



ACCUEILLIR

Bienvenue à l'hôpital Trousseau

Livret d'accueil 2017



LIVRET D'ACCUEIL, MODE D'EMPLOI

L'Assistance publique - Hôpitaux de Paris - AP-HP - a imaginé ce livret d'accueil « pédiatrie » pour faciliter le séjour de votre enfant et pour vous accompagner durant son hospitalisation.

Cet outil, avant tout pratique, vous aidera dans vos démarches, répondra à vos questions et vous donnera les informations sur le déroulement de l'hospitalisation de votre enfant.

Le livret est organisé en trois grandes parties :

- la première, violette, vous aide à préparer l'arrivée de votre enfant à l'hôpital (documents à prévoir, formalités administratives, etc.);
- la deuxième, rose, présente la vie à l'hôpital (présentation des équipes médicales et administratives, règles de vie, activités proposées, scolarité, etc.);
- la troisième, bleue, vous donne les renseignements pour préparer au mieux la sortie de l'hôpital.

Vous trouverez à la fin du livret des renseignements sur vos droits, ceux de vos enfants ainsi que les principaux numéros utiles.

Au milieu, un cahier central propose à votre enfant jeux et énigmes à résoudre. Un journal de bord, à la fin du document, lui permet de raconter ses journées, de noter ses impressions ou de dessiner tout ce qui l'entoure !



pages
4 à 7

Introduction

L'AP-HP

4

Le plan de l'hôpital Trousseau

6

pages
8 à 13

L'arrivée

Bien préparer l'admission de votre enfant

10

Les démarches à effectuer en arrivant à l'hôpital

12

pages
14 à 33

La vie à l'hôpital

Le parcours de soins

16

La vie quotidienne à l'hôpital

18

Télévision, téléphone et courrier

23

Pratiquer son culte

24

L'offre éducative et culturelle

29

La prise en charge de la douleur

32

pages
34 à 39

La sortie de l'hôpital

Bien préparer la sortie de l'hôpital

36

Que faut-il payer ?

38

pages
40 à 47

Vos droits

40

La charte de la personne hospitalisée

44

La charte européenne de l'enfant hospitalisé

45

Les associations de bénévoles et les partenaires

46

Vos contacts

47

JEUX
pages
25 à 28

MON
JOURNAL
pages
48 à 51

L'AP-HP

**Vous êtes accueillis
dans un établissement
de l'Assistance Publique -
Hôpitaux de Paris - AP-HP -,
le centre hospitalier
universitaire (CHU)
de la région Île-de-France.**

L'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris - AP-HP - est un centre hospitalier universitaire à dimension européenne mondialement reconnu.

Ses hôpitaux accueillent chaque année 8 millions de personnes malades : en consultation, en urgence, lors d'hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile. Elle assure un service public de santé pour tous, 24h/24 et c'est pour elle à la fois un devoir et une fierté.

L'AP-HP est le premier employeur d'Île-de-France : 100 000 personnes - médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers - y travaillent.

+ En savoir plus : www.aphp.fr

L'AP-HP en chiffres

- 39 hôpitaux réunis dans 12 groupes hospitaliers
- Plus de 12 000 médecins
- Plus de 50 000 personnels soignants
- 8 millions de patients pris en charge par an
- 8 services d'urgences pour les enfants
- Près de 40 000 naissances

L'HÔPITAL TROUSSEAU

Informations pratiques

Hôpital mère-enfant situé dans le 12^{ème} arrondissement de Paris entre la place Daumesnil et la porte de Vincennes
26, avenue du Dr Arnold-Netter
75571 Paris-Cedex

Tél. : 01 44 73 74 75
<http://trousseau.aphp.fr>

- **Métro**
Ligne 1 - station Porte de Vincennes
Ligne 6 - station Bel-Air ou Picpus
Ligne 8 - station Michel-Bizot
- **Bus**
64 - Hôpital Trousseau
29, 56 - Avenue de Saint-Mandé
26 - Cours de Vincennes
- **RER A**
Nation
- **Tramway**
T3 A - Montempoivre ou Alexandra-David Néel
- Sauf autorisation spéciale, les voitures particulières ne peuvent pas pénétrer et se garer dans l'enceinte de l'hôpital.

NUMÉRO UTILE

standard de l'hôpital
Trousseau
01 44 73 74 75

À SA- VOIR

Qui était Armand Trousseau ?

Né à Tours, Armand Trousseau (1801-1867) resta toute sa vie fidèle à la mémoire de son maître Pierre Bretonneau (1778-1862) dont il contribua à diffuser les idées (contagion, trachéotomie...).

Médecin des hôpitaux en 1831, il exerça à l'Hôtel-Dieu et à l'hôpital Saint-Antoine et fut nommé titulaire de la chaire de clinique médicale de l'Hôtel-Dieu en 1852.

Présentation de l'hôpital

Trousseau, l'hôpital pédiatrique et périnatal de référence de l'Est parisien propose une prise en charge des premiers jours de la vie à l'âge adulte.

Activités phares :

- Urgences et adolescents • Pédiatrie générale et spécialisée • Centre de périnatalité de l'Est parisien maternité niveau III • Cancérologie / Hématologie • Centre de traitement de la brûlure d'Île-de-France
- Handicap neuro-sensoriel

L'hôpital dispose de 317 lits dont 80 lits de soins de suite et de réadaptation (SSR) et 29 places de jour et 5 postes de dialyse. 2 180 professionnels y travaillent.

L'hôpital Trousseau constitue, avec les hôpitaux Saint-Antoine, Rothschild, Tenon et La Roche-Guyon l'un des groupes hospitaliers de l'AP-HP : Hôpitaux Universitaires Est Parisien.

Le plan de l'hôpital Trousseau

Moyens d'accès

Métro

- 1 Porte de Vincennes
- 6 Picpus, Bel-Air
- 8 Daumesnil, Michel Bizot

Bus

- 56 29 Docteur Netter
- 64 Hôpital Trousseau
- 26 Cours de Vincennes

Tramway

- 3 Montempoivre, A-David Néel

Stationnement

L'accès aux véhicules est interdit à l'exception des Personnes à Mobilité Réduite sur présentation de la carte PMR. Sous réserve de places disponibles.

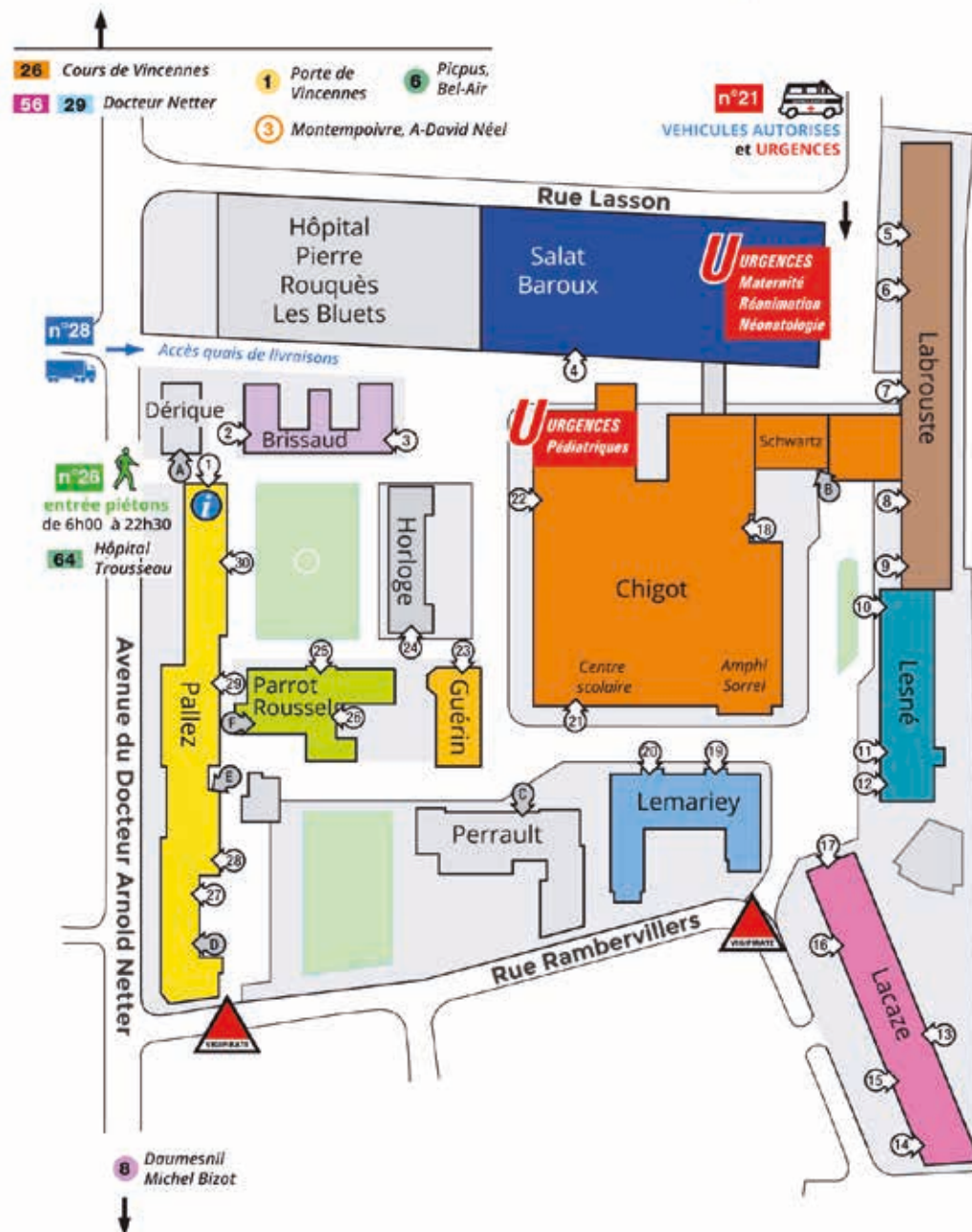
Visites aux patients

Elles sont autorisées tous les jours de 13h à 20h



Hôpital sans tabac

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital.
(Loi Evin N° 91-32 du 10 janvier 1991 relative à la lutte contre le tabagisme et l'alcoolisme).



L'arrivée

Bien préparer
l'admission de votre enfant

Les démarches
à effectuer
en arrivant
à l'hôpital



Bien préparer l'admission de votre enfant

L'admission d'un enfant à l'hôpital est un événement important, il est donc indispensable de la préparer dans les meilleures conditions.

Pour plus de facilité, il vous est fortement recommandé de faire à l'avance une préadmission dès que vous connaissez la date d'hospitalisation de votre enfant. Ceci vous évitera d'avoir à vous préoccuper des formalités administratives le jour de l'hospitalisation de votre enfant.



Quelques conseils pour préparer la valise

Il est important de préparer la valise de votre enfant avec attention afin qu'il ne manque de rien pendant son séjour.

- Prévoyez du linge personnel (pyjama, pantoufles, linge et objets de toilette, etc.);
- Pensez à prendre des objets qui lui sont familiers, un jouet, une peluche ou des photos. Ils accompagneront votre enfant pendant son hospitalisation;
- Pensez à laisser à votre domicile les objets de valeur (consoles portables, téléphones, argent, etc.). Ils sont sous votre responsabilité pendant toute la durée du séjour;
- Pensez à informer le personnel du service si votre enfant porte des lunettes, une prothèse ou tout autre appareillage, afin qu'il ne soit pas perdu durant le séjour.

+ Pour plus d'informations, n'hésitez pas à vous renseigner auprès du service dans lequel sera hospitalisé votre enfant.

Quels sont les documents à apporter le jour de l'admission ou de la pré-admission ?

Pour une admission simple et rapide, vous devez prévoir:

- votre justificatif de rendez-vous;
- votre carte vitale;
- votre attestation AME-CMU le cas échéant;
- votre carte de mutuelle;
- votre pièce d'identité;
- votre livret de famille;
- en cas de divorce, de séparation ou de placement, les justificatifs de droit de garde et d'autorité parentale;
- un justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer).

Ces documents vous permettront de constituer un dossier complet qui pourra, selon votre situation (assuré social, prise en charge par une mutuelle) faciliter votre remboursement au moment du paiement.

Et pour assurer le suivi médical de votre enfant:

- son carnet de santé et de vaccinations;
- les ordonnances médicales;
- les résultats d'analyses éventuels;
- les radiographies éventuelles;
- les traitements en cours.



À SAVOIR

Mes médicaments personnels

Le jour de l'hospitalisation, il est essentiel que vous apportiez les dernières ordonnances en cours afin de permettre au médecin de poursuivre ou d'adapter le traitement en cours. Certains médicaments pris habituellement peuvent ne pas être disponibles à l'hôpital. Il est utile que vous les apportiez, afin d'éviter toute interruption de traitement dans les premiers jours de l'hospitalisation.

Vous devez le signaler au médecin hospitalier ou à l'infirmière qui prendra la précaution de ranger le traitement dans la pharmacie du poste de soins. Il est très important de ne prendre aucun autre médicament que ceux qui sont prescrits par le médecin de l'hôpital et remis par les infirmier(e)s. A votre sortie le médecin va vous remettre, ou à la personne que vous accompagnez, une ordonnance de sortie. Demandez-lui à ce qu'il vous l'explique. Lisez-la avant de quitter l'hôpital. Si vous vous posez des questions, n'hésitez pas à lui en parler. **Il ne faut pas rester sans réponse.**

Les démarches à effectuer en arrivant à l'hôpital

Il est préférable d'accompagner votre enfant le jour de son arrivée. Votre présence le rassurera et les démarches en seront simplifiées.



Les formalités

L'admission de votre enfant ne s'effectue qu'avec l'autorisation du ou des parents exerçant l'autorité parentale. Elle doit être faite le plus tôt possible dès l'arrivée à l'hôpital. N'oubliez pas d'apporter les documents nécessaires (liste page 11). Vous devrez signer une autorisation de soins dans le service et si nécessaire, après information médicale, l'autorisation d'opérer qui doit être signée par toutes les personnes exerçant l'autorité parentale. Il pourra vous être demandé le nom et les coordonnées du médecin habituel. Si vous ne pouvez être présent, il faudra prévenir l'hôpital avant l'arrivée de l'enfant.

Prévoir avant:

- un document avec le nom de la personne qui accompagne l'enfant, que vous signerez;
- les documents autorisant les soins, l'anesthésie, l'opération, signés par les deux parents, ou par la personne détenant l'autorité parentale que vous donnerez à la personne.

La personne qui accompagne votre enfant devra justifier de son identité et apporter tous les documents que vous aurez signés.

Vous confiez, par l'acte d'admission, la prise en charge de votre enfant à l'AP-HP.

Où s'effectue l'admission ?

Votre enfant va être hospitalisé à l'hôpital Trousseau :

- soit en hospitalisation de moins de 24 heures (hôpital de jour);
- soit en hospitalisation de plus de 24 heures.

N'oubliez pas de vous munir du carnet de santé de votre enfant dont la présentation au médecin est recommandée.

Vous devez accomplir quelques formalités.

Le service des Admissions-Frais de séjour situé dans le bâtiment Pallez, secteur jaune, porte 29, au rez-de-chaussée est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 18h. Il est fermé le week-end et les jours fériés.



L'assistante sociale

Une assistante sociale est présente dans chaque service de soins. Pour obtenir les coordonnées de l'assistante sociale du service dans lequel votre enfant est hospitalisé, vous pouvez contacter le secrétariat du service social hospitalier au 01 44 73 67 01 ou 01 44 73 62 62. Le service social facilite également l'accès aux soins et l'accès à une protection sociale des personnes démunies.



LA RÉGIE DE L'HÔPITAL Inventaire des objets personnels

Votre enfant, lors de son hospitalisation, n'est autorisé à conserver qu'un nombre limité d'objets personnels. Un inventaire détaillé de ces objets est effectué en votre présence dans le service de soins et est consigné par écrit.

Dépôt d'argent et de valeurs

L'argent et les valeurs ne peuvent être conservés dans les services. Tout objet en votre possession ou celle de votre enfant, non autorisé et donc non mentionné sur l'inventaire, relève de votre responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration.

La régie est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 16h30. Elle est située dans le bâtiment Pallez, porte 30.

Tél. : 01 44 73 68 00

NUMÉROS UTILES

Standard hôpital
01 44 73 74 75

Secrétariat du service social hospitalier
01 44 73 67 01
01 44 73 62 62

Service des admissions
01 44 73 63 00

Régie de l'hôpital
01 44 73 68 00

Le parcours
de soins

La vie
quotidienne
à l'hôpital

Culture
et loisirs

La prise en charge
de la douleur

La vie à l'hôpital



Le parcours de soins

Divers professionnels de santé et administratifs s'occupent de votre enfant et lui apportent les soins nécessaires pendant son séjour à l'hôpital.



Faites connaissance avec nos professionnels !

Toutes nos équipes sont mobilisées pour soigner votre enfant. Une partie d'entre elles est en charge des soins :

- les médecins sont responsables de sa prise en charge médicale (diagnostic, traitement, suivi) et prescrivent les examens nécessaires. Les internes sont de jeunes médecins en début de carrière ;
- les cadres de santé gèrent l'organisation des soins et vous informent sur les soins et le déroulement du séjour ;
- les infirmier(ère)s dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante et vous conseillent pour la santé de votre enfant. Certain(e)s ont une formation spéciale comme les puéricultrices et les auxiliaires de puériculture ;
- les aides-soignant(e)s et les auxiliaires de puériculture collaborent avec les infirmier(ère)s pour les soins quotidiens et la toilette. Ils assurent le service des repas et l'accueil des patients ;



Pour reconnaître les médecins, c'est facile, ils ont un badge rouge ou une carte.

- les psychologues collaborent avec l'équipe soignante, et sont à votre écoute ;
- les « externes » sont des apprentis-médecins. Accompagnés et agissant sous le contrôle des médecins, ils peuvent dispenser certains soins ;
- les rééducateurs (masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes, etc.) interviennent à la demande des médecins en fonction de l'état de santé de votre enfant ;
- les manipulateurs d'électroradiologie et techniciens de laboratoire réalisent les examens ;
- les diététicien(ne)s conseillent sur l'alimentation de votre enfant.



D'autres organisent et ont la responsabilité de la vie quotidienne :

- des éducateurs, animateurs, enseignants, professionnels et membres d'associations, proposent des activités pédagogiques et culturelles à votre enfant ;
- les assistants sociaux vous aident dans vos démarches pour faciliter les soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de la sortie de votre enfant ;
- les secrétaires vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives, la prise de rendez-vous et font le lien avec votre médecin traitant ;
- les agents hospitaliers et l'équipe hôtelière participent à l'entretien et à la distribution des repas.



La vie quotidienne à l'hôpital

Ici, on vous donne toutes les informations pratiques et utiles qui faciliteront le séjour de votre enfant.



Quelques règles de vie à respecter

Afin de garantir le bon fonctionnement de l'hôpital et le confort de tous les patients, il est demandé à votre enfant :

- de ne pas gêner, par son comportement ou ses propos, les autres malades ou le fonctionnement du service ;
- d'observer strictement les règles d'hygiène comme se laver les mains, les dents et prendre une douche ;
- de porter le bracelet d'identification tout au long du séjour
- d'être vêtu de façon décente au cours de ses déplacements dans l'enceinte de l'hôpital ;
- de respecter le bon état des locaux et des objets à disposition. Des dégradations volontairement commises peuvent entraîner l'exclusion du patient pour motif disciplinaire.

Séjourner à l'hôpital nécessite de respecter les règles de vie en collectivité.



Le portable n'est pas interdit à l'hôpital mais il ne peut être utilisé que dans certaines zones et ne doit pas déranger les soins. Attention aussi à respecter les autres patients. En cas de perte ou de vol, l'hôpital ne peut être tenu responsable.

Les repas

Pour votre enfant

Les repas font partie intégrante des soins et participent au rétablissement de votre enfant.

Pendant son séjour, trois repas et un goûter lui seront proposés quotidiennement.

À l'admission, les aides-soignants vous informent de l'organisation autour de la restauration au sein du service (horaires des repas). Afin d'adapter au mieux les repas de votre enfant, ils lui feront choisir ses repas ou vous demanderont de préciser ses goûts et préférences alimentaires.

Ils tiendront également compte du régime éventuellement prescrit par le médecin.

Si votre enfant présente une allergie alimentaire n'oubliez pas de le signaler.

Les diététiciens présents dans chaque unité de soins prennent en charge les prescriptions médicales nutritionnelles et répondent à vos questions.

Les horaires des repas sont :

- Petit-déjeuner : à partir de 8h
- Déjeuner : à partir de 12h
- Dîner : à partir de 19h

Le petit-déjeuner est composé de 6 éléments : boisson chaude, lait, pain ou biscottes, céréales ou viennoiserie le dimanche, beurre, confiture ou miel et jus de fruits.

Pour des raisons d'hygiène alimentaire et afin de respecter les régimes alimentaires des patients, il est demandé de ne pas introduire d'aliments provenant de l'extérieur

Le groupe hospitalier décline toute responsabilité en cas d'effet indésirable liés à leur ingestion.



Pour vous

Les visiteurs peuvent bénéficier de repas « accompagnants ».

L'achat de ticket-repas s'effectue auprès de la régie située au rez-de-chaussée du bâtiment Pallez, porte 30

Il est nécessaire d'en informer l'aide-soignant de l'unité de soins qui effectuera la commande du repas souhaité auprès du service restauration.

Seuls les repas du petit-déjeuner et du dîner peuvent être pris dans le service.

Le déjeuner peut être pris au restaurant du personnel.

Des salons équipés de kitchenette sont à la disposition des parents dans certains services. Il vous est demandé de respecter la propreté des lieux et notamment celle du réfrigérateur.

Cafétéria

Une cafétéria située dans le hall du bâtiment Chigot porte 22, offre un large choix de boissons et de restauration rapide, ainsi qu'un point presse.

Elle est ouverte du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30 ; les samedis, dimanches et jours fériés de 11h à 18h.

Des distributeurs de boissons chaudes, friandises et/ou sandwiches sont également à votre disposition :

- Bâtiment Chigot, porte 22, niveau 0
- Bâtiment Lacaze, porte 17, 1^{er} étage

Conciergerie

Une conciergerie est à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Consultez les prestations proposées sur son stand dans le hall du bâtiment Salat-Baroux, sur le site internet Happytal :

www.happytal.com ou en téléphonant au 01 84 25 20 17.

Les visites

En qualité de parents, vous êtes autorisés à rendre visite à votre enfant sans restriction, quand vous le désirez.

Par mesure d'hygiène, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les services, sauf demande exceptionnelle en accord avec le cadre infirmier du service et le médecin de l'enfant.

Pour les autres membres de la famille et les amis, les horaires de visite sont de 13h à 20h mais peuvent varier en fonction des services.

Le nombre de visiteurs est limité à 2 personnes par chambre (parents compris).

Il est demandé lors des visites que les téléphones portables soient éteints ou sur vibreur.

Ne partez pas sans lui dire au revoir et prévenez-le de votre prochaine visite pour qu'il ne s'inquiète pas de votre départ.



Passer la nuit avec mon enfant

Si vous souhaitez rester la nuit auprès de votre enfant, demandez au cadre de santé du service dans quelles conditions matérielles vous pouvez le faire. Il vous sera demandé de respecter des règles de vie et le règlement intérieur de l'hôpital.

Un lit pliant ou un fauteuil de repos peut être mis à votre disposition. Cette possibilité ne peut être offerte qu'à un seul adulte. Il est demandé aux parents d'apporter leurs affaires personnelles (linge de nuit, nécessaire de toilette, peignoir, serviettes, etc.) ainsi que de prévoir une couverture ou un oreiller s'ils le souhaitent.

Le lit ou le fauteuil doit être rangé impérativement le matin à 8h ainsi que les affaires personnelles à l'endroit indiqué par chaque service. Lorsqu'il n'existe pas de cabinet de toilette attenant à la chambre, l'accès à une salle de douche est précisé dans chaque service.

Vous devrez respecter le repos des enfants : télévision, radio, lumière doivent être éteintes pendant l'heure de la sieste et le soir au plus tard à 22h (tolérance à 23h pour les adolescents) ou à tout autre moment à la demande du personnel soignant ou médical.

Dans tous les cas, il vous est demandé de respecter les indications des médecins et du personnel.

La lutte contre les infections nosocomiales (infections survenues à l'hôpital)

L'hôpital est un lieu de soins où des règles d'hygiène s'imposent.

Malgré les efforts de tous, le risque d'infection nosocomiale n'est jamais nul.

Un comité de lutte contre ces infections (CLIN) et une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) existent dans l'hôpital. Ils sont chargés de l'organisation, de la surveillance et de la prévention des infections nosocomiales.

Un certain nombre de règles d'hygiène doivent être appliquées par tous, notamment l'hygiène des mains qui doit être respectée par les équipes soignantes comme par les parents ou les visiteurs en utilisant des produits hydro-alcooliques.

Le nombre de visiteurs par patient est limité à 2 personnes (parents compris). Dans tous les cas, il vous est demandé de respecter les indications des médecins et du personnel.

Il vous est demandé de limiter le nombre de jouets en tissu, en éponge, ou non nettoyables. Le doudou de votre enfant doit être propre.



Des mesures complémentaires peuvent être instaurées.

Pour des patients atteints de maladies infectieuses contagieuses ou pour des patients présentant des risques particuliers, il vous est demandé de :

- ne pas faire sortir l'enfant de sa chambre ;
- ne pas visiter d'autres patients ;
- respecter les instructions mentionnées sur les portes des chambres et expliquées par les soignants, telles que le port de sur-blouse, de masque, etc.

Les résultats des indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales sont consultables sur les panneaux d'affichage au sein des services de soins et sur le site de la Haute Autorité de Santé www.has-sante.fr



La sécurité à l'hôpital

La sécurité anti-malveillance

L'hôpital dispose d'un service de sécurité anti-malveillance qui se compose d'un responsable, d'un adjoint et d'une équipe d'agents de sécurité.

En cas de besoin un agent de sécurité peut être contacté par le cadre ou le personnel des services.

Nos recommandations :

- ne laisser aucun objet de valeur (bijoux, téléphone portable, caméra, appareil photo, sac à main, etc.) dans la chambre de votre enfant durant votre absence, même momentanée ;
- si votre enfant ou vous-même êtes victime d'un vol, prévenez un membre du personnel du service où votre enfant est hospitalisé. Un agent de sécurité sera contacté.

Le stationnement n'est pas autorisé au sein de l'hôpital sauf en cas de nécessité absolue (urgence vitale, mobilité réduite, sur avis médical). Une autorisation peut vous être accordée le jour de la sortie de votre enfant. Un bulletin de sortie devra être présenté à l'agent chargé de filtrer les entrées des véhicules.

La sécurité incendie

Par application du décret N°92-478 du 29 mai 1992, il est rappelé qu'il est interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments. Pour des raisons de sécurité incendie, il est par ailleurs interdit d'utiliser des bougies et de se servir d'appareils électriques personnels (télévision, sèche-cheveux, plaque chauffante, grille-pain, etc.).

Nos recommandations :

- laissez toujours libres les issues de secours et les dégagements (couloirs) ;
- les portes coupe-feu doivent être maintenues fermées : ne les laissez pas ouvertes de quelque façon que ce soit ;
- signalez au service de sécurité toute dégradation ou dysfonctionnement des moyens de secours ;
- ne pas surcharger les prises de courant (multiprises, rallonges) ;
- respectez les interdictions de stationnement afin de ne pas gêner l'intervention des secours ;
- ne pas apporter de produits inflammables (eau de toilette par exemple,) les vapeurs s'enflamment rapidement.



Le réseau Hôpital sans tabac a été créé à l'initiative de l'Assistance publique - Hôpitaux de Paris et de la mutuelle nationale des Hospitaliers et des Personnels de santé. Il a vocation à fédérer les établissements de soins autour de la prévention et la prise en charge du tabagisme.



Il est interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments.

NUMÉROS UTILES

En cas d'incendie

PC sécurité incendie
01 44 73 54 28

Télévision, téléphone et courrier



La télévision

La télévision est installée dans la plupart des chambres. Elle est en accès libre.

Le courrier

Votre enfant peut recevoir du courrier au cours de son hospitalisation. Pour une bonne distribution, il est préférable de noter sur l'enveloppe, son nom, son prénom, le nom du service où il est hospitalisé et d'adresser le courrier à :

HÔPITAL TROUSSEAU
Service
à l'attention de
26 avenue du Dr Arnold-Netter
75012 PARIS

Le téléphone

Un téléphone est installé dans toutes les chambres. Pour téléphoner, vous devez vous munir d'une carte de téléphone pré-payée, en vente notamment à la cafétéria située dans le bâtiment Chigot, porte 22, rez-de-chaussée. Un mode d'emploi vous sera remis avec la carte.



Pratiquer son culte

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins, et la tranquillité de ses voisins.

Aumônerie

Un oratoire pluriconfessionnel est accessible 24h/24 et 7 j/7 au rez-de-chaussée du bâtiment Salat-Baroux.

L'aumônerie est au service de tous.
Elle répond aux demandes religieuses concernant
l'enfant et ses parents. Elle sert de relais pour les
demandes concernant les autres religions.

Permanence : rez-de-jardin du bâtiment Chigot,
lundi, mardi, jeudi, et vendredi, de 13h30
à 14h30 ; tel 7 j / 7 : 01 44 73 67 80 (répondeur),
aumonerie.trs@aphp.fr

L'équipe est à votre écoute. Elle partage vos réflexions, vos questions spirituelles quelque soit votre religion, votre croyance dans le respect de la confidentialité.

NUMÉROS UTILES

aumônerie catholique
01 44 73 67 80

La mosquée de Paris
01 45 35 97 33

Synagogue
Boulogne-Billancourt :
06 14 88 99 08
ou 01 41 31 34 95

Eglise russe :
01 42 01 96 10

Temple de Béthanie :
01 46 36 25 58

Attention, 5 intrus se sont glissés dans ta chambre, à toi de les retrouver !

Pense aussi à bien ranger tes objets de valeur, il en reste 4 !



Les 5 intrus : les bonbons, le chat, le tapis, le vélo et les fleurs.
Les 4 objets de valeur : l'argent, la console de jeux, la montre et le téléphone.

Mini poster à détacher.
À toi de prendre tes crayons et de repeindre le mur !



Relie le nom au bon objet.



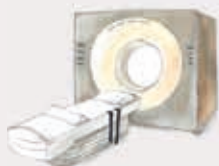
- Scanne



- Tensiomètre
(appareil pour
prendre la tension)



- Brancard



- Stéthoscope

L'offre éducative et culturelle

Des éducateurs de jeunes enfants, animateurs, professeurs et des bénévoles sont dédiés à la prise en charge éducative, culturelle et pédagogique des enfants et des adolescents hospitalisés.



Des animations pour tous

Des animations et/ou des activités ponctuelles, sont organisées régulièrement dans les services en partenariat avec des associations. La coordinatrice des animations propose un programme d'activités dont votre enfant pourra bénéficier pendant son séjour.

Des activités éducatives et ludiques

Les informations sur l'organisation de ces activités vous seront communiquées directement dans le service où votre enfant va séjourner.

La médiathèque

Située au rez-de-chaussée du bâtiment Chigot, porte 21, la médiathèque offre la possibilité d'emprunter des livres, DVD et CD. Un espace est dédié aux enfants. Elle est ouverte le mardi et le jeudi de 13h à 16h.

Les bénévoles de l'association "Les amis de Trousseau" équipées d'un chariot passent de chambre en chambre, deux fois par semaine, à la rencontre des enfants.

Le centre de loisirs

Des animateurs de la Ville de Paris sont présents dans les services les mercredis et les vacances scolaires. Ils proposent des activités et des jeux au chevet ou dans la salle de jeux.

NUMÉROS UTILES

Médiathèque

01 44 73 66 47

Centre scolaire

01 44 73 61 87 et
01 71 73 87 31

Maison des parents

01 44 68 83 40



La scolarité à l'hôpital

Les enseignants de l'Éducation nationale permettent aux enfants et aux adolescents de poursuivre le programme de la classe, en liaison avec l'établissement scolaire. L'équipe pédagogique est composée d'un directeur, de six enseignants spécialisés du premier degré, de trois enseignants du second degré, de professeurs de la Ville de Paris en musique et arts visuels et éducation physique et sportive, ainsi qu'une enseignante en langue culture d'origine (arabe).

Ce dispositif est complété en concertation avec les professeurs des écoles par des enseignants bénévoles de l'association "L'école à l'hôpital" qui interviennent pour le second degré.

En lien avec les établissements d'origine et les familles, les enseignants du centre scolaire hospitalier ont pour mission d'assurer la continuité des apprentissages pour chaque élève en préparant son insertion ou sa réinsertion au sein de sa communauté éducative et si cela s'avérait impossible, de favoriser la mise en place d'un service d'aide pédagogique à domicile.

Le centre scolaire est aussi, si nécessaire, un centre d'examens : diplôme national du brevet, baccalauréat.

Le directeur du centre scolaire est joignable au 01 44 73 61 87 ou au 01 71 73 87 31
fax : 01 44 73 62 98
centrescolaire.trousseau@trs.aphp.fr

La Maison des parents

Située en face de l'hôpital, au 21 de l'avenue Arnold-Netter, La Maison des parents a pour vocation d'accueillir les parents, venant de province et du monde entier, pendant le séjour de leur enfant à l'hôpital Trousseau. La Maison est gérée par l'Association pour les Familles des Enfants Hospitalisés (AFEH). Elle met à la disposition des parents des enfants hospitalisés des chambres confortables, un salon avec télévision, une bibliothèque, une cuisine équipée, une salle à manger, une salle de jeux, une buanderie.

Le prix des chambres est calculé en fonction des revenus des parents.

- Pour s'inscrire :
Les familles peuvent s'inscrire auprès de l'assistante sociale du service d'hospitalisation ou bien directement à la Maison des parents.

Contacts - Tel : 01 44 68 83 40

Courriel : l-afeh@wanadoo.fr

Site Internet : www.lamaisondesparents.fr



La prise en charge de la douleur

Le soulagement de la douleur des enfants est au cœur de nos préoccupations. Elle peut être traitée de différentes façons, par des traitements médicaux ou non.



Les consultations

Le centre de la douleur et de la migraine est situé bâtiment Pallez, porte D. Il reçoit les enfants en consultation sur rendez-vous.

Vous pouvez contacter le centre de la douleur et de la migraine de l'enfant au 01 44 73 65 19.

Pour une première consultation, contactez l'équipe en écrivant à ufap.trs@aphp.fr.

Pour en savoir plus vous pouvez aussi consulter les sites Internet : www.pediadol.org et www.migraine-enfant.org

NUMÉRO UTILE

Centre de la douleur et de la migraine de l'enfant
01 44 73 65 19

À SA-
VOIR

Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Dans chaque établissement de l'AP-HP existe un CLUD dont la mission est de définir les orientations de la politique de l'hôpital pour prévenir et lutter contre la douleur. Il propose, pour améliorer la prise en charge de la douleur, les orientations les mieux adaptées à la situation locale.

La douleur de votre enfant est prise en compte : n'hésitez pas à poser des questions aux professionnels du service.

Pour traiter la douleur il faut d'abord l'évaluer. Pour mesurer la douleur il existe plusieurs méthodes selon l'âge et les capacités à communiquer de l'enfant. L'évaluation permet ensuite de vérifier l'efficacité des traitements. La douleur peut être traitée de différentes façons, par des traitements médicaux ou non. Souvent un seul moyen suffit mais il faut parfois en utiliser plusieurs.

Dans tous les cas il est important de faire part à l'enfant de la décision médicale et de lui expliquer le déroulement des soins afin de favoriser sa participation. Le rôle des parents est également essentiel pour être les porte-parole de l'enfant et pour signaler à l'équipe tout changement. L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider, vous et votre enfant.

À SA-
VOIR

Le programme national de lutte contre la douleur

Les hôpitaux de l'AP-HP participent au programme national de lutte contre la douleur du ministère de la Santé et s'engagent à prendre en charge la douleur de votre enfant.

➕ Retrouvez toutes les informations sur le programme national de lutte contre la douleur sur le site du ministère de la Santé : www.sante.gouv.fr

COMMENT MESURER TA DOULEUR ?



Si tu as mal, n'hésite pas à en parler au médecin.

Étape 1

Dis-le au médecin.

Étape 2

Un médecin ou une infirmière te montrent comment dire si tu as mal.



Étape 3

Avec ou sans médicaments, on peut t'aider à avoir moins mal.

Bien préparer
la sortie de l'hôpital

Que faut-il payer ?

La sortie de l'hôpital



Bien préparer la sortie de l'hôpital

Vous trouverez dans cette partie les informations et conseils qui vous permettront d'organiser au mieux la sortie de votre enfant.



Évaluation de la satisfaction et de la qualité à l'hôpital

Pour consulter les résultats des enquêtes de satisfaction de l'AP-HP, connectez-vous sur www.aphp.fr/la-qualite-de-vos-soins

La sortie de votre enfant

Le médecin qui a suivi votre enfant pendant son séjour fixe la date de sortie. Il est souhaitable que vous accompagniez votre enfant pour cette démarche administrative. Si ce n'est pas le cas, vous devez au préalable fournir un certificat, au service des admissions et au service des soins, indiquant le nom de la personne qui viendra chercher votre enfant. Cette personne devra justifier de son identité.

Quelles sont les formalités ?

Au moment de la sortie de votre enfant, vous devez vous rendre au bureau des admissions muni de la fiche individuelle signée et remise par le médecin et de votre carte d'identité.

Prévoir le mode de transport

Si l'état de santé de votre enfant le justifie, votre médecin pourra lui prescrire un transport qui sera remboursé en général à 65 % du tarif Sécurité sociale.

Il peut s'agir :

- d'un véhicule sanitaire léger (VSL) si votre enfant peut voyager assis ;
- d'un taxi conventionné : si une prescription a été effectuée, vous ne paierez que le ticket modérateur. Présentez votre carte vitale et l'attestation d'ouverture de droit. Il vous appartient d'appeler le taxi de votre choix. Vous devez faire compléter la prescription médicale de transport par le chauffeur, et conserver la facture. Vous enverrez le tout à votre caisse d'assurance maladie.
- d'une ambulance ;

Une liste de taxis est consultable à l'accueil principal de l'hôpital.

 Pour plus d'informations, renseignez-vous sur le site www.ameli.fr ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.



Comment s'organise la suite des soins ?

- Lorsque votre enfant retrouvera son domicile, son médecin habituel doit recevoir un compte rendu de l'hospitalisation de votre enfant dans les 8 jours après sa sortie. Vous pouvez également le prévenir de votre côté.
- Si un traitement ou des soins sont nécessaires après sa sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil à l'équipe soignante sur la manière d'appliquer les prescriptions, ou sur les règles d'alimentation à suivre ou sur les activités autorisées (jeux, voyages en avion, etc.).
- Si du matériel ou des médicaments sont nécessaires à domicile, essayez de vous organiser pour les obtenir avant le retour de votre enfant.
- Si votre enfant doit continuer les soins dans un autre établissement, renseignez-vous le plus tôt possible, bien avant sa sortie, auprès de l'assistante sociale. Elle vous aidera à préparer le dossier d'admission dans la structure et à y organiser son séjour. Il peut s'agir d'un centre de rééducation, d'un lieu de convalescence, ou encore de soins à l'hôpital tout en séjournant au domicile (hôpital de jour).

Aidez-nous à nous améliorer

Un questionnaire de sortie vous sera adressé par mail après la sortie de votre enfant, afin d'évaluer votre satisfaction. Vos réponses anonymes nous permettent d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins.

Que faut-il payer ?



Si vous êtes assuré social, la Sécurité sociale prend partiellement en charge les frais médicaux. Une partie des frais, dénommée « ticket modérateur », reste à votre charge. Néanmoins, selon la pathologie de votre enfant certains actes sont pris en charge à 100 %.

Par ailleurs, si votre enfant est hospitalisé pour une période inférieure à 30 jours, la Sécurité sociale prend en charge 80 % de vos frais d'hospitalisation. Les 20 % restants peuvent être pris en charge par votre mutuelle ou la CMU complémentaire.

À partir du 31^e jour d'hospitalisation, le séjour de votre enfant est pris en charge à 100 % par la Sécurité sociale quelle que soit la durée de son séjour. Néanmoins, un forfait journalier de 18 € (en médecine, chirurgie, obstétrique, et en soins de suite et de réadaptation) vous sera facturé par jour de présence, y compris le jour de sa sortie, sauf en cas de transfert.

Ce forfait journalier peut être pris en charge par certaines mutuelles, en partie ou intégralement. Par ailleurs, le forfait journalier n'est pas facturé en plus du ticket modérateur, car il en fait déjà partie.

Les frais indiqués doivent être réglés à la régie ouverte du lundi au vendredi de 9 h à 16 h 30. Elle est située dans le bâtiment Pallez, porte 30.

Si vous n'avez pas de couverture sociale, vous paierez la totalité des frais médicaux à l'hôpital. En fonction de votre situation, un interlocuteur peut vous orienter et vous donner toutes les informations sur vos droits et les aides que vous pouvez recevoir (voir pages 12 et 13).

+ Lors de consultations privées, certains praticiens peuvent pratiquer des dépassements d'honoraires. Renseignez-vous auprès du service.



En cas d'hospitalisation d'un enfant de moins de 16 ans, d'un malade en fin de vie ou d'une personne présentant un handicap sévère, la mise à disposition d'un lit pour l'accompagnant est gratuite. En revanche, le repas reste à la charge de l'accompagnant.

Vos droits

Vous écouter et vous donner la parole

Si vous avez besoin d'un renseignement ou que vous souhaitez formuler une réclamation, parlez-en d'abord à l'équipe qui pourra la plupart du temps vous renseigner ou vous guider.

Pensez à regarder les affichages pour trouver les coordonnées ou le moyen de joindre les représentants des usagers ; consultez le site Internet de l'hôpital : <http://trousseau.aphp.fr>, et si vous souhaitez, demandez à rencontrer la chargée des relations avec les usagers qui vous mettra en contact.



Commission des usagers

Vos remarques et vos observations seront communiquées à la commission des usagers (CDU).

La CDU est une instance qui œuvre à l'amélioration de l'accueil et de la qualité de la prise en charge des patients et des familles.

La saisine de la CDU s'effectue par le biais d'un courrier du demandeur adressé au directeur de l'hôpital ou à la chargée des relations avec les usagers.

Une affiche concernant la CDU est disposée dans chaque service. Vous y trouverez les coordonnées des différents intervenants.

Les représentants des usagers, issus d'associations, sont chargés d'être votre porte-parole auprès des professionnels et de la direction. Ils siègent à la commission des usagers dont le rôle est de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à améliorer la qualité de leur prise en charge.

Faire une réclamation

Si vous souhaitez faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition.

- Le cadre de santé du service.
- La chargée des relations avec les usagers vous accueille dans le bâtiment Pallez, porte 30, au 1^{er} étage, du lundi au vendredi de 9h30 à 17h. Elle est joignable tous les jours au 01 44 73 73 25.
- Pour joindre vos représentants des usagers :
Gabriel Germain : 06 81 36 13 93
gaby.germain@orange.fr
Mohamed Ghadi : 06 84 11 66 59
Marina Massol : 06 37 54 43 48
René Vermes : 06 61 90 73 28

Vous pouvez adresser un courrier de réclamation au directeur de l'hôpital. Une réponse écrite vous sera apportée. En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer un médiateur médical ou non médical.

Pour le contacter :

médiateur médical : 01 44 73 73 25
usagers.trs@aphp.fr

médiateur non médical : 01 44 73 73 25

Les données personnelles sont-elles protégées ?

Grâce aux données informatisées, vous et votre enfant êtes co-acteurs de la recherche en santé.

Le système informatique de l'AP-HP destiné à la gestion des dossiers des patients permet la gestion de toutes les données médicales nécessaires à la prise en charge. Il assure aussi la gestion administrative la facturation des actes et permet de réaliser des travaux de recherche ou d'analyse des soins.

Les informations administratives, sociales et médicales qui vous concernent, vous et votre enfant, font l'objet d'un enregistrement informatique systématique, sauf opposition motivée de votre part. L'informatisation des données médicales dans le dossier médical de votre enfant bénéficie d'un haut niveau de protection et de sécurité en conformité avec la loi Informatique et Libertés. Ces données médicales sont partagées par les professionnels de l'équipe de soins intervenant dans la prise en charge de votre enfant. Tous sont tenus au secret.

Les données médicales informatisées qui concernent vous et votre enfant, peuvent aussi être utilisées dans un but de recherche en santé afin d'améliorer la qualité des soins. Un Entrepôt de Données de Santé -EDS- a été mis en place afin de permettre la réalisation de recherches dites rétrospectives non interventionnelles car elles utilisent a posteriori les données recueillies pour les soins de votre enfant, d'études de faisabilité des essais cliniques et d'études de pilotage de l'activité hospitalière. Elles ne nécessitent aucune participation ni de votre part ni de votre enfant. Aucune recherche n'est réalisée sans l'avis favorable du comité scientifique et éthique de l'EDS.

NUMÉROS UTILES

Chargée des relations avec les usagers

01 44 73 73 25

Représentants des usagers (voir ci-contre)

Médiateur médical

01 44 73 73 25

Médiateur non médical

01 44 73 73 25

Vos droits

Recherche biomédicale et recherche sur données de santé

Les recherches sur données sont menées en parallèle aux recherches biomédicales classiques. Elles peuvent être réalisées par les professionnels de santé du service où votre enfant est pris en charge, y compris ceux qui ne se sont pas occupés de votre enfant.

Dans le cadre de partenariats élaborés par l'AP-HP, des résultats anonymes constitués uniquement de données agrégées (regroupant plusieurs patients) et non individuelles pourraient être partagés avec des partenaires externes intervenant dans la recherche.

Les découvertes issues des projets de recherche (résultats, scores, algorithmes...) peuvent faire l'objet de publications scientifiques et aboutir à des brevets (et licences accordées sur ces brevets) susceptibles de donner lieu à une valorisation.

Pour toute information relative à chaque recherche vous pouvez consulter le portail d'information de l'EDS à l'adresse <http://recherche.aphp.fr/eds>.

Vous avez le droit de vous opposer à la réutilisation pour la recherche des données de soins de votre enfant, à tout moment et sans vous en justifier, en vous adressant au directeur de l'hôpital où votre enfant a été pris en charge ou en remplissant le formulaire d'opposition électronique disponible à l'adresse <https://recherche.aphp.fr/eds/droit-opposition>.

Cette opposition de votre part n'affectera en rien la prise en charge de votre enfant, la qualité des soins qui lui seront fournis, ni la relation avec le médecin hospitalier.



Le dossier médical

Le dossier médical est un dossier dans lequel les différents professionnels qui suivent votre enfant, en particulier le médecin, vont ranger les documents qui le concernent (compte rendu d'hospitalisation, conclusions des principaux examens, clichés d'imagerie, etc.).

Il est conservé durant vingt ans par l'hôpital, et au minimum jusqu'aux 28 ans du patient, et est protégé par des règles de confidentialité.

Si vous le souhaitez, vous pouvez en demander une copie en remplissant un formulaire de demande disponible auprès des professionnels de l'établissement.

Une copie du livret de famille, la photocopie de la pièce d'identité, ou tout document officiel attestant de la filiation vous sera également demandé.

Un médecin peut vous aider à lire et comprendre ce dossier.

À SA-
VOIR

Faire un don d'organes

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, le don est anonyme (sauf rares exceptions) et gratuit. Lorsqu'une personne décède, la loi autorise à prélever ses organes, sauf si elle-même avait exprimé son opposition. Les proches sont consultés par l'équipe médicale. Pour les mineurs, l'autorisation des parents ou des tuteurs légaux est indispensable au don.

+ Pour en savoir plus : www.agence-biomedecine.fr

La charte de la personne hospitalisée - principes généraux

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1 B/SD1 C/SD4A12006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

+ Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet: www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sur simple demande, auprès de la chargée des relations avec les usagers.

La charte européenne de l'enfant hospitalisé

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.

Cette charte a été réalisée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988 : Allemagne (Akik), Belgique (Kind en Ziekenhuis), Danemark (Nobab), Finlande (Nobab), France (Apache), Grande-Bretagne (Nawch), Islande (Umhyggda), Italie (Abio), Norvège (Nobab), Pays-Bas (Kind en Ziekenhuis), Suède (Nobab), Suisse (Kind und Krankenhaus).

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

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

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

4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

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

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

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

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

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



Les associations de bénévoles

Une vingtaine d'associations est présente dans l'hôpital auprès des enfants et des adolescents hospitalisés et notamment :

- A chacun son Everest
- Armand - rêves d'enfants
- Art goes bang
- Jumeaux et plus
- L'école à l'hôpital
- Les amis de Trousseau
- Les blouses roses
- Les mamans d'accord
- Mais dans la main et solidaires
- Make a wish
- Musique et santé
- On est comme on naît
- Peau à peau
- Petits princes
- P'tits coups de main
- Sos préma
- Un cadeau pour la vie
- Visite des Malades En milieu Hospitalier (VMEH)



Une application mobile pour les patients et usagers de l'AP-HP est disponible.

Vous pouvez la télécharger sur les stores sur votre smartphone ou votre tablette.

Elle vous permet de trouver les médecins et consultations de l'AP-HP, de géolocaliser un hôpital, de faciliter vos démarches administratives en ligne.

Vos contacts

- Régie de l'hôpital : 01 44 73 68 00
- Secrétariat du service social des malades : 01 44 73 67 01 ou 01 44 73 62 62
- Service des admissions : 01 44 73 63 00
- Secrétariat du centre de la douleur et de la migraine de l'enfant : 01 44 73 65 19
- Directeur du centre scolaire : 01 44 73 61 87
- Maison des parents : 01 44 68 83 40
- Médiathèque : 01 44 73 66 47
- Chargée des relations avec les usagers : 01 44 73 73 25



 Vous pouvez également demander le Livret complémentaire ou le consulter sur le site www.aphp.fr. Vous y retrouverez de nombreuses informations sur l'AP-HP et ses engagements pris pour la qualité des soins (contrat d'engagement contre la douleur, programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales notamment).



Raconte ton séjour
ou donne libre cours
à ton imagination.





Les hôpitaux et sites de l'AP-HP

