# LIVRET D'ACCUEIL

GHeF
Grand Hôpital de l'Est Francilien

SITE DE MEAUX
SITE DE MARNE-LA-VALLÉE
SITE DE COULOMMIERS
SITE DE JOUARRE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de la Santé et des Solidarités

# 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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

**www.sante.gouv.fr**

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

*NB : la Charte de l'enfant hospitalisé et celle de la personne hospitalisée en situation de handicap ou de dépendance sont disponibles sur le site internet du GHEF*

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

# Sommaire


## PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT . . . . . 4 - 13

Bienvenue au sein du Grand Hôpital de l'Est Francilien (GHEF) . . . . . 4-5
Le GHEF à Meaux . . . . . 6-7
Le GHEF à Marne-la-Vallée . . . . . 8-9
Le GHEF à Coulommiers . . . . . 10-11
Le GHEF à Jouarre . . . . . 12-13

## VOTRE ADMISSION . . . . . 14 - 15

Formalités d'admission . . . . . 14
Activité libérale des praticiens à l'hôpital . . . . . 14
Frais d'hospitalisation . . . . . 15
La Permanence PASS . . . . . 15

## VOTRE SÉJOUR . . . . . 16 - 20

Des professionnels à votre écoute . . . . . 16-17
Vie pratique . . . . . 18-19
La vie dans les établissements . . . . . 20

## QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE . . . . . 21 - 22

La politique Qualité et Gestion des Risques . . . . . 21
Les commissions institutionnelles . . . . . 22

## VOS DROITS . . . . . 23 - 26

Désigner votre personne de confiance . . . . . 23
Droit à l'information et consentement éclairé aux soins . . . . . 23
Confidentialité des informations . . . . . 23
Droits du mineur . . . . . 23
Droits du majeur protégé . . . . . 24
Votre mode d'hospitalisation en psychiatrie . . . . . 24
Accès au dossier médical . . . . . 24
Expression de la volonté du patient relative à la fin de vie . . . . . 25
Informatique et Libertés . . . . . 25
Dons d'organes et de tissus . . . . . 25

## L'ÉTABLISSEMENT À VOTRE ÉCOUTE . . . . . 27 - 28

Satisfaction des Patients : votre avis nous intéresse *(questionnaire de sortie - réclamations)* 27
Commission Des Usagers (CDU) . . . . . 28
Les associations de bénévoles présentes dans les établissements . . . . . 28

## VOTRE SORTIE . . . . . 29

Conditions de sortie . . . . . 29
Votre mode de transport . . . . . 29

## ANNEXES . . . . . 30 - 44

*1.* Les tenues des soignants . . . . . 31
*2.* Présentation détaillée des associations présentes dans les établissements . . . 32-33
*3.* Contrat d'engagement de prise en charge de la douleur . . . . . 34-35
*4.* La personne de confiance . . . . . 37-38
*5.* Les directives anticipées . . . . . 37-38
*6.* Demande de documents médicaux . . . . . 39-41
*7.* Formulaire de réclamation . . . . . 43-44

# Bienvenue au sein du Grand Hôpital de l'Est Francilien (GHEF)

Vous allez être admis(e) ou vous venez d'être admis(e) dans un service du GHEF. Ce livret d'accueil, conçu à votre intention, est destiné à vous présenter le GHEF et à faciliter votre séjour.

***Présentation du GHEF :***

Le Grand Hôpital de l'Est Francilien (GHEF) est un nouvel établissement né le 1er janvier 2017, de l'union de 3 établissements MCO (Médecine, Chirurgie, Obstétrique) et Psychiatrie du Nord Seine-et-Marne : les centres hospitaliers de **Meaux, de Marne-la-Vallée et de Coulommiers**. Le GHEF s'est agrandi au 1er janvier 2019 avec l'intégration du **centre hospitalier gériatrique de Jouarre**. Une expérience écrite et construite sur ces 13 dernières années, dont la collaboration, la co-construction, et l'implication de tous en ont été les piliers.

La fusion d'un ensemble hospitalier comme le GHEF ne se décrète pas. Elle est issue d'un **travail remarquable concerté et engagé par la communauté médicale et soignante**.

Ces quatre établissements ont en effet emprunté un parcours commun en 2006, grâce notamment à une direction commune étendue ensuite à Jouarre et un Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) de moyens, concrétisés par une première fusion juridique le 1er Janvier 2017 et une seconde le 1er janvier 2019.

Le GHEF repose sur une ossature médicale unique : **12 pôles de soins de territoire, 3 fédérations de territoire et 3 départements intrapolaires**. Ils constituent un établissement fusionné de premier plan, le plus grand hôpital français hors Centre Hospitalier Universitaire (CHU).

Ce nouvel établissement regroupe **6 sites hospitaliers** sur les communes de Meaux (sites d'Orgemont et de Saint-Faron), de Jossigny (site de Marne-la-Vallée), de Coulommiers (sites Abel Leblanc et René Arbeltier) et de Jouarre et ne compte pas moins de **40 sites extrahospitaliers**.

Il est composé de **2 323 lits et places**, répartis sur **140 services de soins et unités médicales** dans lesquels exercent **900 médecins (dont 150 internes) et 5 450 autres professionnels de santé**.

**En 2017**, le GHEF comptabilise **102 542 séjours** toutes spécialités médicales et chirurgicales confondues et a accueilli près de **180 000 patients** au sein de ses **3 services d'urgences**. En 2018, l'établissement a connu une augmentation d'activité en déclarant **102 910** séjours en MCO.

Les pôles, fédérations, départements et services de soins du GHEF, sont multisites et donc tous au service des patients et de la population de Meaux, Marne-la-Vallée, Coulommiers et Jouarre et de tout le Nord de la Seine-et-Marne.

Ils permettent, par des organisations coordonnées sur tout le territoire, de renforcer encore les filières de prise en charge médicale et de **couvrir un bassin de population d'environ 500 000 habitants**.

Le Grand Hôpital de l'Est Francilien assure les missions de service public suivantes, régies par le Code de la santé publique :

- **La qualité et la sécurité des soins,**
- **La prévention,**
- **L'enseignement universitaire et post-universitaire,**
- **La recherche.**

Le GHEF a un rôle de service public hospitalier à défendre et à développer, pour contribuer à lutter contre les inégalités sociales et géographiques en matière d'accès aux soins par le renforcement des compétences existantes et reconnues de sites hospitaliers ainsi que le renforcement de leur coopération.

L'objectif que nous poursuivons est de mettre à profit les atouts indéniables de chacun des sites hospitaliers sur leurs différents bassins de population déjà importants et en forte progression démographique, ainsi que la diversité des activités, ressources et compétences déjà réunies.

Par une meilleure coordination des acteurs, une prise en charge des patients en fonction des spécialités et des plateaux techniques adaptés des sites hospitaliers, le Grand Hôpital de l'Est Francilien garantit une offre de soins élargie, efficace et de proximité.

Ensemble, nous sommes aujourd'hui en capacité de déployer des équipes territoriales, des filières de soins graduées, d'assurer une continuité de soins sur le territoire, plaçant ainsi le GHEF comme l'un des établissements de référence aussi bien au niveau local, départemental que régional.

Les équipes du Grand Hôpital de l'Est Francilien s'impliquent et s'impliqueront chaque jour pour proposer des prestations coordonnées, complémentaires et de grande qualité dans un souci d'amélioration de la prise en charge des patients.

***Votre prise en charge au sein du GHEF :***

Le GHEF met tout en œuvre pour que, 24h/24, vous bénéficiiez d'une prise en charge adaptée à votre état par des équipes qualifiées et des services disposant d'équipements performants.

Pour ce faire, nous avons besoin de connaître votre point de vue sur votre séjour.

En premier lieu, l'ensemble du personnel médical et soignant est à votre écoute, en particulier les cadres de service, tant sur les conditions de votre prise en charge quotidienne que pour recueillir vos propositions d'amélioration pour l'avenir.

À cet égard, n'oubliez pas de remplir le questionnaire de sortie qui constitue, pour nous, une aide précieuse pour orienter correctement les projets d'amélioration de votre prise en charge.

Des représentants des usagers sont également présents au sein du GHEF et peuvent vous accompagner, si vous le souhaitez, dans votre parcours de soins *(cf. liste des associations p 32)*. Ils vous représentent également au sein de la Commission des Usagers (CDU), instance officielle qui, auprès du directeur, participe à la politique d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

Soyez assuré(e) qu'être à votre écoute vise à donner plus de place à celui ou celle qui attend, légitimement, beaucoup de nous.

# Présentation des sites

## Le GHEF à Meaux

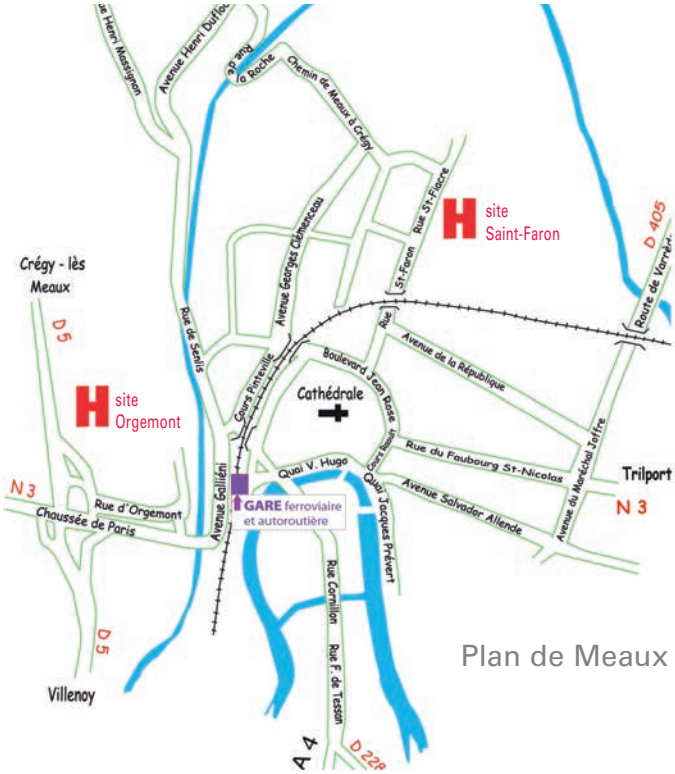
***Le GHEF à Meaux est composé de 2 sites géographiques :***

### Saint-Faron...

Proche du centre-ville de Meaux et site hospitalier principal sur la commune, le site Saint-Faron regroupe les activités de médecine, chirurgie et obstétrique, les services de psychiatrie, les consultations externes, le plateau technique ainsi que l'administration générale. Le site Saint-Faron possède une maternité de niveau III (maternité disposant d'une unité de réanimation néonatale en plus d'une unité d'obstétrique et d'une unité de néonatalogie avec soins intensifs), les urgences, le bloc opératoire, la radiologie (scanner, IRM...), les laboratoires et le siège social du GHEF.
Un centre de médecine nucléaire se trouve également sur le site de Saint-Faron.

### Orgemont...

Le site d'Orgemont s'étend sur un parc de 13 hectares. Il y abrite : l'hôpital de jour de pédo-psychiatrie, la pharmacie à usage intérieur, des activités d'hospitalisation (médecine physique et soins de suite gériatriques) ainsi que des unités d'hébergement et de soins de longue durée pour personnes âgées, rassemblées dans un même bâtiment dénommé « le Cèdre ».




Plan de Meaux

Site de Saint-Faron

Site d'Orgemont

### CONTACTS ET COORDONNÉES

**Grand Hôpital de l'Est Francilien**
**Site Saint-Faron**
**6 & 8 rue Saint-Fiacre**
**BP 218**
**77104 MEAUX CEDEX**
STANDARD : 01 64 77 64 77

*Y aller :*
*Bus :* Ligne H - Arrêt Saint-Faron ou Hôpital
*Train :* Ligne P - Paris Gare de l'Est / Meaux ou Paris-Gare de l'Est / Château-Thierry (Station : Meaux) puis bus ligne H

**Grand Hôpital de l'Est Francilien**
**Site d'Orgemont**
**2b, rue d'Orgemont**
**BP 218**
**77104 MEAUX CEDEX**
STANDARD : 01 64 77 64 77

*Y aller :*
*Bus :* Ligne H - Arrêt Orgemont
*Train :* Ligne P - Paris Gare de l'Est / Meaux ou Paris-Gare de l'Est / Château-Thierry puis bus ligne H

Plus d'informations
sur notre site internet :
**www.ghef.fr**

# Présentation des sites

## Site Saint-Faron

### Bâtiment A

**Niveau 5**
> Services administratifs

**Niveau 4**
> Chirurgie viscérale et digestive
> Chirurgie gynécologique et du sein
> Chirurgie urologique - Consultations d'urologie
> Lits portes - Hospitalisation de Très Courte Durée (HTCD)
> Unité de surveillance continue

**Niveau 3**
> Chirurgie ophtalmologique
> Chirurgie orthopédique et traumatologique
> Chirurgie vasculaire et thoracique

**Niveau 2**
> Anesthésie
> Bloc opératoire
> Chirurgie ambulatoire
> Consultations d'ophtalmologie
> Réanimation

**Niveau 1**
> Hématologie de jour - Consultations d'hématologie
> Hématologie et Thérapie cellulaire
> Hémodialyse - Dialyse péritonéale
> Unité de formation à l'autodialyse

**RDC**
> Admissions - Espace usagers
> Caisse des consultations externes
> **Consultations externes :** Chirurgie, Anesthésie, Laboratoires, ORL, Stomatologie - Don du sang/EFS
> Happytal
> Point presse/Cafétéria - Location TV/téléphone

**Galerie de liaison**
> Equipe Mobile Soins Palliatifs
> Chapelle

**Niveau -1**
> Caisse des consultations externes d'Imagerie
> Radiologie - IRM - Scanner - Echographie
> **URGENCES ADULTES - URGENCES PSYCHIATRIE**
> **URGENCES ENFANTS de traumatologie**

### Bâtiment B

**Niveau 3**
> Gastro-entérologie et explorations fonctionnelles
> Pneumologie et explorations fonctionnelles
> Polysomnographie

**Niveau 2**
> Cardiologie et explorations fonctionnelles
> Soins intensifs de cardiologie

**Niveau 1**
> Diabétologie - Endocrinologie - Hypertension artérielle
> Court séjour Gériatrique
> Néphrologie
> Rhumatologie

**RDC**
> Neurologie - Unité Soins Intensifs et Neuro-Vasculaire (USINV)

**Niveau -1**
> Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic - Vaccinations
> Consultations externes de médecine
> Consultations douleur et diététique
> Explorations de neurologie
> Rééducation fonctionnelle
> Unité de Chimiothérapie Ambulatoire (UCA)

### Bâtiment C

**Niveau 3**
> Hospitalisations pédiatrie
> Pédiatrie Petits - Grands
> **URGENCES ENFANTS hors traumatologie**

**Niveau 2**
> **Maternité** Niveau III - Grossesses pathologiques

**Niveau 1**
> Médecine et réanimation néonatale
> Salles de naissances

> **URGENCES MATERNITE et GYNECOLOGIE**

**RDC**
> Accueil admissions des urgences
> Admissions et caisses des consultations externes Femme-Enfant
> Centre de planification et d'éducation familiale
> **Consultations externes :** pédiatrie, gynécologie/obstétrique, pédopsychiatrie «Parent-Bébé»
> Hospitalisation A Domicile (HAD) - Hôpital de jour pédiatrie
> NatiFiv, Centre d'Assistance Médicale à la Procréation

### Bâtiment D - PSYCHIATRIE

**Niveau 2**
> Service Mozart - Service Verlaine - Service Berlioz (nuit)

**Niveau 1**
> Unité soins intensifs de psychiatrie - Service Vivaldi
> Service Baudelaire (nuit)

**Niveau 0**
> Banque des patients - Consultations externes - Point Café
> Secrétariat - Bureaux médecins - Service Social

**Niveau -1**
> Ergothérapie - Salle de sports

### Bâtiment ANNEXE ADMINISTRATION 1

**Niveau RDC**
> Service social pour les Usagers

### Bâtiment ADMINISTRATION 2

**Niveau 1**
> Service Relations avec les Usagers

### Bâtiment ANNEXE ADMINISTRATION 2

**RDC**
> Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)
> CSAPA - Unité Addictologie
> CSAPA - Unité Alcoologie
> CSAPA - Unité de coordination en Tabacologie

### PAVILLON

**Niveau 0**
> Centre de Lutte Anti Tuberculeux (CLAT)
> Rétrocession de médicaments
> Préparation accouchement

## Site Orgemont

### UNITÉ DEGAS

**Niveau 1**
> Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

**Niveau 0**
> Service de Médecine Physique et de Réadaptation (MPR) - Affections neurologiques

### UNITÉ REMBRANDT

**Niveau 1**
> Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

**Niveau 0**
> Accueil - Services administratifs
> Salle de spectacles et d'animations

### UNITÉ COROT

**Niveau 1**
> Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

### UNITÉ MATISSE

**Niverau 0**
> Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

### UNITÉ FOLON

**Niveau 1**
> Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

### UNITÉ MONET

**Niveau 0**
> Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

### HALL CENTRAL

**Niveau 0**
> Salon de coiffure - Bar - Journaux - Friandises - Distributeur de boissons chaudes

### LA COLLINE

**Niveau 0**
> Hôpital de jour de pédopsychiatrie - Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel pour adolescents (CATTP)
> Consultation Parent-Bébé (0 à 18 mois)

# Le GHEF à Marne-la-Vallée

Situé à 6km de Lagny-sur-Marne, au sein de la communauté d'agglomération de Marne-et-Gondoire, le site du GHEF à Marne-la-Vallée est un établissement MCO (médecine, chirurgie et obstétrique) et psychiatrique de 730 lits et places, installés dans un bâtiment neuf de 78 000m², ouvert fin 2012 sur la commune de Jossigny (Seine-et-Marne).

Plan de Marne-la-Vallée

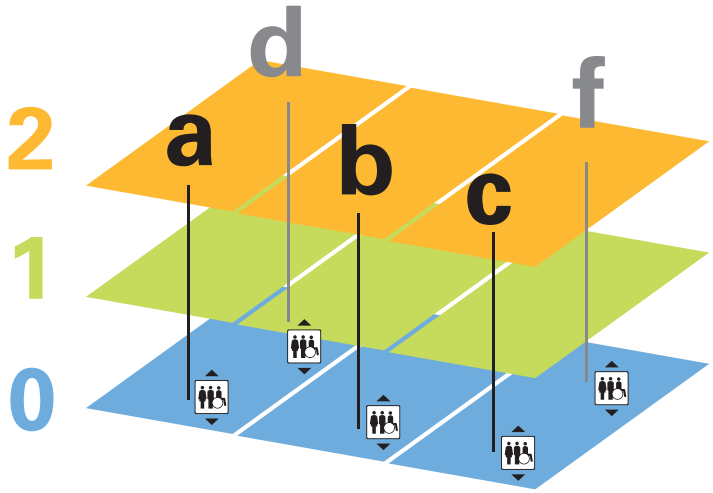
## CONTACTS ET COORDONNÉES

**Grand Hôpital de l'Est Francilien**
**Site de Marne-la-Vallée**
**2-4 Cours de la Gondoire**
**77600 JOSSIGNY**
STANDARD : 01 64 77 64 77

*Y aller :*
***Bus :*** Lignes 22, 32, 42, 44 et 46
Arrêt Centre Hospitalier
***Train :*** RER A - Station Val d'Europe

Plus d'informations
sur notre site internet :
**www.ghef.fr**

# Présentation des sites




## Niveau 2

> Centre de Traitement du Cancer
> Consultations Psychiatrie 14, 15, 16, 17
> Département d'Information Médicale
> Diabétologie-endocrinologie
> Endoscopie
> Gastro-entérologie
> Maladies infectieuses
> Médecine gériatrique
> Médecine interne
> Pédiatrie et médecine de l'adolescent / Hôpital de jour
> Pneumologie
> Psychiatrie 14, 15, 16, 17
> Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent
> Psychiatrie de liaison - UNITED
> Soins palliatifs
> Unité fédérative Vénitia

## Niveau 1

> Cardiologie
> Cardiologie métabolique
> Chirurgie 1
> Chirurgie 2
> Chirurgie ambulatoire
> Chirurgie ophtalmologique
> Chirurgie viscérale et digestive à orientation cancérologie et obésité
> Gynécologie et sénologie
> Néonatalogie
> Obstétrique 1 et 2 - Grossesses pathologiques - Maternité Niveau IIb
> Orthopédie et traumatologie
> Oto-Rhino-Laryngologie (ORL)
> Plateau technique de cardiologie
> Réanimation et surveillance continue
> Stomatologie - Urologie - Vasculaire
> Unité de Soins Intensifs Cardiologiques (USIC)

## Niveau 0

> Activités de santé publique
> Anatomo-pathologie
> Centre Gratuit d'Information de Dépistage et Diagnostic (CeGIDD)
> Centre de Lutte AntiTuberculeux (CLAT) (accueil au 0 a)
> Centre de vaccination
> **Consultations anesthésie et chirurgie :**
Anesthésie - Diététique - Douleur - Ophtalmologie, Orthopédie et traumatologie - Oto-Rhino-Laryngologie (ORL), Stomatologie - Urologie - Viscérale à orientation cancérologie et obésité - Vasculaire
> **Consultations femme et enfant :**
Echographie obstétricale et gynécologique, Gynécologie et sénologie - Obstétrique, Pédiatrie - Médecine de l'adolescent, Planning familial
> **Consultations de médecine :**
Cardiologie (explorations fonctionnelles), Centre de Lutte AntiTuberculeux (CLAT), Dermatologie - Diabétologie-endocrinologie, Gastro-entérologie, Gériatrie / Consultations mémoire - Hématologie, Maladies infectieuses - Médecine interne, Neurologie / EEG (électro-encéphalographie), Pneumologie (explorations fonctionnelles), Rhumatologie
> Happytal
> **Imagerie médicale :**
Echographie, IRM, Mammographie, Radiologie, Scanner
> Laboratoire de biologie médicale, Prélèvements
> Médecine nucléaire
> Radiothérapie
> Salle de kinésithérapie
> Salle de préparation à l'accouchement
> Unité Médico-Judiciaire (UMJ)
> **URGENCES HOSPITALISATIONS**

> Espace Usagers
> Etat civil
> Salle multiculte
> Service social

## Accès par l'extérieur

> Association "Espace des Usagers"
> Chambre mortuaire
> Pharmacie
> **URGENCES**

# Le GHEF à Coulommiers

## *Le GHEF à Coulommiers est localisé sur 2 sites géographiques :*

### René Arbeltier

Le site René Arbeltier, site hospitalier principal, regroupe les lits et places de court séjour MCO (médecine, chirurgie et obstétrique), l'hospitalisation complète de psychiatrie adultes ainsi qu'une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS Arc en ciel).

La 1ère pierre du nouveau bâtiment de médecine du Grand Hôpital de l'Est Francilien (GHEF) à Coulommier a été posée le vendredi 26 janvier 2018. Cette pose de la 1ère pierre est bien plus qu'un acte symbolique : elle marque le début d'un renouveau pour le site hospitalier columérien du GHEF. Les premiers coups de pelle donnés à la fin de l'année 2017 correspondent à un vaste chantier comprenant l'extension du site hospitalier René Arbeltier par la construction d'un nouveau bâtiment de médecine et la réhabilitation, par la suite, des anciens bâtiments.

© Architecture Studio

Prévu pour durer un peu moins de 3 ans (34 mois et demi), ce chantier gigantesque se décompose en 2 phases.

L'enjeu majeur pour le Grand Hôpital de l'Est Francilien consiste à mener les travaux tout en maintenant et assurant le bon fonctionnement des soins. Garantie que le GHEF s'est engagé à respecter auprès des patients, usagers et professionnels du site hospitalier de Coulommiers.

**Un nouveau bâtiment de médecine flambant neuf avec 120 lits :** la première phase concerne l'extension du site hospitalier René Arbeltier par la construction d'un bâtiment de médecine flambant neuf sur une surface de 4763 m² répartie sur 4 étages. Le nouveau bâtiment de médecine sera situé à proximité des bâtiments de la Commanderie des Templiers, classés monument historique. Il comportera 120 lits de médecine répartis en 4 unités fonctionnelles. Deux tiers des chambres seront simples avec toilettes et douche pour chaque chambre. Le nouveau bâtiment prévu pour être mis en service en septembre 2019, comptera également des chambres adaptées pour les personnes à mobilité réduite.

**La réhabilitation des bâtiments existants :**
Une fois ce nouveau bâtiment mis en service, la seconde phase de travaux correspondra à une large réhabilitation des locaux actuels et des anciens bâtiments du site René Arbeltier. La rénovation de trois niveaux sur le bâtiment existant permettra de transférer les 65 lits du service de Soins de Suite et de Réadaptation dans une structure comportant aussi 2/3 de chambres seules avec toilette et douche pour chaque chambre. Il y aura des lieux de vie, une salle de kinésithérapie, un étage entièrement consacré à des bureaux, bibliothèque etc. Après travaux, le site historique Abel Leblanc n'accueillera plus que les structures ambulatoires. La fin des travaux est prévue pour début 2020.

### Abel Leblanc

Installé au cœur de la ville, Abel Leblanc, est l'implantation historique de l'hôpital à Coulommiers.

Il accueille actuellement les lits de Soins de Suite et de Réadaptation, les structures de jour de Psychiatrie adultes ainsi que l'un des 3 Instituts de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) du GHEF.

## CONTACTS ET COORDONNÉES

**Grand Hôpital de l'Est Francilien**
**Site René Arbeltier**
**4 rue Gabriel Péri**
**77527 COULOMMIERS CEDEX**
STANDARD : 01 64 77 64 77

*Y aller :*
***Bus :*** Lignes 13, 28 et 41 - Arrêt Hôpital
***Train :*** Ligne P - Paris Gare de l'Est / Coulommiers puis bus lignes 13, 28 ou 41

**Grand Hôpital de l'Est Francilien**
**Site Abel Leblanc**
**Avenue Victor Hugor**
**77527 COULOMMIERS CEDEX**
STANDARD : 01 64 77 64 77

*Y aller :*
***Bus :*** Lignes 13, 28 et 41 - Arrêt Hôpital
***Train :*** Ligne P - Paris Gare de l'Est / Coulommiers puis bus lignes 01, 02, 03, 12, 13, 17 ou 28

Plus d'informations
sur notre site internet :
**www.ghef.fr**

# Présentation des sites

Plan de Coulommiers

Site René Arbeltier

Site Abel Leblanc

## Site René Arbeltier

**Niveau 4**
> **Consultations - Explorations**
> Hospitalisation complète

**Niveau 3**
> Hospitalisation complète

**Niveau 2**
> Hospitalisation ambulatoire
> Hospitalisation complète

**Niveau 1**
> Accueil - Admissions
> **Consultations - Explorations**
> Happytal
> Hospitalisation ambulatoire
> Hospitalisation complète

**Rez-de-chaussée**
> Bloc opératoire et obstétrical
> **Consultations - Explorations**
> Imagerie médicale
> **URGENCES ET SOINS CRITIQUES**

**Accès par l'extérieur**
> Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)
> Psychiatrie Adultes

**Niveau 1**
> Baudelaire

**RDC**
> Aragon

## Site Abel Leblanc

**Niveau 2**
> Soins de Suite et de Réadaptation Addictologie (SSRA)
> Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalent (SSRP)

**Niveau 1**
> Hospitalisation A Domicile (HAD) - Centre 77
> Soins de Suite et de Réadaptation Gériatrique (SSRG)

**RDC**
> Antenne de prélèvements - Laboratoire
> Centre de Soins, d'Accompagnement et Prévention en Addictologie (CSAPA)
> Dialyse
> HAD Psychiatrie
> Pôle Pluri Professionnel Universitaire de Santé de Coulommiers - Maison médicale

# Le GHEF à Jouarre

Au cœur de la commune, dans un environnement calme et verdoyant, le site de Jouarre est un établissement public gériatrique de proximité, dont deux de ses bâtiments ont été rénovés en 2009, année de l'ouverture de la nouvelle structure « Les Logis de la Dhuys ».

Il dispose d'une capacité de **315 lits et places** répartie comme suit :

■ **114 lits d'USLD** (Unité de Soins de Longue Durée), dont **12 lits d'UHR** (Unité d'Hébergement Renforcé). Cette unité propose un hébergement, des soins et des activités adaptés pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée ayant des troubles du comportement sévères ;

■ **201 lits d'EHPAD** (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) dont **12 lits** dédiés à l'accompagnement des personnes souffrant de la maladie « d'**Alzheimer** » ou de **troubles apparentés** ;

■ **Deux PASA** (Pôle d'Activités de Soins Adaptés) de **14 places** chacun, qui permettent d'accueillir dans la journée les résidents de l'**EHPAD** atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée ayant des troubles du comportement modérés. Des activités sociales et thérapeutiques sont proposées au sein de ces pôles ;

■ **10 places d'accueil de jour itinérant** permettant d'accueillir des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées à un stade léger ou modéré et vivant à leur domicile. Dispositif déployé sur les communes de Coulommiers, Boissy-le-Châtel, Crécy-la-Chapelle et Jouarre.

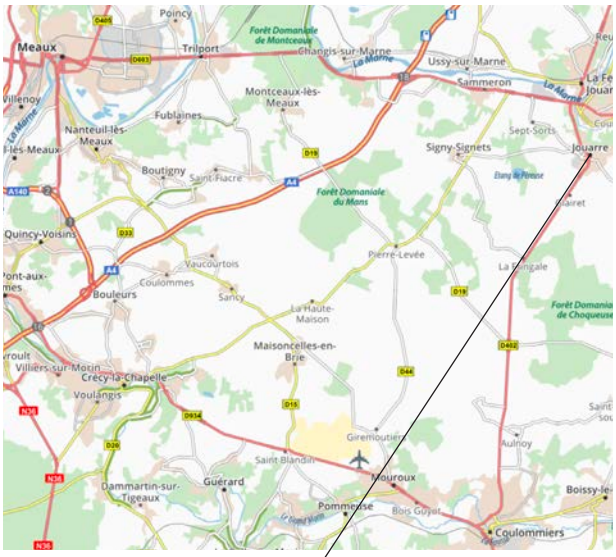
## CONTACTS ET COORDONNÉES

**Grand Hôpital de l'Est Francilien**
**Site de Jouarre**
**18 rue Petit Huet**
**77264 JOUARRE CEDEX**
STANDARD : 01 60 24 48 48

*Y aller :*
***Bus :*** Ligne 40 - Arrêt : Fontaine Rougeau / Hôpital
***Train :*** Ligne P - Paris Gare de l'Est / La Ferté sous-Jouarre puis Bus ligne 40

Plus d'informations
sur notre site internet :
**www.ghef.fr**

# Présentation des sites



Plan de Jouarre

## EHPAD Ambroise Paré / Claude Paris

**Niveau 2 - MONET**
> 21 chambres

**Niveau 1 - DALI**
> 25 chambres

**Rez-de-chaussée - CÉZANNE**
> 23 chambres

**Rez-de-jardin - PASA - PICASSO**
> 12 places

## EHPAD Jardin

**Niveau 1 - LYS**
> 32 chambres

**Rez-de-chaussée - LOTUS**
> 32 chambres

**Rez-de-jardin - LAVANDE**
> 32 chambres

**Rez-de-jardin - ÉTANG**
> 12 lits UHR - CERISIER
> 12 lits Alzeimer - LIBELLULE

## USLD Forêt

**Niveau 2 - Châtaigner**
> 33 chambres USLD
> 1 chambre EHPAD

**Niveau 1 - CHÊNE**
> 33 chambres USLD
> 1 chambre EHPAD

**Rez-de-chaussée -CÈDRE**
> 33 chambres USLD
> 1 chambre EHPAD

**Rez-de-chaussée - PASA - LILAS**
> 12 places

# Formalités d'admission

## Hospitalisation programmée

Lors d'une pré-admission (suite à une consultation) ou le jour de votre hospitalisation, vous devez vous présenter impérativement aux **ADMISSIONS,** situées au rez-de-chaussée du bâtiment principal des différents sites hospitaliers.

Sur Marne-la-Vallée, il est possible de constituer son dossier de pré-admission en ligne : rendez-vous sur **www.ghef.fr**

Pour la prise en charge financière de votre séjour, merci de vous munir des documents suivants *(conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale)* :

- une pièce d'identité (CNI, passeport, ...) ;
- votre Carte Vitale ou attestation de Carte Vitale ;
- votre prise en charge mutuelle ou carte mutuelle complémentaire à jour, ou attestation CMU Complémentaire ou carte d'admission à l'Aide Médicale Etat ;
- un justificatif de domicile récent (EDF, ...) ;
- votre convocation ;
- le volet d'accident du travail délivré par votre employeur en cas d'accident du travail ;
- votre carte européenne d'assurance maladie, si vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union Européenne.

## Hospitalisation en urgence

Un membre de votre famille ou un proche doit impérativement se présenter aux **ADMISSIONS** au plus vite, afin de régulariser votre dossier administratif.

Les patients sans couverture sociale
et les ressortissants étrangers doivent
AVANT LEUR HOSPITALISATION prendre rendez-vous
aux Admissions pour l'établissement d'un DEVIS.

## Hospitalisations spécifiques

Votre admission en psychiatrie, USLD, EHPAD fait l'objet d'une règlementation particulière dont les modalités vous seront communiquées directement dans les services par les professionnels de santé.

## Activité libérale des praticiens à l'hôpital

Certains médecins de l'établissement ont choisi d'exercer une partie de leur activité à titre libéral *(consultations, hospitalisations, actes techniques)* en dehors de leur activité de service public et dans des conditions strictement réglementées. Les patients peuvent alors choisir d'être pris en charge dans ce cadre. En cas d'hospitalisation, ce choix devra être exprimé par écrit lors de l'admission. Vous serez informé(e) de façon précise et avant tout commencement des soins, des conséquences de ce choix, notamment en ce qui concerne le montant des honoraires qui vous sera demandé. Un devis vous sera fourni pour un montant supérieur à 70 €. Les honoraires sont affichés dans les salles d'attente des services concernés.

### Les Admissions sont ouvertes

site de Meaux : du lundi au vendredi de 8h à 17h30,
le samedi de 8h à 16h
☎ 01 64 77 64 77 poste 3451

site de Marne-la-Vallée : du lundi au vendredi de 8h à 17h30
☎ 01 61 10 69 08

site de Coulommiers : du lundi au vendredi de 8h à 17h30
☎ 01 64 65 37 21

### Le bulletin de situation

Les Admissions vous remettront un bulletin de situation. Ce document tient lieu de justificatif d'arrêt de travail pendant votre hospitalisation.

Vous devez l'adresser dans les plus brefs délais à votre Caisse d'Assurance Maladie ainsi qu'à votre employeur, si vous êtes salarié(e), ou à Pôle Emploi si vous êtes chômeur(euse) indemnisé(e).

happytal
le sourire en plus

### Chambre particulière

Si vous souhaitez une chambre particulière,
merci de le faire savoir
aux agents d'Happytal
présents sur les 3 sites principaux du GHEF.

# Frais d'hospitalisation

**Voici les règles de facturation de vos soins médicaux relatifs à une hospitalisation.**

## Assurance maladie

**Si vous êtes assuré(e) social(e) à jour de vos droits au moment des soins :**
Vous serez pris(e) en charge à **80% par votre caisse d'assurance maladie et vous serez redevable des 20% restants** du tarif des prestations (ou ticket modérateur) pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation. Pour les femmes enceintes, la prise en charge est à 100% à partir du 6ème mois de grossesse.

Si vous ne pouvez justifier d'aucun droit à la Sécurité Sociale : vous pouvez contacter le service social de l'établissement *(cf. p 17)* qui vous apportera l'aide nécessaire pour faire valoir vos droits auprès de la Sécurité Sociale dans le cadre de votre hospitalisation.

En l'absence de droits, vous serez redevable de l'intégralité de vos frais d'hospitalisation.

## Ticket modérateur

**Le ticket modérateur est la partie des dépenses de santé restant à votre charge dès que l'assurance maladie a remboursé sa part.**
Vous pouvez être exonéré(e) dans les cas suivants, si vous subissez une intervention chirurgicale avec des actes exonérants,

- si vous êtes victime d'un accident de travail,
- si vous êtes suivie dans le cadre d'une maternité (à partir du 6ème mois de grossesse),
- si l'hospitalisation est en rapport avec une Affection Longue Durée (ALD),
- si vous êtes reconnu(e) en invalidité,
- si vous êtes ancien combattant et victime de guerre.

Il pourra être pris en charge par votre mutuelle suivant votre contrat ou par la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire).

## Mutuelle

**Si vous avez une mutuelle complémentaire au moment des soins :**
Nous vous recommandons de contacter rapidement votre mutuelle par téléphone en leur demandant de nous adresser, dans les plus brefs délais, une prise en charge détaillée.
Le montant du ticket modérateur (20% des frais restants) sera acquitté directement, **pour tout ou partie**, par votre mutuelle. Il s'agit de la notion de tiers-payant. **Prévoyez un moyen de paiement le jour de votre sortie** (carte bancaire, chèque, espèces).

## Le forfait journalier

**Il s'agit de votre participation aux frais d'hébergement et d'entretien.**
Vous n'aurez pas à payer le forfait journalier si votre mutuelle le prend en charge en tenant compte des éventuels quotas annuels liés à votre contrat. **Prévoyez un moyen de paiement le jour de votre sortie** (carte bancaire, chèque, espèces).
**A noter** : dans le cadre d'une Affection de Longue Durée (prise en charge à 100% par la Caisse d'Assurance Maladie), le forfait journalier reste à la charge du patient ou de sa mutuelle.

## PASS Permanence d'Accès aux Soins de Santé

La PASS assure l'accueil et les soins des personnes sans papier ni ressource.

Les consultations ont lieu **sur rendez-vous uniquement**.

Site de Meaux
01 64 35 10 74

Site de Marne-la-Vallée
01 61 10 69 15 le matin

Site de Coulommiers
01 64 35 10 74 ou 01 61 10 69 15 le matin

Votre séjour à l'Hôpital entraîne des frais dont tout ou partie peut rester à votre charge.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) l'intégralité des frais d'hospitalisation vous sera facturée.

N'hésitez pas à vous renseigner auprès des professionnels des Admissions.

## Frais des accompagnants

**Prévoyez un moyen de paiement le jour de votre départ et de la sortie de votre proche hospitalisé pour vous acquitter de tout ou partie des frais non pris en charge par votre mutuelle ou restant à votre charge** (carte bancaire, chèque, espèces).

# Des professionnels à votre écoute...

Dès votre arrivée, les professionnels qui vous prendront en charge seront à votre écoute, pour répondre à l'ensemble de vos besoins, et prendre avec vous les décisions concernant votre santé ou celle de votre enfant. Praticiens et médecins hospitaliers, ainsi que l'ensemble du personnel, s'engagent chaque jour pour assurer une plus grande qualité et sécurité de vos soins.

Tous les membres du personnel sont facilement identifiables. Ils portent une tunique de couleur différente en fonction de leur métier ou une blouse blanche avec un badge sur lequel leur nom et leur fonction sont indiqués. *(cf. Annexe 1 p 31)*.

## L'équipe médicale

Les ***équipes médicales (seniors, internes, étudiants et sages-femmes)*** assurent votre prise en charge médicale et votre information tout au long de votre séjour à l'hôpital. Elles peuvent vous recevoir, ainsi que votre famille, sur simple demande auprès du secrétariat médical concerné qui vous donnera un rendez-vous. La transmission d'informations à caractère médical par téléphone n'est pas autorisée.

## L'équipe soignante

Elle est composée du ***cadre de santé***, responsable de l'organisation et du fonctionnement du service, d'***infirmier(e)s*** et d'***élèves infirmier(e)s*** *(sous la surveillance d'infirmier(e)s diplômé(e)s)* dispensant les soins et les traitements prescrits, d'***aides-soignant(e)s***, chez les adultes, chargé(e)s des soins d'hygiène générale et de confort et d'***auxiliaires de puériculture*** en Pédiatrie. Cette équipe peut, à tout moment, vous donner des informations ou des conseils sur votre état de santé ou votre

## Les autres personnels para-médicaux et administratifs

Tout une équipe pluri-professionnelle est à votre service :
Les ***masseurs kinésithérapeutes*** interviennent sur prescription médicale afin de vous aider à récupérer votre intégrité fonctionnelle. Les ***secrétaires médicales*** ont un rôle d'accueil, de communication et participent à l'organisation de votre séjour. Les ***personnels de radiologie*** et de ***laboratoire*** participent directement au diagnostic en réalisant les examens prescrits par les médecins. Les ***agents des services hospitaliers*** assurent l'entretien de votre chambre et du service, ainsi que la distribution des repas. Les ***diététiciennes*** interviennent si le médecin vous prescrit une alimentation spécifique adaptée à votre état de santé. Les ***psychologues*** collaborent avec l'équipe médicale et soignante et jouent un rôle d'écoute, de soutien et d'accompagnement. Les ***brancardiers*** assurent vos déplacements au sein de l'établissement.
À Jouarre, l'***ergothérapeute*** participe au maintien de l'autonomie en intervenant au niveau du matériel dont vous pourriez avoir besoin pour maintenir votre autonomie et vous donner un plus grand confort par rapport à votre handicap. L'***équipe d'animation*** propose à l'ensemble des résidents, des activités visant au maintien de l'autonomie, de la vie sociale et relationnelle. Une salle polyvalente multimédia est mise à disposition pour la projection de films sur écran géant, spectacles, anniversaires, fêtes calendaires, etc. Les animateurs proposent également aux résidents, divers ateliers de travaux manuels, mémoire, cuisine, gymnastique douce, loto, jeux intéractifs, mais aussi des sorties, visites, promenades, etc. En dehors des activités, les résidents ont à leur disposition une salle de jeux de société, des coins salon et une bibliothèque.

## Assistantes sociales

Elles sont à votre disposition pour vous aider dans vos difficultés administratives, familiales ou sociales, vous informer sur vos droits et préparer votre sortie en coordination avec les services de soins. Vous pouvez vous adresser au cadre de santé pour vous mettre en rapport avec ce service. Si vous le souhaitez, l'assistante sociale peut se déplacer dans votre chambre, mais vous pouvez aussi obtenir un rendez-vous auprès du secrétariat du service social.

***Le service social auprès des patients est ouvert au public :***
Sur le site de Meaux (Saint-Faron, accès pages 6 et 7) :
Le lundi, mardi, mercredi et vendredi de 9h à 12h30 et 13h30 à 16h50
Le jeudi de 13h30 à 16h50
Tél. : 01 64 35 37 52.
Sur le site de Marne-la-Vallée (accès pages 8 et 9) :
Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et 13h30 à 16h30
Tél. : 01 61 10 66 45 / 01 61 10 62 50
Sur le site de Coulommiers (René Arbeltier, accès pages 10 et 11) :
Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et 13h à 16h30
Tél. : 01 64 65 37 25
Pour la Psychiatrie adulte :
Le lundi, mardi, mercredi, jeudi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
Le vendredi de 9h à 12h
Tél. : 01 64 65 39 71 - 01 64 65 38 67
***La PASS : cf. page 15.***

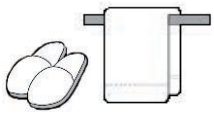
## Les équipes mobiles

***(Gériatrie - Psychiatrie/Addictologie - Douleur - Soins Palliatifs - Hygiène hospitalière)***, composées d'équipes multidisciplinaires intervenant dans les services pour apporter leur expertise dans leur domaine de compétences.

## … mais aussi : des métiers qui concourent au bon déroulement de votre séjour

Même si vous ne verrez que rarement des ***agents des services logistiques et techniques*** durant votre séjour, sachez qu'ils collaborent à votre prise en charge en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, du matériel médical et informatique, ainsi que de nombreux services tels que **la restauration, la blanchisserie, la manutention, la salubrité, les transports**…

# Vie pratique



## Votre repas

Les menus sont réalisés en respectant l'équilibre alimentaire et les recommandations en vigueur, en accord avec le Plan National Nutrition Santé. Lors de votre arrivée à l'hôpital, le médecin prescrit votre régime (normal, sans sel, sans sucre…). Les soignants vous remettent une fiche de goûts dite "feuille d'aversions", à remplir, sur laquelle vous signalez les aliments que vous n'aimez pas (votre régime et vos goûts sont saisis dans le logiciel "commandes repas" afin que vos menus soient établis en fonction de ces données). En cas de troubles nutritionnels ou de difficultés alimentaires, le médecin fera un bon de prescription pour une prise en charge spécifique par les diététiciennes. L'équipe diététique a pour mission de lutter contre la dénutrition, d'éduquer les patients ayant besoin de poursuivre un régime au domicile et d'assurer le suivi des prises en charge. Les repas étant un élément de votre traitement, il vous est interdit de vous faire remettre par vos proches des vivres ou des boissons, sans avoir demandé l'autorisation du médecin ou du cadre de santé.

Horaires de début des repas :

site de Meaux : Petit-déjeuner : entre 8h et 8h30
Déjeuner : entre 12h et 12h30
Dîner : entre 18h30 et 19h

site de Marne-la-Vallée : Petit-déjeuner : entre 7h30 et 9h
Déjeuner : à partir de 11h30 - Dîner : à partir de 18h

site de Coulommiers : Petit-déjeuner : entre 8h et 8h30
Déjeuner : entre 12h et 12h30 - Dîner : entre 18h et 18h30

site de Jouarre : Les horaires sont sensiblement les mêmes dans les différents services : Petit-déjeuner : 8h - 8h30 - Déjeuner : 10h - 12h
Dîner : 18h30 - 19h30. Une collation est servie chaque après-midi. Les régimes alimentaires prescrits par ordonnance sont pris en compte.

Merci d'être présent(e) lors de la distribution du repas car ce dernier ne peut être réchauffé, afin d'éviter tout risque alimentaire.

## Prestations prévues pour les accompagnants

Si votre état de santé le justifie et/ou dans la mesure du possible, un membre de votre famille pourra être autorisé à rester près de vous et à prendre, à ses frais, des repas à l'hôpital au tarif accompagnant *(7 € la nuit + petit-déjeuner ou le repas et 19 € pour une prestation complète, comportant la nuit auprès du patient, le petit-déjeuner et un ou deux repas).* Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

En Pédiatrie, un des deux parents peut être hébergé dans la chambre où est hospitalisé l'enfant, dans les mêmes conditions. L'équipe soignante vous donnera tous les renseignements.

## Les traitements médicamenteux

Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre hospitalisation veuillez vous munir de votre (vos) ordonnance(s) en cours de validité et la (les) transmettre à votre arrivée dans le service de soins aux professionnels de santé. Si vous apportez vos médicaments à l'hôpital, ils vous seront retirés à votre arrivée dans le service et vous seront rendus à votre sortie.

## Linge personnel

***Vous devez apporter votre linge personnel :***

- serviettes et gants de toilette, linge de nuit, robe de chambre et pantoufles ;
- nécessaire de toilette (produits d'hygiène, brosse à dents, peigne, dentifrice, gel douche...) ;
- pour le séjour en Maternité, un trousseau spécifique est nécessaire, renseignez-vous directement auprès des professionnels de ce service.

## Visites

Il est conseillé de vous renseigner auprès de l'équipe soignante chargée de votre hospitalisation, certains services ayant des horaires limités.

Nous vous rappelons que pour le confort de tous, les visites doivent être **limitées à un nombre restreint** de personnes. Par ailleurs, l'accès aux enfants de **moins de 15 ans** n'est pas autorisé.

## Expression du droit civique en cours d'hospitalisation

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pourrez voter par procuration *(renseignez-vous auprès du cadre de santé du service)* ou bénéficier d'une autorisation de sortie.

## Dépôt d'argent et de valeur

Nous vous recommandons de ne pas conserver d'argent et d'objets de valeur durant votre séjour à l'hôpital.
Il est préférable de les laisser à votre domicile en cas d'hospitalisation programmée ou de les confier à l'un de vos proches.
Vous avez également la possibilité de les faire déposer auprès du régisseur des Admissions du lundi au vendredi :
site de Meaux : au rez-de-chaussée du Bâtiment A
8h-17h30

site de Marne-la-Vallée : au rez-de-chaussée - 8h-17h30
site de Coulommiers : au rez-de-chaussée - 8h-17h30
Un reçu vous sera remis après inventaire.
Renseignez-vous auprès du personnel soignant.
Les retraits de ces effets ne peuvent être effectués que du lundi au vendredi de 8h à 17h30 aux bureaux des admissions et sur présentation d'une pièce d'identité.
***L'hôpital n'est pas responsable en cas de perte ou de vol d'objets non déposés (Loi n° 92-614 du 6/07/92). Soyez vigilant(e) !***

## Courrier

Le courrier est distribué chaque jour par le vaguemestre qui peut également vous remettre des mandats. N'oubliez pas de faire libeller votre courrier comme suit :

*Madame, Mademoiselle, Monsieur,*
*Nom du site hospitalier*
*Nom du service de soins*
*Adresse du site hospitalier*

Pour expédier le courrier, sollicitez le cadre de santé du service.

## Enseignement scolaire

L'association ***«l'école à l'hôpital»*** reconnue d'utilité publique et agréée au niveau de l'Éducation nationale, intervient au sein de l'établissement en prenant en charge, sur le plan scolaire, des jeunes patients de 5 à 26 ans qui ne peuvent poursuivre leur scolarité en raison de leur hospitalisation. Cet enseignement est gratuit, individualisé et adapté à la demande et aux besoins de chaque maladie. ***(cf. Annexe 2 p 33).***

## Cultes

Le personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances. Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de contacter un représentant de votre culte.

**N'hésitez pas à vous renseigner auprès du cadre du service ou prendre contact :**

site de Meaux :
Aumôniers Catholiques :
01 64 77 64 77 poste 45 84 - 06 44 35 83 89
Aumônier Musulman : 07 81 33 85 70
Aumônier Israélite : 06 64 66 93 74
site de Marne-la-vallée :
Aumônier Catholique : 01 61 10 65 97
site de Coulommiers :
Aumônier Catholique : 06 74 09 08 32 ou 01 64 03 57 75
Aumônier Israélite : 06 64 66 93 74
*Une liste des bénévoles sera mise à disposition dans les services.*

## Partenaires de l'hôpital : les réseaux

Le GHEF travaille avec des réseaux de santé assurant le lien dans un parcours du patient entre les professionnels de ville et les établissements de santé. N'hésitez pas à vous renseigner auprès des cadres ou médecins du service.

## Télévision - Téléphone - Internet

A votre demande, vous pouvez disposer du téléphone, de la télévision et d'internet dans votre chambre :
site de Meaux : en composant le 10 à partir du téléphone situé à votre chevet ou en vous rendant au bureau d'accueil TELECOM SERVICES situé près des Admissions *(RDC du bâtiment A)*.
***Heures d'ouverture :***
- du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 19h
- passage dans les chambres : de 13h à 14h
- le samedi et le dimanche de 13h à 18h (fermé les jours fériés)
- des cabines téléphoniques sont à votre disposition dans les halls d'accueil des bâtiments A et B, ainsi qu'aux Urgences.

site de Marne-la-Vallée : une hôtesse AKLIA est de permanence dans le hall du bâtiment, à côté de la cafétéria.
***Heures d'ouverture :***
- du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 18h
- week-end et jours fériés de 13h à 18h.

site de Coulommiers : une hôtesse est présente à la cafétéria dans le hall du bâtiment.
***Heures d'ouverture :***
- du lundi au vendredi de 10h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h.

## Cafétéria et presse

site de Meaux :
***Située dans le hall d'entrée du bâtiment A, elle est ouverte :***
- du lundi au vendredi de 8h à 18h30
- le samedi de 10h à 18h30
- le dimanche et les jours fériés de 11h30 à 18h30.

site de Marne-la-vallée :
***Située dans le hall d'entrée, elle est ouverte :***
- du lundi au samedi de 8h à 18h
- le dimanche et les jours fériés de 12h à 18h.

site de Coulommiers :
***Située dans le hall d'entrée, elle est ouverte :***
- du lundi au vendredi de 8h à 18h
- le dimanche et les jours fériés de 12h à 17h30.

***Vous y trouverez :*** Journaux, revues, livres, jouets, friandises, restauration rapide, cartes téléphoniques ainsi que divers objets et produits de toilette.

# La vie dans les établissements

## Sécurité routière

Le code de la route s'applique dans l'enceinte des établissements. Les accès doivent rester libres et dégagés. Le stationnement est donc réglementé. Tout contrevenant s'expose à recevoir un autocollant dissuasif sur la vitre de son véhicule. Les forces de police peuvent verbaliser ou déplacer les véhicules gênants.
site de Marne-la-Vallée : le parking est payant (1ère heure gratuite).

## Téléphones mobiles

Afin de respecter la vie privée et la tranquillité de tous et notamment des personnes hospitalisées, nous vous remercions de ne pas utiliser vos téléphones portables dans les services de soins et d'enclencher la fonction « silencieux ».
Dans tous les cas, nous vous remercions de respecter les consignes données par le personnel soignant s'il vous était demandé de couper vos téléphones portables pour raisons techniques ou médicales. Nous vous rappelons que les portables utilisés par le personnel hospitalier le sont, à titre professionnel, dans le cadre de leurs fonctions.

## Sécurité incendie

Des consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs des établissements.
Nous vous remercions de bien vouloir en prendre connaissance dès votre arrivée. Si vous constatez un départ de feu, décelez une fumée ou une odeur suspecte, il est impératif que vous préveniez immédiatement le personnel du service.
**En cas d'incendie et d'évacuation des locaux, vous devez suivre les instructions du personnel du service** qui vous dirigera vers une zone protégée et appellera le Service Sécurité incendie. Les visiteurs doivent, quant à eux, rejoindre les escaliers de secours indiqués par le personnel. Nous vous rappelons qu'à l'hôpital, **un départ de feu sur trois est provoqué par la cigarette.**
Pour faciliter l'intervention des secours, **il est strictement interdit de stationner sur les emplacements réservés aux pompiers** *(bandes jaunes au sol et poteaux rouges)*.

## Politique anti-tabac

**Il est interdit de fumer au sein des établissements** qui sont engagés dans la lutte contre le tabac et ont signés les chartes **« Hôpital sans tabac » et « Maternité sans tabac ».**
Ils proposent des consultations d'aide au sevrage tabagique.
Pour toute information, vous pouvez vous adresser au médecin qui vous prend en charge dans le service ou vous adresser à l'Unité de Coordination en Tabacologie au 01 64 35 37 95.
Une consultation de tabacologie spécifique pour femmes enceintes est mise à disposition au 01 64 35 38 70.
**La cigarette électronique n'est pas autorisée dans l'enceinte des locaux des établissements.**

## Le bien-être pour tous

- La politesse et la courtoisie sont de rigueur dans l'enceinte de nos établissements.

- Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et contribue à rendre votre séjour plus agréable.
- Les plantes et les fleurs peuvent ne pas être autorisées pour des raisons d'hygiène, mais les fleurs coupées sont tolérées dans certains services et sous certaines conditions.

- L'usage de la télévision ou de tout appareil radiophonique ne doit pas perturber le repos des patients.
- L'introduction de boissons et de denrées alimentaires est interdite dans les établissements, sauf autorisation particulière du médecin ou du cadre de santé.

- Une tenue correcte est exigée pour tous et partout dans les établissements. Depuis la loi du 11/10/2010, il est interdit de porter une tenue destinée à dissimuler son visage dans les lieux publics.
- Les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'enceinte des établissements.

- Il est strictement interdit de réaliser, dans l'enceinte des établissements, des photos des patients ou des soignants sans leur autorisation à partir d'appareils de prises de vue de tout type *(ex : téléphone portable)*.

- Les armes à feu, les armes blanches, les objets contondants, coupants qu'ils soient métalliques ou non (ciseaux, lame, cutter, etc.), les matières toxiques, les matériaux radioactifs, les briquets à combustibles, les produits stupéfiants, etc., sont strictement interdits dans l'enceinte des sites hospitaliers.

- Vos croyances et convictions religieuses sont respectées par les établissements, néanmoins ces dernières ne doivent pas nuire à la qualité des soins, au bon fonctionnement du service, ni aux règles d'hygiène et à la tranquillité des autres patients. *Circulaire DHOS/G/2005/57 du 02/02/2005 relative à la laïcité dans les établissements de santé.*
- **Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires.**

**En cas de manquement à ces règles, un dépôt de plainte pourra être envisagé et une mesure de sortie disciplinaire prononcée si votre comportement, vos propos, allaient à l'encontre de ces dispositions.**

# La politique Qualité et Gestion des Risques

***Le GHEF, au fur et à mesure de son évolution, développe depuis plusieurs années une politique qualité et gestion des risques globale, conciliée avec la prise en compte de la satisfaction de nos patients et de nos résidents.***

La mise en œuvre de cette politique est le fruit **d'un engagement institutionnel**, mobilisant dans une approche transversale et multiprofessionnelle les responsables et l'ensemble de la communauté hospitalière. Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement, le projet médical et le projet de soins suivis tout au long de l'année par la Direction du service Qualité-Gestion des Risques du GHEF.

Cette politique a pour objectif l'**amélioration permanente et continue de nos pratiques professionnelles** et de **nos organisations sur nos sites et dans nos différents pôles**, dans le but d'offrir aux patients, aux résidents et à leurs proches, les meilleurs soins qu'ils soient diagnostiques, préventifs, éducatifs ou curatifs.

Un programme d'action est mis en œuvre et évalué. Il permet notamment de prévenir les infections associées aux soins, de sécuriser la prise en charge au bloc opératoire, et de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins, et de prévenir, prendre en compte, évaluer et traiter la douleur.

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

## *La douleur doit être prévenue, prise en compte, évaluée et traitée.*

Parlons-en ! Nous sommes là pour vous aider.
Nous nous engageons *(Art L.1110-5-3 du Code de la Santé publique)* à évaluer et soulager au mieux votre douleur quels que soient votre âge et votre pathologie.

Pour proposer une prise en charge et un traitement adapté (médicamenteux ou non médicamenteux) l'équipe soignante peut faire appel à des intervenants privilégiés : équipes mobiles douleur (unité douleur et soins palliatifs) et autres soignants aux compétences spécifiques (hypnose, acupuncture, relaxation, etc.).

## *Lutte contre les infections associées aux soins*

Le risque infectieux est une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées. Des règles d'hygiène, dont l'application fait l'objet d'un suivi et au besoin d'un accompagnement par les équipes opérationnelles d'hygiène des différents sites, sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité.

Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles. Elles leur seront signalées et expliquées. Enfin cette politique de lutte implique également la maîtrise de l'environnement hospitalier dont la qualité de l'eau et de l'air.

## *La certification HAS (Haute Autorité de Santé) et les indicateurs qualité et sécurité*

La **certification** mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS) est une **procédure d'évaluation externe** des établissements de santé. Elle est obligatoire et intervient périodiquement **tous les 4 ans**.

Vous trouverez les résultats des visites de certification sur le site www.has-sante.fr « Scope Santé » ainsi que les résultats des indicateurs qualité et sécurité.

## Les commissions institutionnelles

Dans le cadre de son engagement pour une amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, le Grand Hôpital de l'Est Francilien s'appuie sur des commissions institutionnelles.

Ces instances consultatives ont pour objectif de renforcer la concertation et le dialogue, de favoriser l'expression des professionnels, de développer les responsabilités des différents acteurs au sein des établissements et de préparer les décisions.

- Commission Médicale d'Etablissement ;
- Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique ;
- Comité Technique d'Etablissement ;
- Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail ;
- Commission Des Usagers ;
- COmité QUALité ;
- Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales ;
- Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition ;
- Commission de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance ;
- Comité de Lutte Contre la Douleur ;
- COmmission du MEdicaments et des DIspositifs Médicaux Stériles ;
- Commission des Anti-Infectieux ;
- Commission Evaluation des Pratiques Professionnelles ;
- Comité des vigilances ;
- Espace éthique ;
- Commission de prévention des risques psychosociaux et des conditions de travail et sous-commission des "sages" ;
- Commission du système d'information ;
- Commission de l'Organisation de la Permanence des Soins ;
- Commission de l'Activité Libérale ;
- Formation Médicale Continue / Développement Professionnel Continu.

## Désigner votre personne de confiance

Vous pouvez, lors de votre hospitalisation, désigner une personne de confiance par un écrit signé par vous-même et la personne désignée. Cette désignation est révocable à tout moment. *(cf Annexe 4 p 37).*

Si vous le souhaitez, elle peut vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux et vous aider dans vos décisions. Elle sera, en outre, prioritairement consultée par le médecin si vous êtes dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information vous concernant. Elle devient, à ce moment, garante du respect de vos choix, de vos droits et de vos intérêts.

Les mineurs n'ont pas la possibilité de désigner une personne de confiance. **Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance avec autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.**

## La personne à prévenir

La personne à prévenir est la personne que vous souhaitez voir informée en cas d'événements particuliers survenant au cours de votre séjour *(d'ordre organisationnel ou administratif tel que le transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...)*.

La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être une seule et même personne mais n'occupent pas la même fonction auprès de vous.
Pour plus de précisions, n'hésitez pas à vous rapprocher du personnel soignant du service d'hospitalisation.

## Droit à l'information sur son état de santé et consentement éclairé aux soins

Conformément à l'article 1111-2 du Code de la santé publique, **toute personne a le droit d'être informée sur son état** de santé. Cette **information** doit être **orale, loyale, claire et appropriée**, concernant les soins, traitements et examens qui vous seront proposés. Votre **consentement aux soins** doit être **libre** et **éclairé** *(article L.1111-4 dudit code).*

## Confidentialité des informations

La **confidentialité des données** détenues par les établissements vise essentiellement à protéger les informations à caractère personnel concernant l'identité du patient, sa pathologie et son traitement, dans un souci de **protection et de respect de la personne**.

En pratique, aucune information concernant le patient ne peut être divulguée à qui que ce soit sans son consentement, au-delà des besoins liés à la prise en charge. Les données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale des établissements, par le service ayant constitué votre dossier et sont protégées par le secret médical.

## Droit du mineur

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales du mineur appartient aux détenteurs de l'autorité parentale *(article 371-1 du Code civil).*

En cas d'urgence, même si ceux-ci ne peuvent être joints, le médecin se doit de donner les soins nécessaires *(article R.4127-42 du code de santé publique).*

Lorsque le refus, par les titulaires de l'autorité parentale, de prodiguer un traitement risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables *(article L.1111-4 dudit code).*

**Son droit au secret :**
Si le mineur s'oppose à la consultation de son dossier par les titulaires de l'autorité parentale pour garder le secret sur son état de santé, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention *(article L.1111-5 du code de la santé publique)*. Le mineur doit alors se faire accompagner par une personne majeure de son choix.

## Droits du majeur protégé

*(Placé sous un régime de protection juridique)*

Lorsque vous êtes placé(e) sous sauvegarde de justice ou curatelle, vous gardez une autonomie suffisante pour assumer les questions relatives à votre santé et recevoir vous-même l'information médicale ou participer à la prise de décision vous concernant, sauf si le juge en a décidé autrement.

Lorsque vous êtes placé(e) sous tutelle, votre tuteur recevra toutes les informations concernant votre santé et prendra les décisions nécessaires et adaptées, en lien avec le corps médical. Vous avez le droit de recevoir une information et de participer à la prise de décision, de manière adaptée « à vos facultés de discernement » *(article L.1111-2 code de la santé publique)*. Le médecin pourra vous délivrer les soins indispensables dans le cas où le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour votre santé *(L.1111-4 dudit code)*.

Deux préposés d'établissement exercent en qualité de mandataire judiciaire à la protection des majeurs au sein du GHEF. Ces personnes ont en charge les mesures de protection qui leur sont attribuées par le juge des tutelles *(mandataire spécial, curatelle, tutelle)*.
**Pour les joindre : 01 60 24 48 20 ou 01 50 24 48 24**

## Votre mode d'hospitalisation en psychiatrie

Une prescription médicale définit le cadre de l'hospitalisation.
Ce cadre est propre à chacun.

**Avec votre consentement**
Vous êtes en Hospitalisation Libre (HL).

**Sans votre consentement**
Vous êtes en situation d'admission en soins psychiatriques :

- à la demande d'un tiers (SDT) ou en péril imminent,
- sur demande d'un représentant de l'Etat (SDRE).

### Décision de maintien de votre hospitalisation sans consentement

Votre hospitalisation sans consentement **ne peut se poursuivre au-delà de 12 jours** sans que **le Juge des Libertés et de la Détention** (JLD) n'ait statué sur le maintien de votre hospitalisation. Un membre de l'équipe vous remettra la **convocation à l'audience** et vous fera signer un accusé de réception.

Cette audience se fait à Meaux ou à Marne-la-Vallée, en présence d'un avocat commis d'office. Vous pourrez vous faire assister par un avocat de votre choix si vous le souhaitez. N'hésitez pas à demander de plus amples informations à votre médecin psychiatre.

### Les notifications

Les décisions de soins et de changement de prise en charge, dans le cadre des hospitalisations sans consentement, sont notifiées et vous sont remises.

Ces documents contiennent les informations suivantes :

- votre mode d'hospitalisation,
- vos droits,
- vos garanties et droits de recours,
- les certificats médicaux relatifs à votre nécessité d'hospitalisation.

Vous devez **signer un récépissé** précisant que vous avez bien reçu à chaque fois ces documents. Vous pouvez les conserver dans votre chambre ou les confier à l'équipe soignante qui vous les remettra le jour de votre sortie.

### Les recours

CONTESTATION DES MESURES D'HOSPITALISATION

**• Contestation sur la régularité formelle**
Tribunal Administratif
43, rue du Général de Gaulle - BP 8630
77000 MELUN

**• Contestation sur le bien-fondé de la mesure**
Monsieur le Président
Commission des Hospitalisations en Psychiatrie
13, avenue Pierre Point - CS 30781
77567 LIEUSAINT cedex

Monsieur le Juge des Libertés et de la Détention
Tribunal de Grande Instance
44, avenue du Président Salvador Allende
77100 MEAUX

Monsieur le Directeur
Grand Hôpital de l'Est Francilien
6-8, rue Saint-Fiacre - BP 218
77104 MEAUX cedex.

## Accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant *(article L.1111-7, L.1111-2 et L.1111-9 du Code de la santé publique)*.
Il vous est possible d'en consulter le contenu en adressant un **courrier au directeur du GHEF** ou directement au **Service du Dossier Patient** (SDP) en précisant si vous souhaitez :

- Consulter votre dossier sur place seul(e) ou accompagné(e) d'un médecin,
- Venir chercher une copie de votre dossier au GHEF pour remise en main propre,
- Recevoir des copies à votre domicile (frais à votre charge),
- L'envoi des copies à votre médecin traitant.

Votre courrier doit préciser les dates et le lieu de votre hospitalisation et être accompagné d'une copie de votre pièce d'identité *(recto-verso)*.

Vous pouvez rédiger cette demande sur papier libre ou en utilisant le formulaire en *(cf Annexe 6 p 39).*

***ATTENTION***

**Les ayants-droit** d'un patient décédé ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant et si le patient ne s'y était pas opposé de son vivant.
Dans certains cas d'hospitalisation en psychiatrie, le médecin peut demander que la consultation de votre dossier se fasse en présence d'un médecin que vous aurez désigné. Si vous refusez cette recommandation du médecin, l'accord de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP) est nécessaire et sollicité.

### *Les dossiers sont conservés pendant :*

- **20 ans** par les établissements **à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe** (délai prolongé pour les mineurs jusqu'à leur **28ème anniversaire** quand le délai de 20 ans prend fin avant cette date) ;
- **30 ans** pour les dossiers **transfusionnels** ;
- **10 ans** à partir de la **date du décès**.

### *Délai de communication*

La communication s'effectue après un délai minimum légal de 48h à compter de votre demande et au plus tard dans les 8 jours pour les documents de moins de 5 ans, dans un délai de 2 mois pour les autres.
**Les frais de copie et d'envoi sont à votre charge.**

### *Accès aux documents administratifs*

En cas de difficultés pour exercer votre droit d'accès aux documents vous concernant, vous pouvez vous adresser à la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA) dans un délai de deux mois à compter de la notification du refus par l'établissement ou de **l'intervention du refus tacite** *(article R. 343-1 code des relations entre le public et l'administration)*.

**CADA**
**35, rue Saint-Dominique – 75007 Paris**
**Tel : 01 42 75 79 99 – http://www.cada.fr**

## Expression de la volonté du patient relative à la fin de vie

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, **en fin de vie**, elle serait **hors d'état d'exprimer sa volonté**.

Ces directives **expriment la volonté** de la personne en fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation ou de l'arrêt ou le refus de traitement ou actes médicaux.

Elles doivent être écrites, datées, signées et sont **modifiables** et **révocables** à tout moment, par tout moyen *(modèle en Annexe 5 p 37)*.
Elles s'imposent au médecin, sauf situation d'urgence ou hors urgences, si elles sont jugées manifestement inappropriées ou non conforme à la situation médicale.

Ce droit est reconnu au majeur protégé par une mesure de tutelle avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille.
Si vous n'êtes pas en état de les rédiger, vous pouvez le faire en présence de 2 témoins, dont votre personne de confiance. Une fois rédigées, **n'oubliez pas d'indiquer au personnel soignant à qui vous les avez confiées** (médecin de l'hôpital, personne de confiance, médecin traitant, registre national…).

## Informatique et Libertés

Au cours de votre hospitalisation, certains renseignements vous concernant, *(recueillis au cours de votre hospitalisation)* feront l'objet d'un traitement informatique, administratif, médical ou statistique, sauf opposition de votre part.

En application de la loi du 6 janvier 1978 *(loi Informatique et Libertés)* modifiée par la loi du 6 août 2004 (protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel) et au règlement général à la protection des données (RGPD) adopté le 25 mai 2018, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur ces éléments.
Pour plus d'information, consultez notre site internet : **www.ghef.fr**

Tous nos logiciels sont également déclarés à la Commission Nationale Informatique et Libertés.

## Dons d'organes et de tissus

Le recours à un prélèvement d'organes ou de tissus peut permettre de sauver une vie ou d'améliorer l'état de santé d'un autre malade.

***La loi bioéthique dite « loi Caillavet » du 22 décembre 1976 a introduit 3 grands principes en la matière (dernière modification le 11 août 2016 – décret n°2016-1118).***

- **Consentement présumé :**

**Après le décès, toute personne est considérée comme consentante au don d'organes et de tissus, si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant.**

Le médecin demande donc aux proches si le défunt s'était opposé de son vivant à un don d'organes et de tissus et vérifiera si ce dernier était inscrit auprès du « registre national automatisé des refus de prélèvement ».

## Gratuité :

Le don d'organes et de tissus est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don.

## L'anonymat :

Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement. La famille du donneur peut cependant être informée des organes et tissus prélevés ainsi que du résultat des greffes, si elle le demande.

## Important : Il faut dire son choix à ses proches :

En France, il n'existe pas de registre du « oui ». C'est donc vers vos proches que l'hôpital se retournera pour s'assurer que votre décision est respectée. Si cela vous aide ou vous rassure dans votre démarche, vous pouvez aussi vous munir d'une carte de donneur. Celle-ci ne sera pas suffisante mais elle sera utile pour témoigner de votre volonté.

## Si vous ne voulez pas donner vos organes :

Il vous revient de vous inscrire sur le registre national automatisé des refus de prélèvements géré par l'Agence de la Biomédecine.

## Attention :

Il ne revient pas aux proches de prendre une décision à la place du défunt. Les proches sont donc dans une situation difficile si le défunt ne leur a pas dit s'il était pour ou contre le don de ses organes et tissus.

**Pour obtenir plus d'information, le GHEF dispose d'une équipe de coordination des prélèvements d'organes et de tissus composée de personnels formés à toutes les questions que vous ou vos proches pourriez-vous poser :**

- **site de Meaux : 01 64 35 12 48**
- **Site de Marne-la-Vallée : 01 61 10 60 93 ou 6094**

# Satisfaction des Patients : votre avis nous intéresse...

***Nous espérons que vous avez été satisfait(e) de votre prise en charge au sein de l'hôpital. Afin de nous permettre d'améliorer chaque jour la qualité de cette prise en charge, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques.***

## Des professionnels à votre écoute

***Au cours de votre hospitalisation, plusieurs personnes sont à votre écoute :***

- **Les professionnels de santé *(cadres, médecins)* ;**
- **Un responsable des relations avec les usagers et des affaires juridiques ;**
- **Un assistant relations avec les usagers sur chaque site.**

  site de Meaux :
  Bâtiment Direction Générale / 1er étage
  Tél : 01 82 22 86 26

  site de Marne-la-Vallée :
  2ème étage - Ascenseur A
  Tél : 01 61 10 62 40

  site de Coulommiers : Tél : 01 64 65 37 04

  site de Jouarre :
  Tél : 01 60 24 48 20 ou 01 60 35 39 06

## Si vous êtes insatisfait(e) de votre prise en charge

***Vous pouvez exprimer votre mécontentement :***

- **Par mail** : directiongenerale@ghef.fr
- **Par courrier** à l'attention du Directeur du GHEF
  6-8 rue Saint-Fiacre – BP 218 – 77104 Meaux Cedex.
- **Par téléphone**
  site de Meaux : Tél : 01 82 22 86 26
  site de Marne-la-Vallée : Tél : 01 61 10 62 40
  site de Coulommiers : Tél : 01 64 65 37 04
  site de Jouarre :
  Tél : 01 60 24 48 20 ou 01 60 35 39 06
- **Via le formulaire de réclamation *(cf. Annexe 7 p 43)***

**Chaque plainte ou réclamation sera traitée** conformément aux modalités décrites par le code de la santé publique ***(articles R 1112-91 à R 1112-94)*** **par le service chargé des relations avec les usagers** et fera l'objet d'une enquête, d'une analyse et d'une réponse.

## Un questionnaire pour vous exprimer

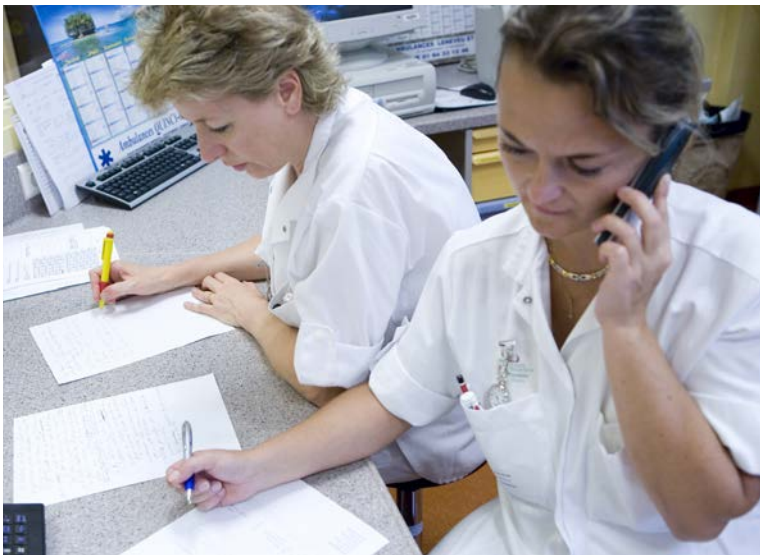
**Lors de votre hospitalisation,**

**UN QUESTIONNAIRE DE SORTIE**

**nous permettant d'évaluer votre satisfaction vous sera remis.**

**Nous vous incitons à le remplir et à le laisser aux professionnels de santé ou au secrétariat de votre service d'hospitalisation.**

**En effet, l'analyse des questionnaires que vous nous retournez nous permet d'améliorer chaque jour la qualité de la prise en charge à l'hôpital.**



N'hésitez pas à nous faire parvenir également ***(par courrier ou mail)*** vos remarques positives sur votre prise en charge.

# Une instance et des associations à votre écoute

## La Commission des Usagers (CDU)

Cette commission peut être saisie par les patients ou leur famille.
Ses membres examinent les réclamations et leur suivi.
Ils ont la possibilité de faire des propositions afin d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge.

***Ses missions :***

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches ;
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients.

***Sa composition :***

- Le Directeur du GHEF ou son représentant ;
- Des représentants des usagers choisis au sein d'associations agréées désignés par l'Agence Régionale de Santé ;
- Des médiateurs (médicaux, non médicaux) ;
- Le président de la CME
- Le coordonnateur général des soins
- Le responsable qualité gestion des risques, des médecins et infirmiers.

**Retrouver la composition exacte de la CDU sur le site internet du GHEF : www.ghef.fr et sur les affiches disposées au sein de chaque service de l'établissement.**

**Pour saisir la CDU du GHEF, quel que soit votre site de prise en charge :**

- Par courrier à l'attention de :

Monsieur le Directeur du GHEF,
Service des relations avec les usagers
6-8 rue Saint-Fiacre - BP 218 - 77104 Meaux Cedex

- Par mail :

espaceusagers.mx@ghef.fr
espaceusagers.mlv@ghef.fr
espaceusagers.clm@ghef.fr

## Les Associations de bénévoles présentes dans nos établissements

Des associations de bénévoles participent activement à la vie des établissements par de nombreuses actions : visites, ateliers, animations, soutien, accompagnement, information et prévention sur une pathologie.

N'hésitez pas à prendre contact avec ces dernières directement ou par l'intermédiaire des cadres du service.

**Retrouver, en Annexe 2 p 32, toutes les précisions sur les missions et les coordonnées de ces associations.**

### Un espace dédié aux usagers

Une occasion permettant aux patients, familles, de rencontrer selon une plage horaire définie, des associations en lien avec leur pathologie ou celle de leur proche.

Des **représentants des usagers** sont également présents pour vous écouter et nous faire remonter vos remarques sur votre prise en charge et vous informer sur vos droits.

site de Meaux : hall du bâtiment A.
Tél : 01 78 71 41 02

site de Marne-la-Vallée : Tél : 01 61 10 62 42

site Coulommiers : Tél : 01 64 65 37 01

**Les horaires de présence de nos bénévoles étant variables, il vous est conseillé de contacter les numéros ci-dessus avant de vous déplacer.**

# Conditions de sortie

## Avis médical

Le médecin du service fixe **la date de votre sortie** en fonction de votre état de santé.
Si vous demandez à sortir contre avis médical, nous vous demanderons de signer une décharge de responsabilité.

A votre sortie, il vous sera remis les éléments nécessaires à la poursuite de votre prise en charge (ordonnance, arrêt de travail, rendez-vous...).

Le médecin qui vous a adressé au service de l'établissement, recevra les indications nécessaires pour poursuivre la surveillance et les traitements éventuels *(compte-rendu d'hospitalisation).*
Il pourra également prendre contact avec le praticien qui vous a suivi pendant votre séjour.

Dans certains cas, un transfert dans un établissement de convalescence pourra être demandé par l'intermédiaire du service social.

En cas de décès, l'équipe soignante donnera toutes les informations nécessaires à vos proches.

### Pour les mineurs

Sauf circonstances exceptionnelles
*(art L1111-5 du code de la santé publique)*
les mineurs ne peuvent,
pour les sorties ou permissions,
être confiés qu'aux personnes exerçant
l'autorité parentale ou aux tierces personnes
expressément autorisées
par ces dernières. *(art R1112 -57CSP).*
Un justificatif vous sera demandé.

## Modalités de sortie

Présentez-vous OBLIGATOIREMENT aux Admissions pour accomplir (ou faire accomplir) les formalités administratives suivantes :

- si l'hospitalisé(e) est mineur(e : la personne responsable doit être présente, munie d'une pièce d'identité *(copie du livret de famille si le nom de l'enfant est différent de celui du parent)*, la vérification sera effectuée dans le service ;
- vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif ;
- pour régler les frais dont vous êtes éventuellement redevable : ticket modérateur, forfait journalier, ticket modérateur forfaitaire de 18 €, chambre particulière, frais de l'accompagnant... (moyens de paiement acceptés : carte bancaire, chèque, espèces) ;
- obtenir les bulletins de situation pour votre employeur et les organismes divers ;
- retirer vos éventuels dépôts d'argent et/ou de valeurs.

## Votre mode de transport

S'il vous est prescrit de regagner votre domicile en ambulance ou en taxi, vous pouvez faire appel aux professionnels de votre choix.
**Dans certaines conditions,** le transport vous est remboursé par la Sécurité Sociale. Vous pouvez vous adresser aux secrétaires du service pour obtenir plus d'informations.

Pour les personnes se déplaçant en transport en commun, les lignes et horaires de bus et de train sont consultables aux accueils situés dans le hall des établissements.

Pour les personnes véhiculées, des parkings sont à votre disposition dans l'enceinte des établissements, mais aussi à l'extérieur.
Sur le site de Marne-la-Vallée, le parking est payant (la première heure de stationnement est gratuite). ***(cf. Plan des sites pages 6 à 13)***

# Annexes

1. Les tenues des soignants ..... p 31

2. Présentation détaillée des associations présentes dans les établissements ..... p 32

3. Contrat d'engagement de prise en charge de la douleur ..... p 34

4. La personne de confiance ..... p 37

5. Les directives anticipées ..... p 37

6. Demande de documents médicaux ..... p 39

7. Formulaire de réclamation ..... p 43

# Les tenues des soignants

- **BLOC OPÉRATOIRE**

*Bleu*
*ou vert*

- **SAGE-FEMME**
- **OBSTÉTRICIEN**

*Bordeaux*
*ou rose moyen*

- **CADRE DE SANTÉ**

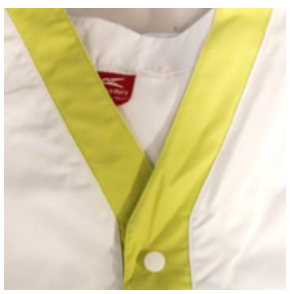
*Bordeaux*

- **AMBULANCIER TRANSPORT PATIENT**

*Vert prairie*

- **INFIRMIER(ÈRE) DIPLÔMÉ(E) D'ETAT (IDE)**
- **PÉRICULTRICE**

*Bleu éclatant*



- **AIDE-SOIGNANT(E)**
- **AUXILIAIRE DE PUÉRICULTURE**

*Vert anis*

- **MANIPULATEUR RADIO**

*Beige clair*

- **AIDE-RADIO**

*Kaki*

- **KINÉSITHÉRAPEUTE**

*Vert clair*

- **AGENT DES SERVICES HOSPITALIERS (ASH)**
- **AGENT ENTRETIEN QUALIFIÉ (AEQ)**

*Orange*

- **CHAMBRE MORTUAIRE**

*Bois de rose*

- **ASSISTANT(E) MÉDICO-ADMINISTRATIF(VE)**

*Blanc*

# Associations présentes sur nos sites

Vous trouverez ci-dessous la liste non exhaustive des principales associations présentes au sein du GHEF.
Diverses autres associations existent également en pédiatrie, psychiatrie, … *(n'hésitez-pas à vous renseigner auprès de l'équipe qui vous prend en charge)*.

## ASSOCIATION VAINCRE LE CANCER SOLIDAIREMENT

Cette association concerne les personnes atteintes d'un cancer, leurs proches et toute personne concernée par cette maladie. Elle propose des **ateliers de retour au bien-être** : «**Auto-maquillage**» «**Art-thérapie**» *(expression créatrice)*, «**Unité corps/esprit**» *(yoga)*, «**Détente-vitalité**» *(auto-shiatsu)*, «**Groupes de soutien**» *(espace d'échange et de partage)*, «**Conseil en image**» *(aide à reprendre confiance en soi)* et, pour les personnes en cours de traitement, des séances individuelles de shiatsu. Retrouvez-la à l'espace usagers ou sur rendez-vous.

Association «AVACS Saint-Faron 2000»
Clinique Saint-Faron - 1143, rue Charles de Gaulle
CS 90300 MAREUIL-LES-MEAUX - 77334 MEAUX Cedex
Site Web : www.avacs.fr, page Facebook
Tél. 06 81 01 01 24 ou 01 78 71 41 02 (lors des permanences)

## L'A.PE.MA.R.G.O.

Cette association rassemble tous les résidents de l'hôpital d'Orgemont *(membres de droit depuis 1983)*, des bénévoles, familles et membres du personnel. Nous permettons de prendre en considération, à l'aide d'**animations**, d'**activités socioculturelles et thérapeutiques**, les besoins des personnes âgées et, de par le résultat de ces activités, une revalorisation et le **maintien d'une certaine autonomie**.
Nous essayons de favoriser **l'intégration** des personnes âgées dans un environnement « hospitalier » qui devient leur lieu de vie en y promouvant une **nouvelle qualité de vie.**
L'A.PE.MA.R.G.O. est là aussi pour sensibiliser le personnel ainsi que le public *(familles, autres associations, habitants des communes du Pays de Meaux…)* de l'intérêt de l'animation socioculturelle en secteur gériatrique et permettre à tous d'y participer.

Nous accueillons toutes propositions s'inscrivant dans le cadre de ces objectifs et sommes à votre disposition et écoute au :
01 64 35 36 19 - 01 64 35 43 08 - i-leuk@ch-meaux.fr

## L'ASSOCIATION FRANÇAISE DES DIABÉTIQUES 77

L'AFD, Fédération de patients, fondée en 1938 et reconnue d'utilité publique, regroupe 125 associations régionales et locales, réparties sur le territoire national. Elles représentent 130.000 membres et, avec leur aide, l'AFD agit pour **contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes ou à risque de diabète.**

***Ses missions*** : Information et prévention - Aide, solidarité et protection juridique - Recherche.

***Adresse*** : Ancien bâtiment de Pneumologie
Hôpital de Melun - 77011 MELUN CEDEX
Tél. 01 64 64 03 95 - 06 07 06 40 73
E-mail : ASSOCIATION-DIABETE-77@wanadoo.fr

## ASSOCIATION FRANCE ALZHEIMER 77

France Alzheimer est la seule association reconnue d'utilité publique dans le domaine de la maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées, qui touchent près d'un million de personnes en France. France Alzheimer **informe** les malades et leur famille sur la maladie, son évolution, ses conséquences et les avancées de la recherche scientifique et médicale.

Elle informe les familles sur les **conditions de prise en charge et d'aide aux malades ainsi que sur leurs droits**.

Elle les renseigne notamment sur les **structures d'accueil** existantes et les organismes adaptés.

Association France Alzheimer et Maladies apparentées
37, avenue Foch - 77500 CHELLES
Tél. : 0811-112-112 ou 01 64 21 03 80
france-alzheimer77@orange.fr
www. francealzheimer-seineetmarne.org

# Associations présentes sur nos sites

## L'ÉCOLE À L'HÔPITAL

Tout jeune malade a le droit à poursuivre sa scolarité pendant sa maladie.

L'ÉCOLE à L'HÔPITAL, association de bénévoles, assure des **cours gratuits, individuels, adaptés au niveau scolaire de chacun**. Des enseignants qualifiés sont présents tous les jours scolaires dans le service de pédiatrie et ils peuvent intervenir sur demande dans les autres services.

***Directrice*** : Mme PIGOT
Adresse Siège : 89, rue d'Assas - 75006 PARIS
Tél. 01 46 33 44 80

## LES BLOUSES ROSES

Les Blouses Roses du comité de Meaux interviennent en **pédiatrie** et auprès des **personnes âgées** à Orgemont.
A Orgemont, le lundi après-midi, les Blouses Roses offrent aux résidents, autour d'un goûter, un **temps de distraction**.
Musique, bonne humeur, écoute et conversation font de ce temps de partage un moment privilégié très attendu.
Les blouses roses du comité de Meaux, accueillies au sein du service de pédiatrie en hôpital de jour et parfois en néonatologie, offrent aux enfants hospitalisés, en harmonie avec les équipes soignantes et éducatives, un moment « d'oubli » de la maladie et des soins en proposant diverses activités : **jeux, chants, contes, travaux manuels, etc...** sans oublier berceuses et câlins aux bébés. La disponibilité et l'enthousiasme de bénévoles peuvent aussi être un **réconfort** pour les parents inquiets, l'occasion **d'échanges** rassurants et chaleureux, un « relais » auprès d'un enfant que le parent hésite à laisser seul dans la chambre.

***Contact*** : lesblousesroses77@gmail.com
Tél. 06 61 24 23 09

## VMEH
### Visite des Malades en Etablissements Hospitaliers

Notre mission : apporter par des visites régulières, une **présence amicale** et un surplus de chaleur humaine, **combattre l'isolement**, l'ennui auprès de ceux qui sont privés de leur cadre de vie habituel, **redonner confiance et espoir** à qui se sent en marge de la société, **distraire** en proposant des animations.

VMEH - Mme LE CAM
239, allée de la Montagne - 77350 LE MÉE-SUR-SEINE
Tél. 01 64 37 73 11

## LA LIGUE CONTRE LE CANCER

COMITÉ DE SEINE-ET-MARNE

La Ligue contre le cancer est une association loi 1901 reconnue d'utilité publique, reposant sur la générosité du public et sur l'engagement de ses militants. Proche des attentes des populations concernées par le cancer, le Comité Départemental de Seine-et-Marne offre des structures d'**information**, de **soutien** et de **coordination** indispensables à ceux qui affrontent la maladie quotidiennement.
La Ligue est le seul acteur indépendant à posséder une vue d'ensemble et à avoir une approche globale du cancer en intervenant dans 3 directions complémentaires avant, pendant et après la maladie :
- **Chercher pour guérir** : la Ligue est le premier financeur privé de la recherche contre le cancer en France,
- **Prévenir pour protéger** : la Ligue intervient dans les établissements scolaires, sur des forums, auprès des populations défavorisées pour favoriser une meilleure hygiène de vie,
- **Accompagner pour aider** : la Ligue est présente dans 8 centres hospitaliers du département pour être au plus proche du patient, lui apporter une écoute, une aide administrative, juridique ou financière *(dossier présenté par une assistante sociale).*

***Comité de Seine-et-Marne :***
29, rue du Docteur Pouillot - BP 818 La Rochette
77012 MELUN Cedex
www.ligue-cancer77.net
e-Mail : cd77@ligue-cancer.net
Tél. 01 64 37 28 13 - Fax : 01 64 37 99 35

## ASSOCIATION ESPACE DES USAGERS

Cette association a pour but de faire valoir les attentes et préoccupations des usagers auprès des professionnels de santé et de la direction.

Les bénévoles de l'association sont à votre écoute et vous accueillent le vendredi **à partir de 14h, sur le site de Marne-la-Vallée,** dans le local « Espace usagers » situé **au RDC (à côté des Urgences)**.

**Présidente de l'association** :
Françoise Beaumont - Tél. : 01 61 10 62 42

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 de lutte contre la douleur

lutter contre la douleur

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 certaines 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…

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

Annexe
4

# La personne de confiance

*(article L.1111-6 du Code de la santé publique)*

*Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, toute personne hospitalisée peut désigner une personne de confiance qui l'accompagne lors de son hospitalisation.*

*Des **modifications substantielles ont été apportées par la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades.** Voici les informations utiles si vous souhaitez adopter cette démarche.*

*Vous pourrez obtenir toute information complémentaire auprès des professionnels de santé du service et sur le site de la HAS.*

*https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-03/da_personne_confiance_v9.pdf*

**QUI PEUT LA DÉSIGNER ?**

Toute personne ***majeure.***
Si vous faites l'objet d'une ***mesure de tutelle,*** vous pouvez désigner votre personne de confiance avec ***l'autorisation du juge ou du conseil de famille*** constitué.

**QUI PEUT ÊTRE DÉSIGNÉ ?**

- ***Un parent***
- ***Un proche***
- ***Le médecin traitant***

La personne de confiance doit être ***majeure, capable.***
***Il est indispensable que vous obteniez l'accord de cette personne et sa signature.***

**COMMENT EST-ELLE DÉSIGNÉE ?**

Par écrit *(formulaire joint),* ***Cosignée*** par la personne désignée.
Elle vaut pour ***la durée de l'hospitalisation*** sauf si vous en disposez autrement.
Elle est ***révisable*** et ***révocable*** à ***tout moment.***

**QUEL EST SON RÔLE ?**

***Si vous pouvez exprimer votre volonté,*** la personne de confiance peut :
- Vous accompagner dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé.
- Vous assister lors des entretiens médicaux ou de vos démarches liées à votre santé.
- Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées.
- Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle aura pu recevoir.

***Si vous n'êtes plus en état de vous exprimer*** :
- Elle sera votre « porte-parole » et « ***rendra compte*** » de votre volonté.
- Elle sera consultée en priorité pour l'exprimer.
- Son témoignage prévaudra sur tout autre de votre entourage.

***- La personne de confiance ne peut pas consulter votre dossier médical sans votre présence.***
***- Elle n'a pas vocation à prendre des décisions à votre place mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions.***

Le ***rôle*** de la ***personne de confiance*** est différent de celui de la ***personne à prévenir.***
Les informations qui peuvent être communiquées à cette dernière sont ***limitées*** aux événements d'ordre ***organisationnel*** et ***administratif*** (transfert, sortie, fin de séjour) pouvant survenir au cours de votre séjour.

Annexe
5

# Les directives anticipées

*(article L. 1111-11 et R. 1111-18 du code de la santé publique)*

*Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, les **directives anticipées** permettent de faire connaître au médecin vos volontés concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitements et de gestes médicaux, **dans les cas où vous ne seriez plus en mesure de vous exprimer**.*

*N'hésitez pas à demander l'aide d'un médecin du service ou de l'équipe mobile de soins palliatifs pour remplir vos directives anticipées et obtenir les explications nécessaires*

*Retrouver toutes les informations utiles sur le site de l'HAS :*

*https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-03/directives_anticipees_concernant_les_situations_de_fin_de_vie_v16.pdf*

**QUI PEUT LA DÉSIGNER ?**

Toute personne majeure quelle que soit sa situation.

**DURÉE DE VALIDITÉ ?**

Elles sont valables sans limite de temps.
Révocables et modifiables à tout moment.

Elles ***s'imposent*** aux médecins ***sauf dans 2 circonstances*** :

1 - En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation.

2 - Si elles paraissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale, après avis collégial et information donnée à la personne de confiance (ou à défaut la famille ou les proches).

**LEUR OBJECTIF ?**

Exprimer votre volonté si vous êtes ***hors d'état d'exprimer votre volonté <u>et</u>*** en ***fin de vie.***
Concernant la poursuite, limitation, l'arrêt ou le refus de traitement ou d'actes médicaux.
Elles ne pourront être appliquées que dans le strict respect de la loi.

**QUAND ET COMMENT LES RÉDIGER ?**

A tout moment que vous soyez en bonne santé ou non.
Leur rédaction est ***libre*** et ***volontaire*** sur papier simple, via le formulaire ci-joint ou sur les formulaires proposés par le site de l'HAS.
Elles doivent être datées et signées.
Si vous ne pouvez pas le faire vous-même, vos directives peuvent être dictées en présence de 2 témoins dont votre personne de confiance si vous l'avez désignée.

**OÙ LES CONSERVER ?**

Une fois rédigées, informez votre médecin traitant, personne de confiance, proche de leur existence : vous pouvez leur confier.
Elles peuvent également être remises aux soignants lors de votre hospitalisation et conservées au dossier médical.
Dans tous les cas, l'hôpital doit être tenu au courant de leur existence et facilement accessibles.

# Désignation d'une personne de confiance

*En application de la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades - Article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique*

Je soussigné(e) (nom, prénom) .....
Né(e) le .....
Adresse .....
.....
hospitalisé(e) au sein du site de ....., désigne en tant que personne de confiance
Mme, Mlle, M (nom, prénom) .....
Adresse .....
Téléphone / e-mail.....
Lien avec le patient (parent, proche, médecin traitant, autres).....

Je l'autorise à m'accompagner dans mes démarches, à assister aux entretiens médicaux. Au cas où je serais hors d'état d'exprimer ma volonté, j'ai bien noté que le médecin responsable pourra demander l'avis de cette personne après lui avoir donné l'information médicale nécessaire.

Cette désignation est valable ☐ pour la durée de mon hospitalisation,
☐ pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement,
☐ Je lui fais part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer,
☐ elle possède un exemplaire de mes directives anticipée.

Date : Signature de la personne désignée :
Signature du patient :

---

Je décide de **révoquer** la personne de confiance de Mme, Mlle, M .....
.....
Date : .....
Signature du patient :

*NB : Il vous est conseillé d'en conserver un exemplaire et d'en confier un à votre personne de confiance.*

# Mes directives anticipées

Je soussigné(e) *(nom et prénom)* : .....
Né(e) le : .....
à .....
Domicilé(e) à : .....

Enonce ci-dessous mes directives anticipées dans le cas où je ne serais plus en mesure d'exprimer ma volonté : .....
.....
.....
.....
..... .....
..... Fait à ..... le ..... Signature :

---

Je décide d'**annuler** ce document. Fait à ..... le ..... Signature :

---

Lorsque le patient est dans l'impossibilité de rédiger lui-même ses directives anticipées, il peut demander à 2 témoins d'attester que le document est l'expression de sa volonté libre et éclairée.

**1er témoin**
NOM, Prénom :
Qualité :
Date : Signature :

**2ème témoin**
NOM, Prénom :
Qualité :
Date : Signature :

*NB : Il vous est conseillé d'en conserver un exemplaire et d'en confier un à votre personne de confiance.*

Grand Hôpital de l'Est Francilien

## DEMANDE DE COMMUNICATION DE DOCUMENTS MÉDICAUX

**Merci de cocher la case correspondante au site hospitalier dans lequel le patient concerné par cette demande de renseignements a été pris en charge**

□ **Site de Meaux** □ **Site de Marne-la-Vallée** □ **Site de Coulommiers**

**IDENTITÉ ET QUALITÉ DU DEMANDEUR** **(voir liste des pièces justificatives en page 3)**

**Je soussigné(e) Mme - M** ***(Nom patronymique et/ou d'usage*** **-** *prénom*) : .....
né(e) le .....
domicilié(e).....
Tel :..... e-mail :.....

**agissant en tant que :**

□ Patient

□ Tiers autorisé par le patient *(Nom patronymique – prénom du patient)* : .....

□ Ayant droit du défunt (de la défunte) :.....

Né(e) le..... décédé(e)le.....
avec pour motif(s) de la demande *(obligatoire)* :
□ connaître les raisons du décès
□ défendre la mémoire du défunt
précisez (reconnaissance maladie professionnelle, exposition à l'amiante, ….) : .....
.....
.....
□ faire valoir un droit
précisez (contestation d'un testament, contrat d'assurance, procédure contentieuse, ….) : .....
.....
.....

□ Représentant légal de l'autorité parentale (père, mère, tuteur) du mineur :
.....

□ Tuteur *(Nom patronymique – prénom de la personne majeure)* : .....

**DEMANDE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS SUIVANTS** **(voir le détail des pièces communicables en page 3)**

**Je demande :**

□ pour le séjour du.....au..... dans le(s)service(s) :..... .....

□ le(s) compte(s) rendu(s) d'hospitalisation(s),

□ l'ensemble des pièces communicables du séjour,

□ le dossier d'Imagerie (clichés et compte rendus),

□ autres documents ou pièces suivantes :.....

□ ou l'intégralité du dossier médical.

# 40 Demande de documents médicaux - suite

## MODALITÉS DE COMMUNICATION DES DOCUMENTS DEMANDÉS

**Je souhaite :**
□ recevoir les documents en envoi postal sous pli recommandé avec accusé de réception à mon domicile.

□ que les documents soient adressés à mon médecin traitant dont voici les coordonnées :
……
……
□ consulter les documents sur place
et bénéficier de l'accompagnement médical proposé par le médecin du service (en page 3) : □ oui □ non

□ venir chercher les documents au Centre Hospitalier pour remise en main propre.

**Je choisis** comme support de transmission pour ces documents :

□ le format papier □ le format informatique CD ROM *(Uniquement disponible sur Meaux, le CD ROM est fourni par défaut, à l'exception des dossiers Psychiatrie, où seul le format papier est disponible).*

## DÉLAIS D'OBTENTION DES DOCUMENTS

• au plus tôt dans les 48h suivant la réception de la demande complète, délai pendant lequel je peux modifier ou annuler ma demande,

• au plus tard dans les 8 jours suivant la réception de la demande complète et 2 mois si les informations datent de plus de 5 ans.

## FACTURATION

**Je suis informé(e)** par la présente que les frais de reproduction et d'envoi en recommandé sont à ma charge, selon les tarifs en vigueur au 01/01/2012 (0,18 € par copie papier /2,75 € par CD ROM / 0,57 € par DVD pour clichés d'imagerie, plus le coût de l'envoi recommandé avec accusé de réception selon le tarif de la poste en vigueur).

**DATE DE LA DEMANDE** **SIGNATURE DU PATIENT OU DU DEMANDEUR**

# Demande de documents médicaux - suite

| DEMANDEUR | LISTE DES PIÈCES À FOURNIR |
|---|---|
| **Le patient lui-même** | ▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du patient. |
| **Le tiers autorisé par le patient** | ▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du patient<br>▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du tiers autorisé<br>▪ Accord préalable du patient sous la forme d'une attestation ou d'un courrier du patient signifiant son accord. |
| **L'ayant droit d'une personne décédée** | ▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité de l'ayant droit,<br>▪ Photocopie du certificat de décès du défunt,<br>▪ Photocopie du livret de famille justifiant de son lien de parenté ou preuve de qualité d'héritier. |
| **Le titulaire de l'autorité parentale pour les mineurs** | ▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du parent demandeur,<br>▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du mineur,<br>▪ Photocopie du livret de famille attestant de la filiation du mineur,<br>▪ Toute pièce attestant le demandeur de sa qualité de titulaire de l'autorité parentale si nécessaire. |
| **Tuteur d'une personne majeure** | ▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du tuteur,<br>▪ Photocopie recto/verso d'une pièce d'identité en cours de validité du patient,<br>▪ Photocopie du jugement le désignant dans sa fonction. |

## PIÈCES COMMUNICABLES

***Les pièces communicables du dossier sont les informations recueillies au cours du séjour dans l'établissement dont notamment :***

- le compte rendu du service des Urgences,
- le compte rendu du service d'hospitalisation,
- le compte rendu opératoire
- le compte rendu d'accouchement,
- le dossier médical,
- le dossier de soins,
- les informations relatives aux soins dispensés par les autres professionnels de santé,
- les examens de laboratoires hématologie, biologie, biochimie, anatomopathologie,
- les correspondances échangées entre professionnels de santé
- les prescriptions médicales à la sortie,
- le dossier transfusionnel,
- le dossier d'anesthésie,
- le compte rendu de consultation.

## A LIRE POUR LA CONSULTATION SUR PLACE DES DOCUMENTS

Pour la consultation du dossier sur place, un dispositif d'accompagnement médical est organisé et proposé au patient, à l'initiative du médecin du service concerné dans les cas suivants :

- *« la présence d'une tierce personne est nécessaire pour des motifs tenant aux risques que la connaissance des informations détenues feraient courir à la personne concernée, si elles étaient délivrées sans accompagnement ».*
- ou les informations ne peuvent être exploitables ou compréhensibles si le dossier est transmis en l'état.

Le droit de consultation du dossier n'est pas altéré si le patient refuse l'accompagnement médical proposé.

Conformément à la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 et au décret d'application n° 2002-637 du 29 avril 2002, le dossier médical est accessible soit directement ou soit par l'intermédiaire d'un médecin désigné par le(s) demandeur(s).

# Formulaire de réclamation

Grand Hôpital de l'Est Francilien

Siège social : 6-8 rue Saint-Fiacre – BP 218
77104 MEAUX cedex
tel : 01 64 77 64 77

**FORMULAIRE DE RÉCLAMATION**

Cochez le site concerné par votre réclamation : ❑ Site de Meaux ❑ Site de Marne-la-Vallée ❑ Site de Coulommiers ❑ Site de Jouarre

Madame, Monsieur,
Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous pouvez pendant votre séjour déposer une réclamation avec ce formulaire, qui sera transmis au directeur du GHEF (conformément aux modalités prescrites à l'article R1112-91* du CSP).

**IDENTIFICATION DU PATIENT**

NOM : ……

Prénom : ……Né(e) le : ……

Adresse : ……:……

Email : ……Téléphone : ……

Motif de la réclamation : ……

Service et n° de chambre : ……

Pour remplir ce formulaire, vous pouvez vous faire aider, soit d'une personne de votre entourage, soit d'un professionnel de santé de l'établissement.

**IDENTIFICATION DE LA PERSONNE DE L'ENTOURAGE FORMULANT LA RECLAMATION**

NOM : ……

Prénom : ……Né(e) le : ……

Adresse : ……:……

Email : ……Téléphone : ……

Lien avec le patient : ……

**Article R1112-91 :*

« *Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai* ».

# Formulaire de réclamation - suite

Grand Hôpital de l'Est Francilien

Siège social : 6-8 rue Saint-Fiacre – BP 218
77104 MEAUX cedex
tel : 01 64 77 64 77

Exposé des faits :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Date ……**

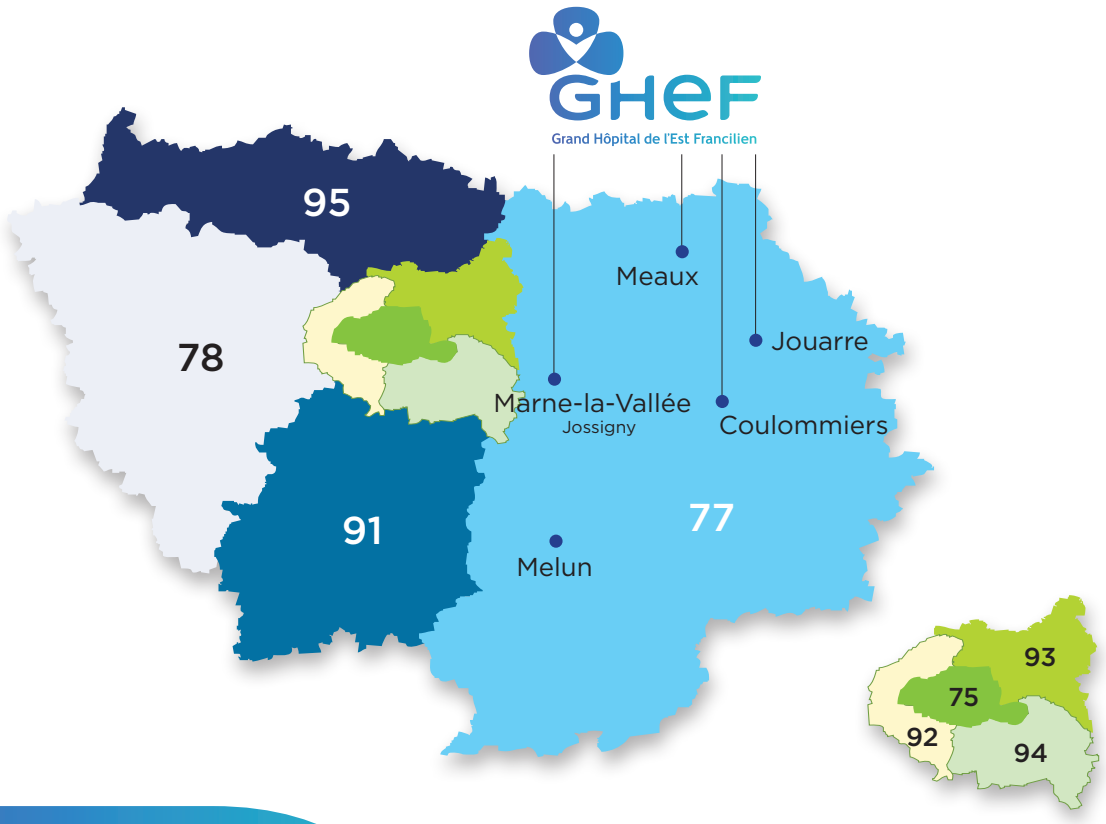
**Signature du déclarant**

**COURRIER A ADRESSER**
Grand Hôpital de l'Est Francilien
**Service des relations avec les usagers**
6-8 Rue Saint-Fiacre - BP 218
77104 Meaux cedex

# Vos notes...

# Vos notes...

# Vos notes...




## 6 sites hospitaliers

hors structures extra-hospitalières :

✔ **à Meaux**

**SITE SAINT-FARON** *(siège social)*
**6-8 rue Saint-Fiacre**
**BP 218 - 77104 Meaux cedex**

**SITE D'ORGEMONT**
**2b rue d'Orgemont**
**BP 218 - 77104 Meaux cedex**

✔ **à Jossigny**

**SITE DE MARNE-LA-VALLÉE**
**2-4 cours de la Gondoire**
**77600 Jossigny**

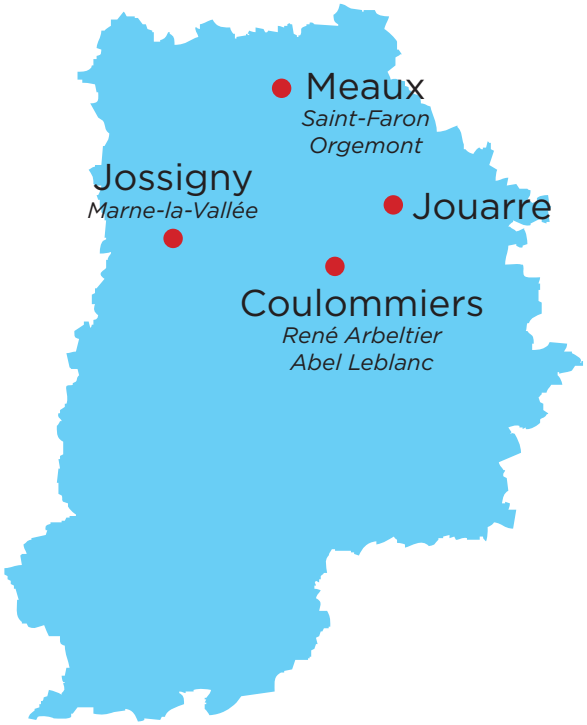
✔ **à Coulommiers**

**SITE RENÉ ARBELTIER** *(site principal)*
**4 rue Gabriel Péri**
**77527 Coulommiers cedex**

**SITE ABEL LEBLANC**
**avenue Victor Hugo**
**77527 Coulommiers cedex**

✔ **à Jouarre**

**SITE DE JOUARRE**
**18 rue Petit Huet**
**77640 Jouarre**




Retrouvez-nous sur nos pages Facebook
Plus d'informations sur **www.ghef.fr**

DIRCOM - Mai 2019 - Photos réalisées par l'Agence BSIP