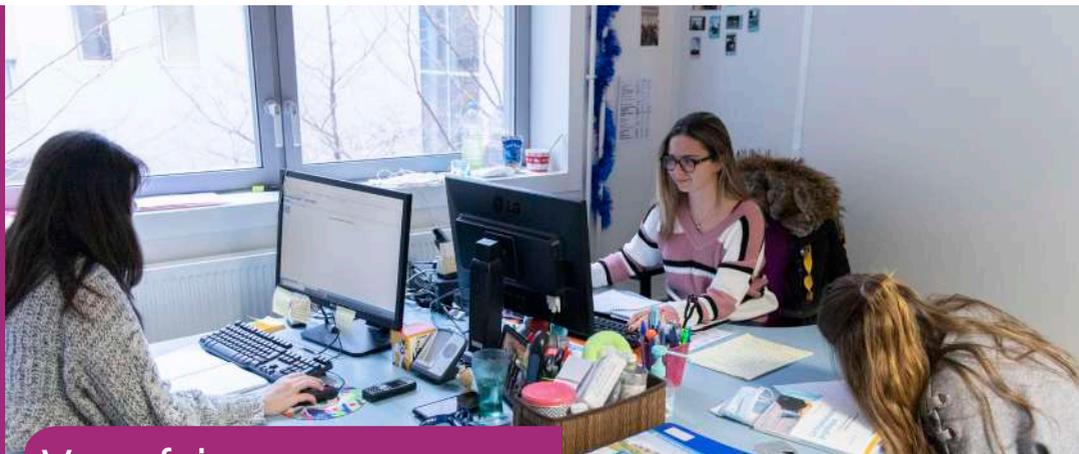


### L'accueil des enfants

En dehors de quelques cas particuliers définis par la loi, l'admission des mineurs à l'hôpital est obligatoirement soumise à l'accord écrit des personnes disposant de l'autorité parentale. Il en est de même pour toute intervention chirurgicale. N'oubliez pas de vous munir de toutes

les pièces administratives permettant de justifier de votre lien de parenté (livret de famille, jugement...).

La sortie des mineurs est subordonnée à l'accord et à la présence d'un des titulaires de l'autorité parentale.



## Vous faire accompagner

### Service social

« Les missions du service social hospitalier sont définies par le décret n° 93-652 du 26 mars 1993 portant statut particulier des assistants socio-éducatifs de la fonction publique hospitalière. Les assistants de service social sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal et de l'article L411-3 du code de l'action sociale et des familles. »

Le service social hospitalier en faveur des patients du Centre Hospitalier de Gonesse est composé de travailleurs sociaux et de secrétaires médico-sociales. Il a une mission d'accueil, d'information,

d'orientation et d'accompagnement des patients et de leurs proches pour l'accès aux soins et aux droits. Le service social s'adresse aux personnes hospitalisées ou suivies en consultation quels que soient l'âge, le degré d'autonomie, la situation professionnelle, familiale et/ou administrative afin de prévenir toute difficulté sociale ou médico-sociale liée à l'hospitalisation ou au retour à domicile. Cette mission s'exerce en équipe pluridisciplinaire ainsi qu'en réseau partenarial.

**La mission du service social au sein du Centre Hospitalier de Gonesse se décline en 4 axes principaux :**

L'accès aux droits et à la santé

L'organisation de la sortie

La protection des mineurs et des personnes vulnérables

L'accès aux soins des personnes en situation de précarité



### Permanence d'accès aux soins

Le Centre Hospitalier de Gonesse assure une Permanence d'accès aux soins de santé (PASS). Elle vise à faciliter l'accès au système de santé des personnes en situation de précarité sociale, sans couverture sociale, et à les accompagner dans les démarches nécessaires à leur parcours de santé. Elle donne accès à des consultations de médecine générale ou spécialisée ainsi qu'au plateau technique (imagerie médicale, pansements, laboratoire, pharmacie). Le patient bénéficie d'une consultation médicale et d'une évaluation sociale par un travailleur social, afin de lui proposer un accompagnement individuel

visant l'ouverture d'une couverture santé. Le service social travaille en étroite collaboration avec les agents administratifs du guichet d'accès aux droits (GAD) situé dans le hall principal. Les agents du GAD accompagnent le patient dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de ses droits auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

#### Accueil de 9h à 17h

 01 82 32 05 53

 gad@ch-gonesse.fr

### Comment solliciter le service social ?

Le travailleur social intervient dans le parcours de soins à la demande :

- du patient et/ou de son entourage
- du service de soins et/ou d'un professionnel de l'hôpital
- des partenaires extérieurs

Le travailleur social peut vous rencontrer dans son bureau ou dans les services de soins.

*N'hésitez pas à interroger l'équipe médicale ou paramédicale.*

### + d'infos

Le service social est situé au rez-de-chaussée haut (près de l'entrée principale).

Horaires d'ouverture de l'accueil du service social :

- Lundi, mercredi, jeudi et vendredi de 8h30 à 17h
- Mardi de 13h30 à 17h

 01 34 53 49 58



## Pour vous soigner

En tant que service public hospitalier, le Centre Hospitalier de Gonesse garantit de la présence d'un personnel qualifié 24 heures sur 24 / 365 jours par an. Chaque professionnel qui intervient dans votre prise en charge détient un rôle défini.

### Les médecins

Ils peuvent être chefs de service, praticiens hospitaliers, internes... Quel que soit leur grade, ils sont responsables de votre prise en charge médicale : diagnostic, traitement, suivi. Dans ce cadre, ils prescrivent les examens et les traitements qui vous sont nécessaires. Ils travaillent en collaboration avec les autres professionnels hospitaliers impliqués dans votre prise en charge.

### Les sages-femmes

Elles réalisent les accouchements et assurent les suivis pré et post accouchement.

### Les cadres de santé

Ils gèrent l'organisation des soins et vous informent sur le déroulement de votre séjour.

### Les infirmiers

Ils délivrent les soins que nécessite votre état de santé et appliquent les prescriptions médicales.

### Les aides-soignants

Ils collaborent avec les infirmiers pour les soins quotidiens (aide à la toilette et au repas), apportés au patient. Ils assurent également l'accueil des patients.

### Les assistants du service social

Ils vous accompagnent dans vos démarches afin de faciliter vos soins,

l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.

### Les personnels paramédicaux spécialisés

(kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues, orthophonistes, manipulateurs de radiologie, techniciens de laboratoire, diététiciens, etc...) ils associent leurs compétences à celles des équipes médicales et paramédicales pour vous apporter des soins adaptés à votre état.

### Le personnel administratif

Il accueille et informe les patients. Il est chargé des formalités administratives et assure le lien avec votre médecin traitant.



L'hôpital, c'est aussi...

### Les brancardiers

Ils facilitent vos déplacements au sein de l'hôpital.

### L'ASH (agent des services hospitaliers)

Egalement nommé « agent de propreté », l'ASH est principalement chargé de l'hygiène et de l'entretien des locaux.

### Le personnel technique et ouvrier

Il participe lui aussi à votre confort en assurant le bon fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques.

### Les étudiants

Ces futurs professionnels de santé peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants, et sous réserve de votre consentement.

Outre le personnel hospitalier, **des bénévoles et membres d'associations** sont également présents au sein de l'hôpital pour vous soutenir et vous accompagner au quotidien.

**+ d'infos :** rendez-vous page 16 de ce livret  
 >> La Maison des usagers

## Reconnaître le personnel

### 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



## Vie quotidienne



### Vous identifier

Afin de sécuriser votre parcours de soins, un bracelet d'identification vous sera remis par l'équipe soignante du service. Il est généralement porté au poignet et comporte les informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil, qui sont essentielles à la sécurité de votre prise en charge.

**Signalez-nous sans délai toute erreur ou anomalie sur votre identité ou votre statut.**

## ● Votre installation

### ● Votre chambre

Lors de votre admission, vous serez probablement placé(e) dans une chambre à deux lits disposant d'un cabinet de toilettes. Vous pouvez néanmoins demander à être placé(e) dans une chambre individuelle, qui vous sera alors attribuée sous réserve des disponibilités du service. Pour bénéficier d'une chambre individuelle, vous devez impérativement signer un formulaire précisant les conditions générales d'attribution. Veuillez également noter qu'un supplément vous sera facturé, sauf si la chambre seule vous a été attribuée pour raison médicale. Ce supplément peut être pris en charge - intégralement ou partiellement - par votre mutuelle.

### ● Linge et effets personnels des patients

Fourni par l'établissement, le linge de lit est changé aussi souvent que nécessaire. Vous devrez apporter les effets personnels dont vous êtes susceptible d'avoir besoin (vêtements, linge et trousse de toilette...).





### Les repas

À l'hôpital, l'alimentation constitue un soin à part entière. Elle participe directement à votre rétablissement. C'est la raison pour laquelle les repas sont préparés par les professionnels de l'équipe du service de restauration, en collaboration étroite avec les diététiciens de l'établissement qui veillent à ce que vos menus correspondent à la prescription médicale, ainsi qu'à votre état de santé. Si vous présentez une allergie alimentaire, précisez-le dès votre arrivée au médecin et à l'équipe soignante du service.



### Vos médicaments

Le Centre Hospitalier dispose d'une pharmacie qui pourra vous fournir vos médicaments. Il n'est donc pas utile d'apporter avec vous vos médicaments habituels. En revanche, pensez bien à amener avec vous vos ordonnances en cours de validité et à les transmettre à l'équipe soignante dès votre arrivée dans le service. Si vous êtes en possession de vos médicaments lors de votre admission, une infirmière les mettra dans un endroit sécurisé et adapté afin d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange avec les traitements prescrits. Vous pourrez les récupérer à la fin de votre séjour, en fonction du traitement qui vous sera prescrit.



### Télévision, téléphone, internet

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision, d'un téléphone et d'un accès WIFI, toutes ces prestations sont déléguées à un prestataire de service.

**Télécom services** à l'accueil central près de l'entrée principale de l'établissement.

Du lundi au dimanche  
de 14h à 18h

 01 83 66 00 06 ou via votre chambre sur le poste 46 99



### Vos objets de valeur

Il est fortement déconseillé d'apporter des objets de valeur (bijoux, argent, moyens de paiement...). Les objets conservés lors de votre séjour sont sous votre responsabilité. Le Centre Hospitalier ne pourra par conséquent être tenu pour responsable de leur perte ou de leur vol. Afin d'éviter d'éventuelles difficultés, nous vous invitons à déposer **seulement vos valeurs** auprès des cadres du service afin que ces valeurs soient déposées au coffre du régisseur de l'hôpital.



\* Les résidents de l'EHPAD doivent ouvrir une ligne téléphonique privée auprès de l'opérateur de leur choix. Ils doivent apporter leur télévision personnelle.  
Les résidents du Long séjour doivent demander l'accès au téléphone auprès de l'accueil général situé dans la rue couverte. Ils doivent apporter leur télévision personnelle.

### Aumônerie et cultes

Les patients hospitalisés ont droit au respect de leurs croyances et doivent être mis en mesure de participer à l'exercice de leur culte.

#### → Aumônerie catholique Aumônerie musulmane

Téléphone : 01 34 53 21 21  
(demander poste 37 46)

Pour l'aumônerie musulmane :  
demander le poste 83 27

#### 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)

## Confidentialité et sécurisation des données

### ● Confidentialité et droit à l'information

Merci d'apporter toutes les informations - même anciennes - qui concernent votre santé : carnet de santé, ordonnances, résultats d'examen...

Si vous suivez un traitement, veuillez en informer immédiatement le service.

Les professionnels de l'établissement sont soumis au secret professionnel. Ils ne peuvent en aucun cas communiquer les informations médicales vous concernant sans votre accord.

Aucune information ne pourra être donnée à votre entourage par téléphone ou par écrit sans votre accord préalable.

Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez en faire la demande auprès du bureau des admissions ou du cadre de santé du service.

### ● Protéger les données et sécurisation des données

Le Centre Hospitalier de Gonesse est soucieux de la protection de vos données personnelles et s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de celles-ci en conformité avec la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (règlement général sur la protection des données ou RGPD).

Les informations recueillies lors de votre consultation ou hospitalisation dans notre établissement font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge au sein de celui-ci. Le responsable du traitement informatique est le Directeur Général du Centre Hospitalier de Gonesse.



*Vous disposez également du droit d'effectuer une réclamation auprès de la commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).*

# Le Dossier médical partagé

## ● Qu'est-ce que le dossier médical partagé ?

Votre dossier médical partagé (DMP) est hébergé dans votre Espace santé, qui est un service public numérique permettant (sauf si vous vous y opposez) de stocker vos informations médicales et de les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent.

### Les documents qui peuvent y figurer :

- des prescriptions de produits de santé
- un compte-rendu d'examen de biologie médicale
- un compte-rendu opératoire
- des documents de sortie d'hospitalisation

Au centre hospitalier de Gonesse, nous renseignons votre dossier médical partagé avec vos comptes rendus d'hospitalisation, vos ordonnances, les résultats de vos examens complémentaires... En cas de perte de ces documents, vous pourrez ainsi les consulter sur votre DMP.

Il est important de vous présenter avec un document d'identité officiel lors de votre prise en charge à l'hôpital.

*NB : Vous ne devez en aucun cas transmettre des données médicales à votre professionnel de santé via une messagerie non sécurisée*



# Votre hôpital renseigne votre

# Dossier Médical Partagé

mon  
ESPACE  
SANTÉ

## Comment le consulter ?

- En ligne sur l'application Mon Espace Santé
- En pharmacie ou auprès d'un professionnel de santé équipé d'un logiciel adapté
- En CPAM, auprès d'un conseiller

## Alimenté par

- **Centre hospitalier**  
Compte rendu d'hospitalisation, ordonnance de sortie etc...
- **Les professionnels de santé**  
Consultation, prescription, ordonnance
- **Laboratoire**  
Résultat d'analyse biologique, anatomopathologique etc... 
- **Imagerie**  
Compte rendu d'imagerie

DMF 



## Maison des usagers



### Les activités

La maison des usagers propose des permanences associatives en lien direct avec les services de soins. Les patients ou les proches peuvent être adressés par les services de soins ou se présenter directement aux permanences.

#### Les permanences associatives

Permanence avec ou sans rendez-vous :

- France AVC : 06 07 54 39 99  
Mardi de 14h à 16h
- Du côté des femmes : 01 30 73 18 33  
Jeudi de 9h30 à 12h30
- BAOBAB (VIH) : 01 34 53 49 56  
Mardi matin de 9h30 à 12h30
- France Alzheimer : 01 39 64 43 03  
sur rendez-vous

- Représentants des usagers :  
Lundi de 14h30 à 16h30
- Association IMAGYN (cancer Gynéco) : 2<sup>ème</sup> vendredi de chaque mois (de 14 à 16h).
- Association AURORE,  
mardi et jeudi de 9h à 17h»
- Association JALMALV,  
06.35.31.80.31 - 06.63.40.58.34

## Mise à disposition de fauteuils roulants



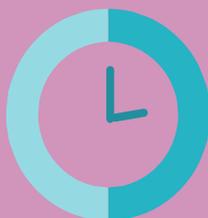
Des fauteuils roulants sont mis à disposition gratuitement des usagers ou de leur accompagnant à l'accueil en échange d'une pièce d'identité (ou d'un effet personnel : clé...). Le fauteuil devra être restitué à l'accueil à la fin de la journée.



## Cafétéria et conciergerie

### Les boutiques, cafétérias, presses

Des boutiques-caféterias Relais H sont à votre disposition au niveau du hall. Vous pourrez notamment vous y restaurer (viennoiseries, sandwichs, salades, plats chauds, desserts...), acheter des journaux, des magazines, des confiseries, des produits d'hygiène ou encore des cadeaux (peluches, jouets...).



- Du lundi au vendredi de 8h à 19h
- Le samedi, dimanche et jours fériés de 10h à 18h

 Rez-de-chaussée bas

## Vos proches

### Visites

Sauf contre-indication médicale ou sanitaire, vos proches peuvent vous rendre visite durant votre hospitalisation. Ils devront néanmoins respecter les règles concernant les horaires de visite, le nombre maximum de personnes autorisées par visite, l'interdiction d'apporter des aliments ou des fleurs sans en avoir averti préalablement l'équipe soignante, d'amener des animaux (sauf chien guide d'aveugle).

Nous leur conseillons également d'utiliser les distributeurs de solution hydro alcoolique, de maintenir les portes des chambres fermées, de ne pas s'asseoir sur les lits et de porter un masque en cas de symptôme respiratoire (grippe, rhume...).

*Vous avez également le droit de refuser les visites et de demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence au sein de l'établissement. Pensez dans ce cas à en informer l'équipe soignante dès le début de votre hospitalisation.*

### Accompagnants

En fonction des possibilités d'accueil du service et en l'absence de contre-indications, un membre de votre famille peut être autorisé à rester auprès de vous la nuit. Un lit d'accompagnant lui sera alors fourni par le service.

Les accompagnants peuvent également être autorisés à prendre leurs repas soit dans votre chambre soit dans le self du personnel en achetant un ticket aux bornes prévues à cet effet. Pour les formalités, adressez-vous au cadre du service.



### Votre courrier

- **Pour recevoir votre courrier :**  
Le courrier est distribué tous les matins dans chaque service sauf le dimanche.
- **Pour vos envois :**  
Une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall de l'hôpital de Gonesse (niveau 0) pour expédier votre courrier.



### **L'école à l'hôpital (3-18 ans) :**

Une enseignante spécialisée de l'Education Nationale assure la classe pour les 3 à 18 ans. Chacun peut venir y faire ses devoirs, réviser une leçon ou apprendre en s'amusant. Si l'hospitalisation se prolonge, il est possible de prendre contact avec l'établissement scolaire de l'enfant pour recevoir le travail. Une bibliothèque est à la disposition des patients.

### **Bibliothèque, Ludothèque et animation :**

En salle de jeux ou au chevet, une éducatrice de jeunes enfants accompagne les enfants tout au long de leur hospitalisation. Des animations sont proposées en tenant compte de l'âge et de la situation médicale de chacun. Des associations proposent également des moments d'évasion. Pour en savoir plus, consultez le blog du service : <http://blog.ac-versailles.fr/pediaschool/index.php/>



### **Passer la nuit avec mon enfant :**

Toutes les chambres sont équipées d'un lit accompagnant permettant à une personne majeure de passer la nuit auprès de l'enfant hospitalisé.

### **Un accompagnement psychologique :**

Un psychologue dédié aux services de pédiatrie est à la disposition des jeunes patients comme de leurs accompagnants sur simple demande auprès de l'équipe soignante pour des entretiens individuels.

### **Prise en charge de la douleur et de l'anxiété**

En parallèle de la prise en charge thérapeutique, l'équipe soignante est formée à diverses méthodes pour soulager la douleur et les angoisses liées au soin telles que l'hypnose thérapeutique et la RESC (résonance énergétique par stimulation cutanée). Cette technique a pour but de parvenir à évaluer et rétablir la fluidité dans le corps par une technique liant l'écoute et le toucher sur les trajets utilisés par la médecine chinoise favorisant ainsi l'apaisement du patient.

## ● La sécurité : une priorité

### Interdiction de fumer ou vapoter

Dans le cadre de la prévention des incendies mais aussi pour le confort et la santé de tous, il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux (chambres, hall...) et espaces couverts, ainsi qu'à proximité des entrées des bâtiments.

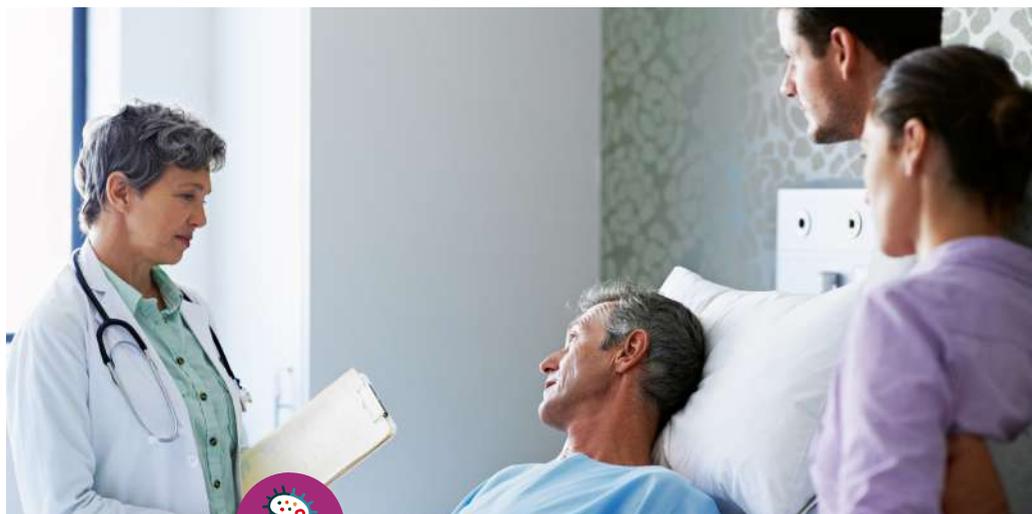


### Principales règles à respecter

- L'usage du feu est strictement interdit ainsi que l'usage de point chaud (encens, bougie, brûleur de parfum).
  - Les liquides inflammables et aérosols (parfums, eau de Cologne, laque...) doivent être limités en quantité.
  - Tout branchement d'appareil électrique personnel est soumis à autorisation du cadre de service.
  - La consommation d'alcool est interdite dans l'enceinte de l'établissement.
  - En cas de début d'incendie : Restez calme, alertez le personnel (le cas échéant à l'aide de la sonnette des malades), suivez les consignes du personnel et laissez agir l'équipe de sécurité de l'hôpital présente jour et nuit.
- Le règlement intérieur complet de l'hôpital est à votre disposition sur demande auprès du personnel
- **Les animaux domestiques** ne peuvent être introduits dans l'enceinte de l'hôpital, à l'exception des chiens d'aveugles.
  - Les règles de **circulation automobile et de stationnement** dans l'enceinte de l'hôpital doivent être impérativement respectées.
  - Vous, ainsi que vos proches, devez respecter les règles et recommandations concernant **la propreté et l'hygiène**.
- **Vous ne devez pas verser d'argent au personnel**, car celui-ci n'est pas autorisé à en recevoir, que ce soit à titre de gratification ou à titre de dépôt.
  - Vous devez veiller à **respecter le bon état des locaux**, du mobilier, des objets mis à votre disposition et à la propreté des lieux.
  - Le personnel est à votre service pour vous donner les soins et améliorer la qualité de votre séjour dans notre établissement. Il est formé à l'accueil et à l'écoute et vous offre ainsi une garantie de qualité. Toutefois, si vous vous trouvez dans une situation d'incompréhension, n'oubliez pas que **l'insulte ou l'agression ne résolvent rien. Elles sont punissables devant les tribunaux.**
  - **L'usage du téléphone portable** peut gêner votre entourage. Merci de faire preuve de discrétion et de veiller au respect de l'entourage.

### La sécurité des biens et des personnes

Une équipe d'agents de sécurité est présente en permanence à l'hôpital et un dispositif de vidéo-protection enregistre de façon continue les images des différentes zones publiques de l'établissement. En cas d'agression verbale ou physique, de dégradations volontaires ou de vols, l'hôpital porte systématiquement plainte.



### La lutte contre les infections nosocomiales

Il est possible de contracter une infection dite nosocomiale durant votre séjour à l'hôpital.

Afin de lutter contre ce type d'infection, un programme d'actions est établi chaque année par le service d'hygiène hospitalière en lien avec le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN).

La lutte contre ces infections repose sur le respect de règles d'hygiène qui s'appliquent au personnel soignant, mais aussi au patient et à ses proches.

- Veillez à **respecter une hygiène corporelle rigoureuse**
- Veillez à **vous désinfecter les mains régulièrement à l'aide du gel hydroalcoolique**
- Veillez à **porter un masque de soins si vous présentez des symptômes respiratoires** (toux, expectorations, ...).
- Veillez à **respecter les précautions « particulières »** qui peuvent vous être prescrites.
- Veillez à **ne pas toucher** à votre perfusion, cathéter, drain, pansement, sonde : **faites appel aux soignants.**



### Soulager la douleur

Votre souffrance doit en toutes circonstances être prévenue, prise en compte, évaluée et traitée.

Elle peut prendre plusieurs formes :

- les douleurs aiguës sont des douleurs récentes, souvent brèves qui peuvent être dues à un traumatisme, une maladie ou provoquées par certains soins.
- les douleurs chroniques sont celles qui évoluent depuis plus de 3 mois. Elles peuvent être causées par des pathologies bénignes (migraines, lombalgies), malignes (pathologies cancéreuses) ou dégénératives.

*Pour assurer une prise en charge optimale de la douleur des patients, plusieurs structures spécialisées ont été mises en place.*



### ● La personne de confiance

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez désigner une « personne de confiance » (parent, proche ou médecin) afin de vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre. Cette désignation devra être faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment. Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité votre personne de confiance.

La personne de confiance peut être différente de la « personne à prévenir ».

Par ailleurs, la personne de confiance n'a pas accès à votre dossier médical. L'obtention d'une copie ne sera possible que sur présentation d'une procuration de votre part.

### Directives anticipées

Les directives anticipées sont l'expression de la volonté de la personne concernant sa fin de vie. Dans ses directives anticipées, le patient indique s'il souhaite ou non la poursuite, la limitation, l'arrêt ou refuse des traitements ou des actes médicaux, dans le cas où ces questions se posent pour sa fin de vie.

Leur forme est libre à condition qu'elles soient datées et signées. Elles seront ensuite mises dans le dossier patient.

# COMMENT CHOISIR SA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Vous pouvez désigner votre personne de confiance à tout moment à condition d'être majeur, sur formulaire ou papier libre cosigné. Désigner une personne de confiance n'est pas obligatoire, c'est un acte libre.

## 1. Quel est le rôle de la personne de confiance ?



### Accompagner

Elle vous accompagne dans votre parcours médical (consultations, décisions, etc.), et elle vous aide à dialoguer et à réfléchir aux conditions de votre fin de vie.



### Transmettre

Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle transmet ou indique où trouver vos directives anticipées, si vous en avez.



### Représenter

Elle vous représente auprès du personnel médical en matière de soins et d'actes médicaux selon vos propres volontés.

- ▷ Ce n'est pas elle qui décide à votre place. Elle témoigne de qui vous étiez et de votre volonté si elle la connaît.
- ▷ L'avis de la personne de confiance prévaut sur l'avis de toute autre personne.
- ▷ La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir en cas d'urgence.

## 2. Qui peut devenir ma personne de confiance ?



Médecin traitant



Parent / Proche

- ▷ Votre personne de confiance doit être quelqu'un qui vous connaît bien et en qui vous avez confiance.
- ▷ Elle doit faire preuve de confidentialité et de compréhension pour transmettre de façon précise et fidèle vos souhaits au moment venu.

## 3. Comment désigner ma personne de confiance ?



Sur papier libre ou formulaire cosigné par votre personne de confiance et vous.



Indiquez le nom, le prénom et les coordonnées de votre personne de confiance sur vos directives anticipées si vous en avez.



Informez vos proches et/ou votre médecin traitant.

- ▷ Vous pouvez annuler votre choix ou changer de personne de confiance à tout moment.
- ▷ Pensez à désigner votre nouvelle personne de confiance par écrit.
- ▷ Informez l'ancienne personne de confiance, détruisez les documents la désignant et informez les personnes que vous aviez informées précédemment.

# LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées permettent à quiconque d'exprimer ses volontés, notamment sur la fin de vie, pour les faire valoir dans le cas où il ne serait plus en capacité de s'exprimer. C'est un droit depuis la loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, renforcé par la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

## 1. A quoi servent les directives anticipées ?



Elles sont destinées à recueillir vos volontés sur votre fin de vie, dans la situation où vous ne seriez plus en capacité de vous exprimer

## 2. Informations importantes à mentionner



**Vos attentes, vos craintes, vos limites**

concernant certains traitements ou certaines situations de fin de vie



- Assistance respiratoire
- Réanimation
- Nutrition et/ou hydratation artificielles
- Dialyse
- Autres



**Vos souhaits et croyances de nature non médicale**

Ils ne sont pas considérés comme des directives mais peuvent être précisés pour aider votre médecin à prendre la décision qui vous correspond le mieux

## 3. Avec qui en parler ?



Famille



Toute personne avec qui vous souhaitez en parler et qui peut vous aider à réfléchir (proche, ami, etc.)



Professionnel de santé



Association de patients ou d'accompagnement

## 4. Les transmettre et les conserver qu'elles soient sur papier libre ou formulaire dédié



Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin



Chez votre personne de confiance



Avec vous, en donnant des copies à votre entourage



Dans " Mon espace santé " : [monespacesante.fr](http://monespacesante.fr)  
Vous pouvez retrouver un tutoriel sur : [www.parlons-fin-de-vie.fr](http://www.parlons-fin-de-vie.fr)

## 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 :



## Les formalités de sortie

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin du service, dès lors que votre hospitalisation n'est plus justifiée du point de vue médical.

### **Vous rentrez à votre domicile**

Après avoir quitté le service d'hospitalisation, vous devez vous présenter :

**1**

#### **Au bureau des admissions**

- ➔ Pour régulariser votre dossier
- ➔ Pour régler les éventuels frais de séjour restant à votre charge
- ➔ Un document de situation vous sera remis attestant de la fin de votre hospitalisation.

*Ces démarches peuvent être effectuées à votre place par l'un de vos proches.*

## Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?



Votre hospitalisation a un coût qui se décompose en plusieurs parties :

### Le tarif journalier

Il correspond aux frais de séjour engendrés par votre hospitalisation (médicaments, soins médicaux et paramédicaux, examens de laboratoire, radiographies, interventions chirurgicales, prothèses...). Le montant de ces frais varie selon les services et les soins qui vous ont été prodigués. Le tarif journalier est généralement pris en charge à 80% par votre caisse d'assurance maladie, à l'exception des patients pris en charge à 100% ou exonérés de ticket modérateur (affection de longue durée, maternité, accident de travail...).

### Le ticket modérateur

Il correspond aux frais d'hospitalisation

non pris en charge par l'assurance maladie. Son montant est réglé selon les cas par votre mutuelle (si vous remplissez les conditions) ou par vous-même (en l'absence de couverture complémentaire).

### Le forfait hospitalier

Il correspond à votre participation aux frais d'hébergement, de restauration et d'entretien (y compris le jour de la sortie). Ce forfait est dû pour tout séjour supérieur à 24 heures. Il est pris en charge en totalité ou partiellement par votre mutuelle.

Le règlement de votre reste à charge se fera le jour de votre sortie. En cas de montant élevé, un échéancier pourra être mis en place avec le trésor public.

## Vous ne disposez d'aucune couverture sociale ?



*Vous devez impérativement le signaler lors de votre admission. Vous êtes en principe tenu de régler la totalité des frais d'hospitalisation. Les guichets des admissions sont à votre disposition pour répondre à vos questions et vous orienter le cas échéant vers une assistante sociale.*

**2**

### Télécom service

Pour clôturer votre compte si vous avez ouvert une ligne téléphonique ou un abonnement TV.

**3**

### Au coffre de l'hôpital

Pour reprendre vos objets et valeurs déposés éventuellement à votre arrivée.

### **Vous êtes transféré(e) vers un autre établissement**

Vous pouvez demander des transferts, ceux-ci ont lieu en fonction de vos souhaits et des places disponibles. Il peut s'agir d'une autre structure hospitalière, d'un centre de rééducation ou encore d'un lieu de convalescence. Il est recommandé de vous rapprocher de l'assistante sociale de l'établissement avant votre sortie. Cette dernière pourra vous accompagner dans la préparation de votre dossier d'admission et dans l'organisation de votre séjour dans une autre structure.

## **Les modes de transport**

C'est le médecin qui définit le transport adapté à votre état de santé :

- Moyen de transport personnel (transport individuel ou transport en commun)
- Taxi conventionné ou un véhicule sanitaire léger
- Ambulance

*Pour le taxi, le VSL et l'ambulance, le patient peut faire appel à la société de transport de son choix.*



*C'est le service de soins qui appelle le transporteur que vous avez désigné.*

*Si vous n'avez pas de préférence, l'établissement fera appel à un transporteur sanitaire sur la base d'un tour de rôle préétabli. Sur prescription médicale, les frais de transports seront pris en charge (partiellement ou totalement selon les cas) par l'assurance maladie, dans la mesure où vos droits sont à jour.*

## **Les sorties anticipées**

### **Les permissions de sortie**

Si votre état de santé le permet, votre médecin pourra vous accorder une permission de sortie temporaire pouvant aller jusqu'à 48h maximum.

*Durant votre absence, votre lit restera réservé sans qu'il vous soit facturé.*

### **Les sorties contre avis médical**

Vous ne devez pas quitter l'établissement avant d'avoir été déclaré(e) médicalement sortant(e) par le médecin. Dans le cas où vous envisageriez une sortie prématurée de l'établissement, vous devrez impérativement signer une attestation établissant avoir pris connaissance des risques que représente pour vous cette sortie.



## Je m'informe

### L'accès à votre dossier médical

Vous avez la possibilité de consulter votre dossier médical sur place ou d'en obtenir une copie. La consultation sur place est gratuite. Elle n'est possible que sur rendez-vous, du lundi au vendredi de 9h à 16h30. Pour vous guider dans la lecture de votre dossier médical, vous avez la possibilité de bénéficier d'un accompagnement médical. La délivrance d'une copie engage des frais de reproduction et d'envoi, qui seront à votre charge. Vous devez en faire la demande par écrit auprès de la direction, en précisant les dates d'hospitalisation et les noms des services concernés, le tout accompagné de la copie recto-verso de votre pièce d'identité.

#### Informations pratiques :

**Formulaire de demande disponible sur :** [www.ch-gonesse.fr](http://www.ch-gonesse.fr)

Demande auprès du secrétariat de la transmission dossiers patients :

 01 34 53 20 56

 [dg.dossierpatient@ch-gonesse.fr](mailto:dg.dossierpatient@ch-gonesse.fr)

## Je m'exprime

### Les remerciements, réclamations/ plaintes ou suggestions

Si vous avez des observations à formuler ou si un problème se pose durant votre séjour, n'hésitez pas à en parler avec les responsables médicaux et infirmiers du service.

Si les explications ne vous conviennent pas, vous pouvez :

- ➔ Contacter (oralement ou par écrit) la direction des affaires juridiques
- ➔ Être mis(e) en relation avec un médiateur médical et/ou non médical de l'établissement. Il vous écoutera, vous accompagnera dans votre réflexion et essaiera de rétablir une relation de confiance entre vous et l'établissement ou l'un de ses personnels.

#### Informations pratiques :

 01.82.32.04.01

 [dg.reclamations@ch-gonesse.fr](mailto:dg.reclamations@ch-gonesse.fr)



## Je participe

### La recherche clinique

De nombreux projets de recherche clinique sont aujourd'hui en cours au Centre Hospitalier de Gonesse, auxquels plusieurs centaines de patients participent chaque année.

La recherche clinique a pour objectif de faire progresser les connaissances médicales afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et participer au partage de la connaissance scientifique.

Elle permet de faire bénéficier les patients des traitements innovants et/ou de l'usage de nouvelles technologies.

Ces protocoles de recherche sont mis en place dans un cadre très réglementé et font l'objet d'une surveillance rigoureuse.

**Vous êtes entièrement libre d'accepter ou de refuser de participer à un protocole de recherche.** Vous avez la possibilité de quitter un essai à tout moment, tout en continuant à recevoir des soins de qualité. Vous pouvez également demander à être informé(e) des résultats de la recherche.

Avant toute participation à un essai, le patient reçoit une information claire, loyale, objective et complète.

## Je donne

### Le don de sang



Toute personne âgée de 18 à 70 ans peut faire un don de sang ou de plasma dans le respect des règles sanitaires.

Retrouvez les points et horaires de collecte sur :



[www.dondusang.net](http://www.dondusang.net)

## Le don d'organes et de tissus

Le Centre Hospitalier de Gonesse et l'ensemble des établissements de santé du GHT Plaine de France sont engagés depuis de nombreuses années en faveur de la greffe et du prélèvement d'organes et de tissus. Cette activité s'inscrit parfaitement dans les valeurs et missions de notre établissement au service de la santé et de la solidarité.

En France, plus de 6000 greffes d'organes ont été réalisées en 2024 mais plus de 22 500 personnes auraient besoin d'être greffées. La greffe est vitale ; elle intervient en dernier recours pour des patients gravement malades. Et malheureusement, dans notre pays, une à deux personnes décèdent chaque jour dans l'attente d'un organe. Pourtant, un même donneur permet souvent de greffer et de sauver plusieurs personnes.

Le GHT Plaine de France dispose d'une équipe de coordination de prélèvement d'organes et de tissus, disponible 24h/24 365 jours par an et le Centre Hospitalier de Gonesse est autorisé au prélèvement de tissus sur personnes décédées depuis 1997. Les tissus que nous prélevons sont les cornées, cette fine lentille transparente à la surface de l'œil qui permet aux personnes greffées de retrouver la vue, et les artères et les veines des membres inférieurs qui permettent de sauver les membres de patients artéritiques ou de créer un abord vasculaire pour les patients dialysés.

D'autre part, en réanimation, certains patients peuvent décéder de la destruction définitive irréversible du cerveau, suite à un AVC ou un arrêt cardiaque ; c'est la mort cérébrale. Toutefois, la fonction des autres organes

peut être préservée temporairement pendant quelques heures grâce aux techniques de réanimation pour permettre un don d'organes. Dans ce cas, le donneur sera transféré vers le Centre Hospitalier partenaire de Saint-Denis où le don pourra avoir lieu.

En France, les lois de Bioéthique prévoient que le don est anonyme et gratuit entre le donneur et le receveur. De plus, il n'existe pas de registre du OUI. Au nom de la solidarité nationale, c'est le principe du consentement présumé qui a été choisi. La loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé. Si vous ne souhaitez pas donner vos organes après votre mort, ou si vous souhaitez émettre des restrictions pour tel ou tel organe ou tissu, le principal moyen est de vous inscrire sur le registre national des refus ([www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr)), ou en faisant valoir votre refus par écrit et en confiant ce document daté et signé à un proche, ou en communiquant oralement votre opposition à vos proches qui devront témoigner de l'expression de votre refus de votre vivant auprès de l'équipe soignante. Et bien entendu, votre position sur le don d'organes et de tissus peut tout à fait s'inscrire dans le cadre de vos directives anticipées.

+ d'infos :  01 42 35 61 48

[coordination.prelevements@ch-stdenis.fr](mailto:coordination.prelevements@ch-stdenis.fr)  
[www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)



## La commission des usagers (CDU)

La commission des usagers peut vous accompagner dans vos démarches. Elle veille à la bonne information des usagers.

### Contacts

 01 82 32 04 01

 [dg.reclamations@ch-gonesse.fr](mailto:dg.reclamations@ch-gonesse.fr)

### Qui sont les membres de la CDU ?

#### Présidence

Danielle PHELIZON :  
Représentante des usagers

#### Vice-présidence

Pierre NOGRETTE :  
Directeur Délégué du CHG

Affaires Générales, Affaire Juridiques et  
Droits des Patients

#### Médiateurs

#### Administratifs

Frédéric KRIER : cadre de santé  
Zainab KAMARA : préparateur en pharmacie

#### Médicaux

Dr Gilles DAUPTAIN : médecin retraité

#### Représentantes des usagers

Danielle PHELIZON : UDAF 95  
Nicole GAUTHIER : INDECOSA -CGT  
Rachida BADAoui : IMAGYN

#### Représentante de la commission médicale d'établissement

Dr Wacila BERKANI : médecin

#### Représentante de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

Valérie CEPHISE

#### Représentants du Comité Technique d'Etablissement

Lynda MAANDI : aide-soignante

Benoit M. LUX : éducateur jeunes enfants

## Le comité local d'éthique (CLE)

Composé d'une équipe pluriprofessionnelle, le Comité Local d'Ethique (CLE) émet des avis sur des sujets d'ordre général ou particulier. Il fonde son approche sur des valeurs humanistes, citoyennes et déontologiques. Il agit indépendamment des instances et de la hiérarchie et garantit une confidentialité totale. Il n'est pas habilité à statuer sur des plaintes ou des alertes anonymes. Vous pouvez consulter, solliciter ou saisir le CLE

 [comite.ethique@ch-gonesse.fr](mailto:comite.ethique@ch-gonesse.fr)

## Aidez-nous à améliorer votre prise en charge

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, nous recueillons votre avis sur la qualité de votre prise en charge.

### Enquête anonyme de satisfaction E-SATIS

Dans le cadre de sa politique de qualité, l'établissement participe à l'enquête nationale E-SATIS qui vise à mesurer la satisfaction des patients hospitalisés concernant différents aspects de leur prise en charge : accueil, chambre, repas, organisation de la sortie...

Si votre séjour correspond aux critères de l'enquête, un mail vous sera adressé, vous invitant à vous connecter sur une plateforme pour compléter un questionnaire en ligne totalement anonyme.

**CENTRE HOSPITALIER DE GONESSE**

**EXPÉRIENCE PATIENT**

« Participez à l'amélioration de votre parcours de soins ! »





 [experience.patient@ghtpdfr.fr](mailto:experience.patient@ghtpdfr.fr)

**Aidez-nous à mieux vous accompagner !**  
Partagez votre expérience, vos idées, et vos suggestions pour améliorer la qualité de nos soins.

*Le questionnaire E-SATIS est disponible exclusivement en ligne. C'est pourquoi nous vous remercions de communiquer votre adresse mail aux agents des admissions. Le questionnaire vous sera ainsi adressé sur votre messagerie. En aucun cas, votre adresse mail ne sera communiquée à des tiers. Elle sera utilisée par l'établissement uniquement dans le cadre de l'enquête E-SATIS. Pour exprimer votre satisfaction ou insatisfaction, vous pouvez également contacter directement le service patientèle (page 31).*

## Aidez-nous à améliorer votre prise en charge

### **Vous avez constaté, pour vous-même ou pour un proche, un ou plusieurs dysfonctionnements dans votre parcours de santé ?**

Vous pouvez déposer une réclamation ou effectuer un signalement si vous êtes victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène, ou d'une infection nosocomiale contractée par un patient au moins 48 heures après le début de son hospitalisation.

Vous avez la possibilité de saisir la Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI). Selon la gravité du préjudice, la procédure engagée sera celle de la conciliation ou du règlement amiable. Attention : vous disposez, à peine de forclusion, d'un délai de deux mois à compter de la réception du refus du règlement amiable pour saisir le Tribunal administratif de Cergy-Pontoise.

### **Qu'est-ce qu'une réclamation ?**

Une réclamation est une requête, une doléance ou plainte écrite, émanant d'un usager ou de son entourage, mettant en cause la qualité du service rendu par un établissement de santé, un établissement ou un service médico-social, un professionnel de santé (y compris les officines et laboratoires) ou encore les transporteurs sanitaires.

Si vous-même ou un proche n'êtes pas satisfait de la prise en charge, vous devez, en premier lieu :

- en référer à la direction de l'établissement via la personne chargée des relations avec les usagers ;
- ou vous adresser à la Commission des usagers de l'établissement. Cette instance, composée notamment de représentants des usagers, a pour mission de veiller au respect de leurs droits.

### **Dans quels cas l'ARS peut-elle intervenir ?**

Vous pouvez adresser une réclamation à l'Agence régionale de santé (ARS) Île-de-France, dont le rôle est de veiller à la bonne application de la réglementation en matière de qualité et/ou de sécurité des soins.

### **Comment faire un signalement ?**

- En ligne, sur le site de l'ARS : ARS Île-de-France
- Par courrier, à l'adresse suivante : Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé 2 avenue de la Palette 95011 CERGY Cedex



## ● Réponse apportées par l'ARS

Après une instruction de votre réclamation, dans le strict respect du secret professionnel, une réponse vous sera apportée. Néanmoins, le traitement d'une réclamation peut nécessiter des délais qui peuvent varier en fonction de sa complexité et des suites à donner.

Le contenu de la réponse peut varier selon la situation du requérant, en effet les réponses ne peuvent être apportées qu'au requérant si la réclamation concerne sa situation ou à un ayant droit (sur justificatif) pour une tierce personne.

Par ailleurs, si la réponse implique des informations médicales concernant un patient décédé à ses ayants droits (ascendants, descendants, conjoint, etc...), le médecin de l'ARS agit dans le strict respect de l'article L.1110-4 du code de la Santé Publique, car cette situation constitue une dérogation au secret médical. Aucune transmission n'est possible, si le patient s'y est opposé de son vivant.





## Plateau de consultations et explorations fonctionnelles

### Consultations

En dehors de votre hospitalisation, vous avez la possibilité de consulter les différents praticiens et spécialistes de l'hôpital et d'effectuer certains examens.

Retrouvez notre offre de consultations et explorations fonctionnelles sur :



[www.ch-gonesse.fr](http://www.ch-gonesse.fr)



Pour prendre rendez-vous :  Doctolib

### CeGIDD

Le centre gratuit d'information de dépistage et de diagnostic (CeGIDD) des infections Sexuellement Transmissibles (IST) et des virus du VIH, de l'hépatite B et C, assure la prise en charge de ces différentes infections, du diagnostic au traitement.

#### Il a pour autres missions :

- la prévention de ces infections y compris par la vaccination
- la prescription de contraception y compris la contraception d'urgence
- la « Prep » : consultation de prophylaxie pré-exposition au VIH.



Le centre reçoit tous les publics avec rendez-vous, selon le choix du consultant de façon anonyme ou non :

Lundi 9h-12h30 - Mardi 9h-12h30 - Mercredi 12h-15h30

Jeudi 9h-12h30 : uniquement pour la consultation « Prep »

Vendredi 9h-12h30

Les rendez-vous sont à prendre par téléphone au :



01 34 53 20 33 ou 01 82 32 04 90



## Imagerie médicale et centre de prélèvements

### Imagerie médicale

Le service d'imagerie médicale a vocation à accueillir des patients dans le cadre de rendez-vous programmés, des patients entrés en urgence à l'hôpital, ainsi que l'ensemble des patients hospitalisés. Il assure les urgences 24h/24h.

Il est situé au rez-de-chaussée haut secteur n° 6 et couleur bleue.

L'imagerie est ouverte de 7h à 19h du lundi au vendredi

**Le service possède 5 secteurs d'activité :**

- IRM, Scanner, Échographie, Radiographie conventionnelle, Ostéodensitométrie

Durant votre hospitalisation, vous êtes susceptible de bénéficier d'examen radiologique utilisant des rayons X. Le médecin a évalué la balance bénéfique/risque en prenant compte l'exposition aux rayons X. Aucun risque n'a pu être démontré chez les patients compte tenu des faibles doses utilisées et des précautions prises pour limiter au strict minimum la zone examinée.



Pour prendre rendez-vous :

 01 34 53 20 35 - 01 34 53 21 51

 Doctolib

### Centre de prélèvements

Le centre de prélèvements du laboratoire vous reçoit :

**Analyse biologique** : sans rendez-vous du lundi au vendredi, de 8h à 16h

Pour les autres examens :

 <https://www.hopital-de-gonesse.fr>



# Lutte contre les violences faites aux femmes

## Consultations de violences conjugales sans réquisition :

Pour les victimes de violences conjugales

### C'est quoi ?

Consultation avec un médecin spécialisé en cas de réticence ou de refus à déposer une plainte

### Pour qui ?

Victimes de violences (verbales, psychologiques, physiques, sexuelles) de la part du / de la conjoint(e) ou ex, concubin(e) ou ex, petit(e)-ami(e) ou ex.

### Pour quoi ?

Orientation vers les autres professionnels impliqués (juriste, association)

Remise d'un certificat médical utilisable pour les démarches de séparation, de protection, plaintes ultérieures etc.

Consultation à l'Unité médico-judiciaire (UMJ) de l'hôpital de Gonesse sur rendez-vous :



01 34 53 27 45



## Permanence de l'association *Du côté des femmes* :

L'association *Du Côté des Femmes* met à disposition une professionnelle formée à l'accueil et l'accompagnement des femmes victimes de violences conjugales et familiales, qu'elles soient physiques (coups, bousculades), verbales (insultes, dénigrement, menaces), psychologiques (humiliations, manipulation émotionnelle, emprise, isolement), sexuelles (harcèlement, viols) ou encore économiques (captation des aides sociales, salaire) et administratives (chantage aux papiers, vols).

Nous recevons tous profils de femmes (y compris des personnels) souhaitant une écoute active, des échanges concernant sa relation, aussi bien que des femmes souhaitant se mettre en sécurité.



Permanence de l'association au sein de l'hôpital de Gonesse :

Tous les jeudis de 9h30 à 12h30 dans le hall central à la Maison des usagers

Permanence d'écoute de l'association au



01. 84.24.42.34 - de 9h30 à 17h



39 19 - de 9h30 à 17h - 7 jours sur 7, de 9h à 22h du lundi au vendredi et de 9h à 18h les samedi et dimanche



Les services du bâtiment principal par étage



Niveau 1

**Hospitalisations**  
**Consultations d'Anesthésie**  
**Chirurgie ambulatoire**  
**Centre d'endoscopie**

 **URGENCES**  
**Maternité et Gynécologie**

**NIVEAU 4**    **4A** Diabétologie    **4B**    **4C** Neurologie  
 Unité de Soins Intensifs Neuro-Vasculaires (USINV)    **4D** Oncologie  
 Hôpitaux de jour (HDJ)    **4E** Hépto-gastro-entérologie  
 Rhumatologie

**NIVEAU 3**    **3A** Cardiologie    **3B** Unité de Gériatrie Aigüe    **3C** Pneumologie  
 Médecine polyvalente post-urgences    **3D** Soins de Suite et de Réadaptation Gériatriques    **3E** Soins de Suite et de Réadaptation Gériatriques

**NIVEAU 2**    **2A** Coronarographie Unité de Soins Intensifs de Cardiologie (USIC)    **2B** Pédiatrie Enfants et Adolescents    **2C** Pédiatrie Nourrissons  
 Soins continus de pédiatrie Hôpital de jour de pédiatrie    **2D** Obstétrique Néonatalogie    **2E** Gynécologie Obstétrique

**NIVEAU 1**    **1A** Réanimation polyvalente Consultations d'Anesthésie Chirurgie ambulatoire Centre d'endoscopie    **1B** Soins de suite polyvalents Polysomnographie    **1C** Médecine Interne et pathologies infectieuses    **1D** Chirurgie    **1E** Médecine physique et de réadaptation

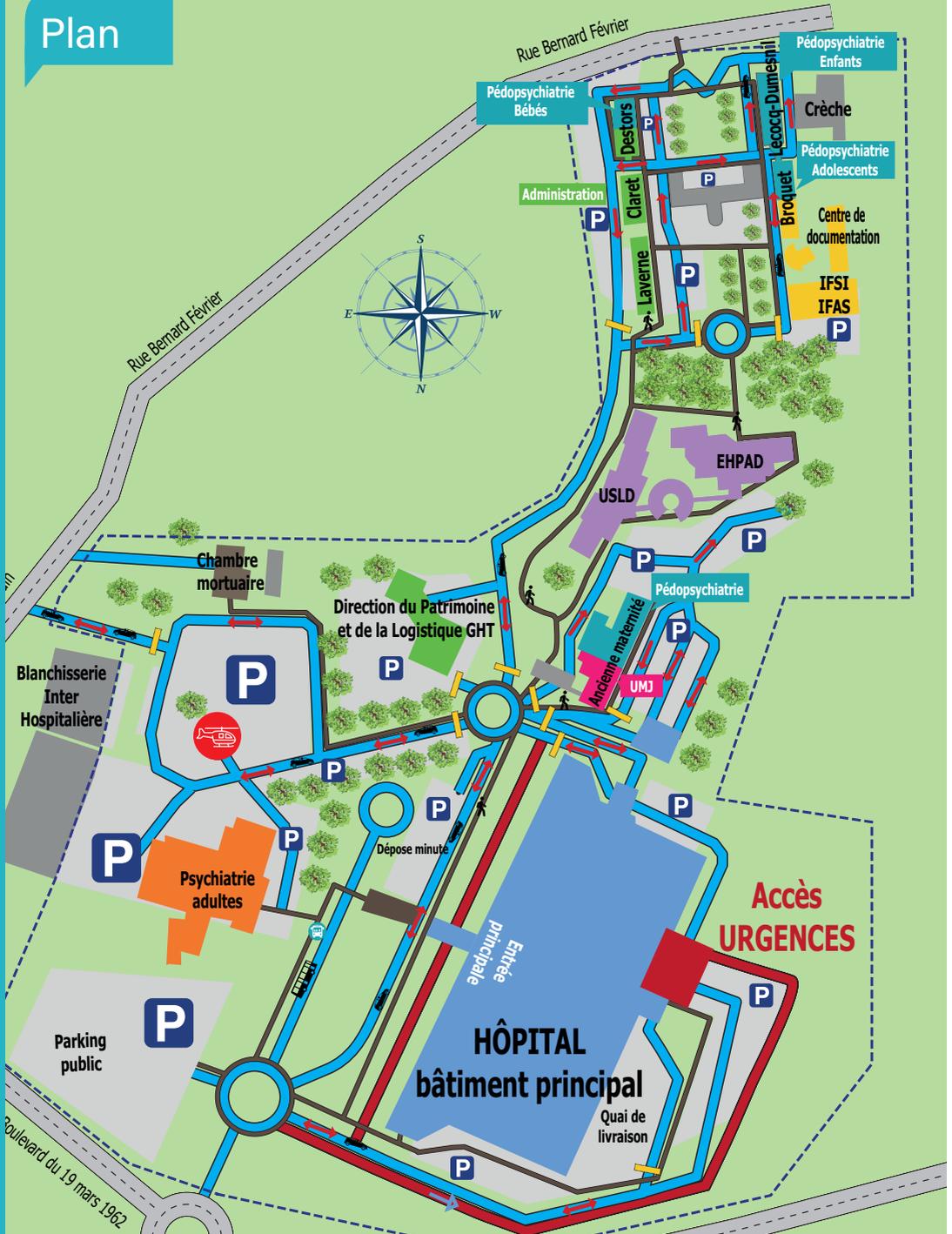
 **URGENCES**  
**Maternité et Gynécologie**

**NIVEAU RH**    **Accueil**    **Consultations**    **Sortie**

**NIVEAU RB**    Cafétéria-Boutique     Administration    Auditorium / Salle des Commissions

 **CENTRE CLINICO BIOLOGIQUE D'AMP** Centre Hospitalier de Genesee    **PMA** /  Pharmacie - vente de médicaments / Laboratoire Dépôt Produits Sanguins Labiles (DPSL)

# Plan



## IFSI-IFAS

Centre de Documentation et  
d'Information (C.D.I.)

## EHPAD / USLD

Accueil de jour Alzheimer

## Chambre mortuaire

## Unité Médico Judiciaire (UMJ)

## Urgences

## Psychiatrie adultes

## Administration

### Bâtiment Laverne

- DRH
- Communication
- Formation continue
- Qualité / Gestion Risques
- Affaires Médicales
- Affaires Juridiques et Droits du patient

### Bâtiment Claret

- Santé au travail
- Service des majeurs protégés
- Affaires Financières

### Bâtiment Destors

- Achats

### Bâtiment DPL

- Direction du patrimoine et de la logistique
- Services Techniques / Transports

## Pédopsychiatrie

### Bâtiment Destors

- Unité parents-bébé (UAPB)
- La PCO et la PDAP

### Bâtiment Lecocq-Dumesnil

- La Consultation Enfants
- Les hôpitaux de jour enfants
- Le CATTP des petits

### Bâtiment Broquet

- L'unité temps plein adolescents
- La Consultation Hospitalière Adolescents

### Bâtiment ancienne maternité

- Le centre de jour adolescents
- L'équipe mobile adolescents
- Le post-urgence
- L'unité transversale de thérapie familia

## Bâtiment principal

- Accueil / Bureau central des rendez-vous
- Hospitalisation
- Consultations
- Imagerie médicale
- Centre d'explorations fonctionnelles
- Centre de prélèvement
- Centre d'éducation thérapeutique
- SMUR
- Service social
- Cafétéria
- Maison des usagers (MDU)
- Direction générale
- Direction des soins
- Direction des systèmes d'information
- Direction performance

## Accès

### En voiture

Centre Hospitalier de Gonesse  
2, boulevard du 19 mars 1962  
95500 Gonesse

### En train

RER D – Gare Villiers-le-Bel/Gonesse/Arnouville  
(puis prendre bus 20/22/25)

RER B – Gare Parc des Exposition/Villepinte (puis prendre bus 20)

RER B – Gare Roissy CDG (puis prendre bus 95-02/22)

### En bus

Arrêt Hôpital de Gonesse : Ligne 20 (BHNS)-22/25/95/02/11

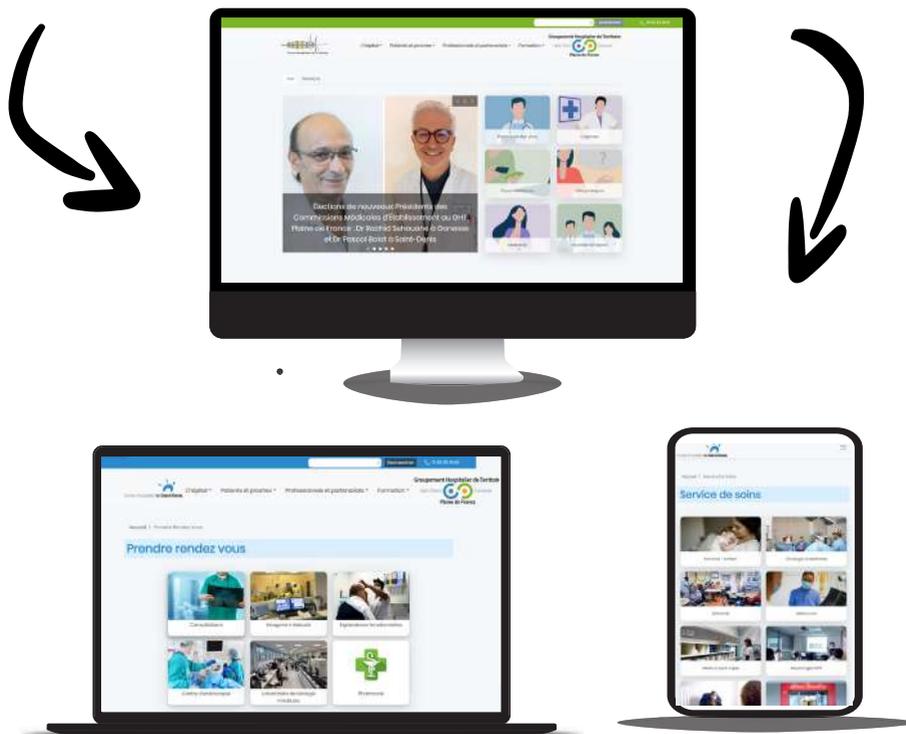
Arrêt Mairie de Gonesse : Ligne 23

# Nos sites internet font peau neuve !

Plus ergonomiques et fonctionnels

Information claire  
& actualisée

Nos consultations  
et nos examens



Informez-vous tous les jours  
des actualités du GHT Plaine  
de France sur :

[www.ch-stdenis.fr](http://www.ch-stdenis.fr)

[www.hopital-de-gonesse.fr](http://www.hopital-de-gonesse.fr)









# Centre Hospitalier de Gonesse

2, boulevard du 19 mars 1962  
95 500 Gonesse

 01 34 53 21 21

 [hopital-de-gonesse.fr](http://hopital-de-gonesse.fr)

 Hôpital de Gonesse

 [hopitalgonesse](https://www.instagram.com/hopitalgonesse)

 Centre hospitalier de Gonesse

 [GHT Plaine de France](https://www.youtube.com/GHTPlaineDeFrance)