ACCUEILLIR

Votre séjour à l'hôpital Trousseau

Livret d'accueil

Hôpital Armand-Trousseau AP-HP

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

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, verte, 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, bleu-vert, 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 45

Vos droits 40

La charte de la personne hospitalisée 42
La charte européenne de l'enfant hospitalisé 43
Les associations de bénévoles et les partenaires 44
Vos contacts 45

Jeux
pages 25 à 28

Mon journal
pages 46 à 49

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 6 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 12ème arrondissement de Paris entre la place Daumesnil et la porte de Vincennes.

26, avenue du Dr Arnold-Netter
75571 Paris-Cedex

01 44 73 74 75

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**
  T 3a - 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 SAVOIR

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

L'hôpital Trousseau constitue, avec les hôpitaux Saint-Antoine, Rothschild, Tenon, La Roche-Guyon, Pitié-Salpêtrière et Charles-Foix l'un des groupes hospitaliers de l'AP-HP : AP-HP.Sorbonne Université.

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

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.

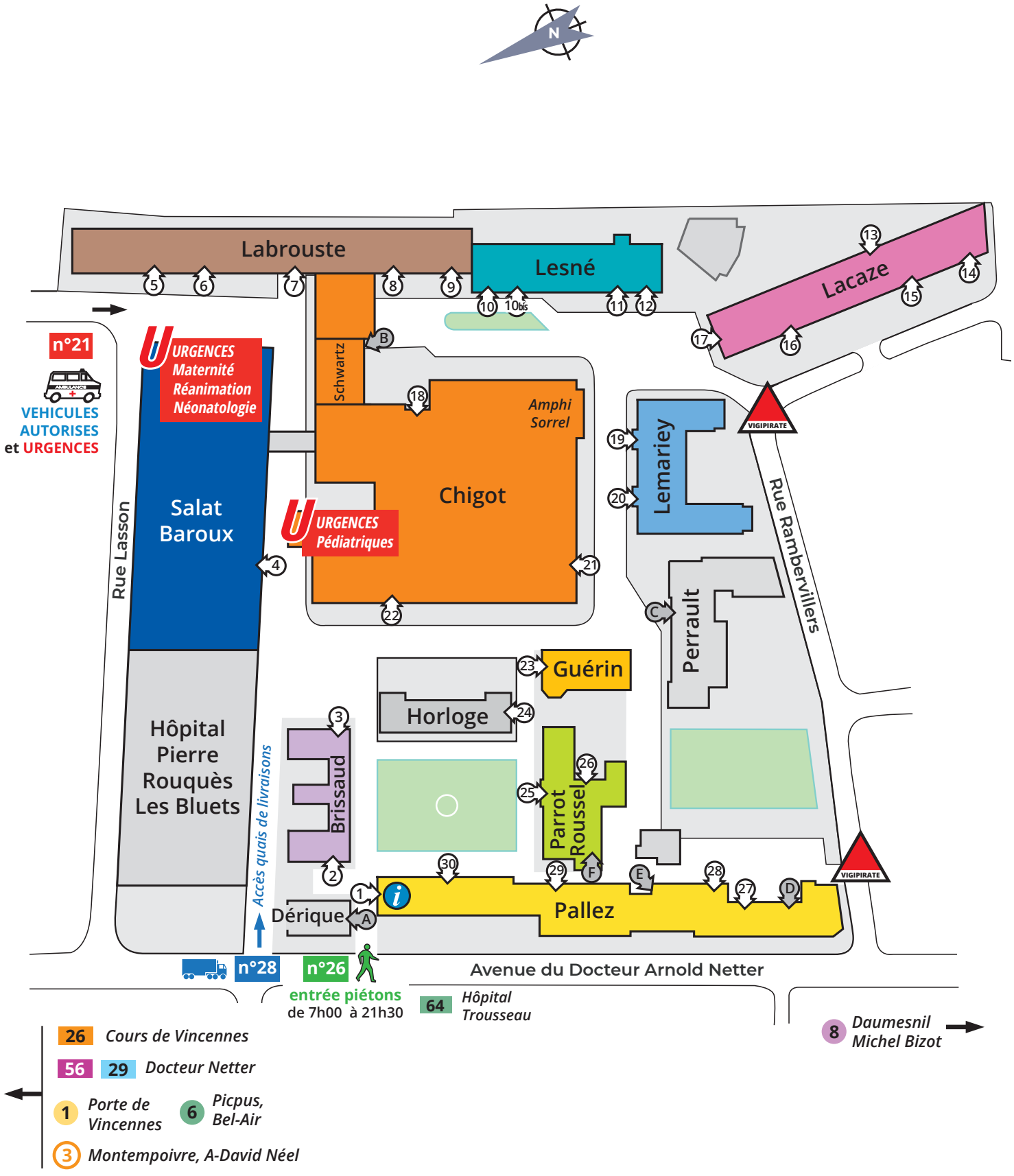
Visites aux patients

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

Hôpital sans tabac

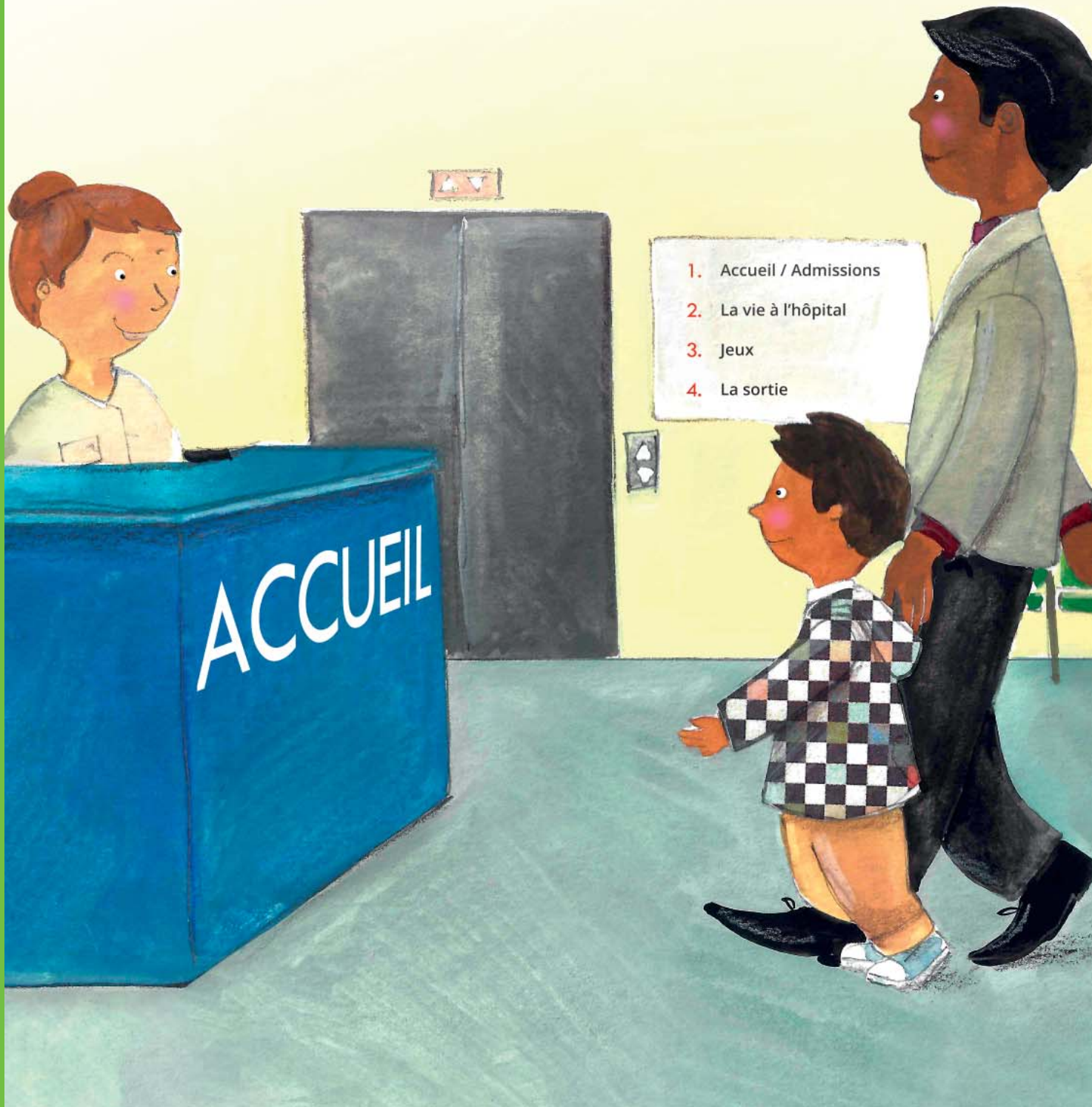
Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital.

(Loi Evin N° 91-32 du 10 janvier 1991 relative à la lutte contre le tabagisme et l'alcoolisme).


N
Labrouste
Lesné
Lacaze
n°21
VEHICULES AUTORISES et URGENCES
URGENCES Maternité Réanimation Néonatologie
Schwartz
Amphi Sorrel
Chigot
URGENCES Pédiatriques
Salat Baroux
Rue Lasson
Lemariey
Rue Rambervillers
VIGIPIRATE
Perrault
Guérin
Horloge
Brissaud
Parrot Roussel
Hôpital Pierre Rouquès Les Bluets
Accès quais de livraisons
Dérique
Pallez
n°28
n°26
entrée piétons
de 7h00 à 21h30
Avenue du Docteur Arnold Netter
64 Hôpital Trousseau
8 Daumesnil Michel Bizot
26 Cours de Vincennes
56 29 Docteur Netter
1 Porte de Vincennes
6 Picpus, Bel-Air
3 Montempoivre, A-David Néel

Bien préparer l'admission de votre enfant

Les démarches à effectuer en arrivant à l'hôpital



L’arrivée

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.

L'admission est indispensable pour garantir la sécurité de vos soins car elle permet de vous identifier. Elle est également importante pour vous dispenser, selon votre situation individuelle, de payer la partie des soins qui est directement prise en charge par les organismes sociaux.

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.

Optez pour la préadmission, c'est beaucoup plus simple !

Vous pouvez envoyer votre dossier :

mon.aphp.fr
rubrique « Préadmission »

Hôpital Trousseau
Service des admissions
Bâtiment Pallez – Porte 29

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 préadmission ?

Pour une admission simple et rapide, vous devez prévoir :

- votre justificatif de rendez-vous
- votre carte vitale
- votre attestation AME ou PUMa 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)
- le formulaire de préadmission qui vous aura été remis à la fin de la consultation

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.

Si votre dossier est complet, vous serez prévenu par SMS ou mail et vous pourrez vous rendre directement dans le service le jour de votre hospitalisation. S'il est incomplet, vous serez prévenu par SMS ou mail pour vous demander de nous transmettre les pièces manquantes.

Patients étrangers :

Vous n'êtes pas assuré social et vous résidez en France depuis au moins 3 mois. Demandez une affiliation au régime général (situation régulière) ou l'aide médicale d'Etat (AME) ; si votre durée de résidence est inférieure à 3 mois, vous pouvez bénéficier, sous conditions, du dispositif des soins urgents.

N'hésitez pas à demander l'aide d'un(e) assistant(e) social(e).

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.

À 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.

À SAVOIR

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 13h et de 13h30 à 16h.

Elle est située dans le bâtiment Pallez, porte 30.

01 44 73 68 00

À SAVOIR

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.

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.

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

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 spécialisée dans la prise en charge des enfants 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

- 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 radio et de laboratoire
- 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.

À SAVOIR

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.

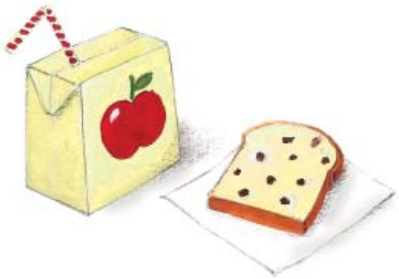
Les horaires des repas sont :

- 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 sandwichs sont également à votre disposition :

- Bâtiment Chigot, porte 22, rez-de-chaussée
- Bâtiment Lacaze, porte 17, 1er étage

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 13h30 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 solutions 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.

À SAVOIR

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 antimalveillance 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.

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.

réseau HOPITAL SANS TABAC

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

Numéro utile

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.

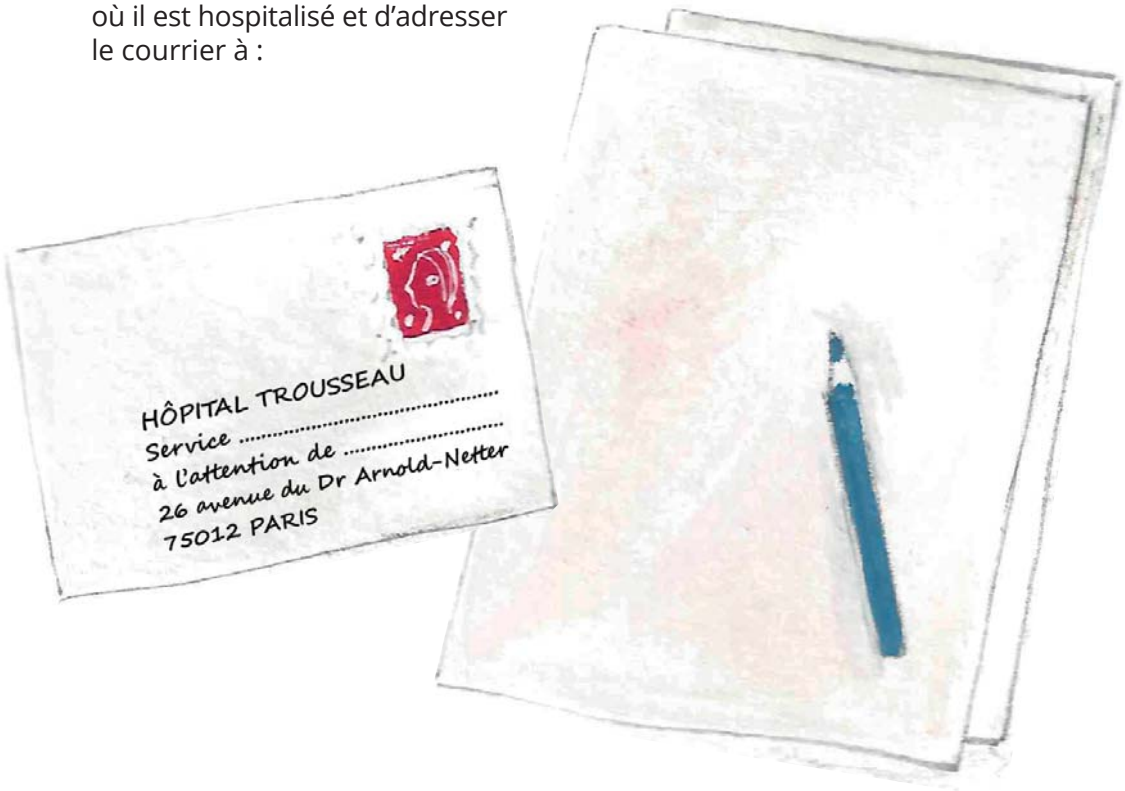
Le courrier

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 :

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
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

Culte catholique
01 44 73 67 80
Culte protestant
06 14 73 26 59
Culte musulman
06 35 35 16 93

Jeux

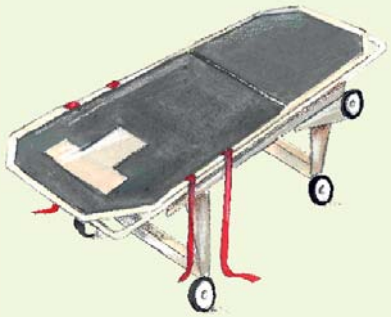
Attention, 5 intrus se sont glissés dans ta chambre, à toi de les retrouver !

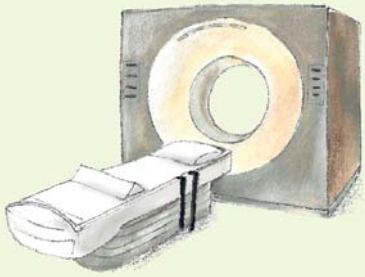
Pense aussi à bien ranger tes objets de valeur, il en reste 4 !

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 !





- Scanner
- 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.

Les animations et la vie associative à l'hôpital

Un service d'animation dédié est présent sur l'hôpital et propose des animations aux enfants accueillis dans les services.

Le responsable des animations est joignable du lundi au vendredi

01 44 73 51 40

Des jeunes volontaires du service civique renforcent l'équipe et passent dans les services pour proposer des jeux ludiques et des activités éducatives aux enfants.

L'hôpital Trousseau c'est également plus de 30 associations et bénévoles qui interviennent tout au long de l'année auprès des enfants dans les services et en soutien de l'équipe d'animation.

Par leurs actions, le service d'animation et les bénévoles cherchent à améliorer le quotidien des enfants en proposant des activités construites et pensées avec les équipes médicales, paramédicales et les équipes d'encadrement des services.

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

Centre scolaire

01 44 73 61 87

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'une direction, de cinq enseignants spécialisés du premier degré, de trois enseignants du second degré, de trois professeurs de la Ville de Paris : Musique, Art plastiques, et Éducation physique et sportive.

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.

La direction du centre scolaire est joignable :

01 44 73 61 87

01 71 73 87 31

ce.0752336g@ac-paris.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

01 44 68 83 40
l-afeh@wanadoo.fr
trousseau.aphp.fr/la-maison-des-parents-2

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 médicamenteux ou non.

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

Pour soulager 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 médicamenteux 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. En complément du recueil de la parole de l'enfant, 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.

Comment mesurer la douleur du bébé ?

Dès la naissance la douleur pourra être mesurée.

Pour cela, l'équipe utilisera des échelles d'évaluation basées sur l'observation des signes de douleur (visage, mouvements, cris, pleurs, comportement de l'enfant). À chaque âge et situation correspond une échelle spécifique.

Les consultations

Le centre de la douleur et de la migraine de l'enfant est situé bâtiment Pallez, porte D. Il reçoit les enfants et les adolescents en consultation sur rendez-vous et se déplace dans les services.

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
- www.migraine-enfant.org

Numéros utiles

Centre de la douleur et de la migraine de l'enfant

01 44 73 65 19

À SAVOIR

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.

Mesurer ta douleur :

...de l'enfant ?

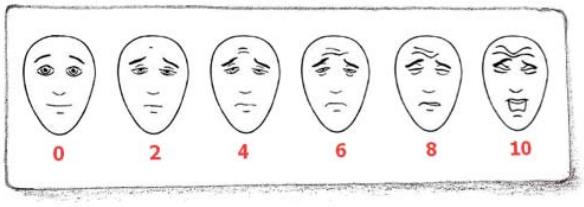
Si tu as mal, n'hésite pas à en parler au médecin ou à l'infirmière.

Étape 1

Dis-le au médecin ou à un membre de l'équipe.

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.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Au cours de votre hospitalisation ou quelques jours après votre retour à domicile, nous vous inviterons par mail à renseigner un questionnaire de satisfaction.

En nous adressant votre opinion, de façon anonyme, vous nous permettrez d'améliorer la qualité des soins et des services de notre hôpital.

Nous vous remercions d'avance de votre participation.

www.has-sante.fr

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

Dans certains cas, l'état de santé de votre enfant pourra justifier que vous bénéficiez d'une prescription médicale de transport.

Cette prescription n'est en aucun cas automatique, elle sera rédigée uniquement à l'initiative de votre médecin, avant le transport.

Aucune prescription médicale de transport ne sera délivrée a posteriori par nos services.

La prescription de transport est soumise à un référentiel de transport strict. La prescription médicale de transport engage pleinement la responsabilité du professionnel de santé.

En cas de prise en charge de votre transport, votre médecin prescrit le mode de transport le plus adapté à l'état de santé de votre enfant, même si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100% par l'Assurance Maladie au titre d'une affection de longue maladie.

Il peut s'agir :

- D'un véhicule sanitaire léger (VSL), si votre enfant peut voyager assis
- D'un taxi conventionné
- D'une ambulance.

Concernant la prise en charge en taxi :

- Les taxis conventionnés sont identifiables grâce à un logo collé sur leur vitre.
- Vous devez obligatoirement avoir en votre possession une attestation de droit à jour émanant de la Sécurité sociale à présenter au chauffeur.

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'améliore la qualité de l'accueil et des soins.

Que faut-il payer ?

Si vous êtes assuré social

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge à 80% au minimum sauf en cas d'exonération du ticket modérateur dans le cadre d'une ALD, invalidité, etc.
Il restera alors à votre charge le forfait journalier de 20 euros par jour qui pourra être prise en charge par votre mutuelle si vous en avez une. Si vous n'avez aucune exonération, vous devrez vous acquitter du « ticket modérateur » comprenant les 20% des frais d'hospitalisation et le forfait journalier de 20 euros par jour.

Ce ticket modérateur est payé par votre mutuelle (sur présentation ou accord de prise en charge de votre mutuelle) ou reste à votre charge si vous n'avez pas de mutuelle.

Les frais indiqués doivent être réglés à la régie ouverte du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 13h30 à 16h. Elle est située dans le bâtiment Pallez, porte 30.

Vous pouvez payer en ligne sur le site :
paiement-en-ligne.aphp.fr

Si vous n'avez pas de couverture sociale

Vous devrez régler la totalité des soins (frais d'hospitalisation), d'hébergement (forfait journalier) et la chambre particulière avant de quitter l'établissement.
En fonction des frais réels d'hospitalisation, vous serez soit remboursé d'une partie de la provision ou soit amené à payer un complément.

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.

À SAVOIR

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 : trousseau.aphp.fr

Si vous le souhaitez, demandez à rencontrer la chargé des relations avec les usagers qui vous mettra en contact.

Commission des usagers

Il existe dans chaque hôpital une Commission des usagers -CDU- . Elle a pour missions d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Elle est composée du directeur-trice-de l'hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité.
Vous pouvez contacter la CDU en vous adressant au bureau des usagers au 01 44 73 73 25.

La CDU est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendraient porter à sa connaissance une situation ou une suspicion de maltraitance vis-à-vis d'un patient.

Faire une réclamation ou un éloge

Si vous souhaitez adresser vos remerciements ou faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- Le cadre de santé du service,
- La chargée des relations avec les usagers. Celle-ci vous accueille dans le bâtiment Pallez, porte 30, au 1er étage, Elle est joignable tous les jours
  01 44 73 73 25
  usagers.trs@aphp.fr
- Un représentant des usagers L'affiche « Des interlocuteurs à votre écoute » au sein du service vous précise leurs noms et leurs coordonnées téléphoniques. Ils sont joignables par courriel.
  Au besoin, vous pouvez contacter le chargé des relations avec les usagers et les associations
  01 44 73 73 25
  usagers.trs@aphp.fr
  Bureau : Bâtiment Pallez
  Porte 30 - 1er étage
- Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur. Une réponse écrite vous sera apportée.

Certaines personnes peuvent vous proposer une rencontre avec un médiateur de l'hôpital, médecin ou non, qui répondra à vos interrogations concernant la prise en charge de votre enfant.

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.

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.

www.agence-biomedecine.fr

Protéger vos données personnelles

L'AP-HP est soucieuse de préserver la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles et attache une grande importance à la protection de votre vie privée.

Pourquoi l'AP-HP collecte vos données ?

Le traitement de vos données a pour objectif l'organisation de votre prise en charge et la constitution de votre dossier médical, la gestion de votre dossier administratif (en ce compris la facturation), et plus généralement, l'organisation et le pilotage des services de soins. Vos données peuvent enfin traitées à des fins de recherche dans le domaine de la santé, si vous ne vous y opposez pas.

Quelles sont les données collectées ?

Lors de votre prise en charge, l'AP-HP collecte vos données administratives (ex : identité, numéro de sécurité sociale, coordonnées, etc.) et vos données médico-sociales (état de santé, résultat d'examen, pathologie, habitudes de vie, etc.).

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données de santé sont traitées et conservées au sein de notre système d'information le temps de votre prise en charge, et sauf exception, au maximum vingt ans à compter de votre dernière venue dans un établissement de l'AP-HP. L'AP-HP a mis en place des moyens de sécurité logiques, physiques et organisationnels adaptés, afin d'empêcher que vos données ne soient endommagées ou divulguées à des tiers non autorisés (ex. : gestion des accès et habilitations).

Qui a accès à vos données ?

Vos données sont réservées aux professionnels de l'équipe de soins de l'AP-HP et aux gestionnaires des services administratifs, logistiques et informatiques de l'AP-HP. Certaines de vos données peuvent être transmises à des tiers autorisés (ex. : ARS, CNAM et organismes complémentaires, autorités de police ou judiciaires), à nos prestataires de services techniques et sous-traitants intervenant pour le compte et sur les instructions de l'AP-HP. Dans tous les cas : l'accès à vos données par ces destinataires est limité aux catégories de données qui leur sont strictement nécessaires pour leur mission, et ces derniers sont soumis au secret professionnel ou à une obligation contractuelle de confidentialité. Les données ne sont pas transmises hors de l'UE ou à d'autres destinataires (ex. : votre médecin traitant) sans votre consentement explicite et préalable.

Quelle est la base légale des traitements ?

Les traitements mis en œuvre à l'AP-HP s'inscrivent dans le cadre, selon les cas : d'une obligation légale à laquelle l'AP-HP est soumise, d'une mission d'intérêt public dont est investie l'AP-HP, de la sauvegarde des intérêts vitaux, ou encore d'un intérêt légitime poursuivi par l'AP-HP.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, d'information, de rectification, de limitation et d'opposition, et d'un droit à définir des directives sur la conservation, l'effacement et la communication de ces données après votre décès, en vous adressant par courrier postal à tout moment à l'hôpital concerné ou au professionnel de santé vous ayant pris en charge. En cas de difficulté, vous pouvez ensuite saisir le DPO de l'AP-HP (protection.donnees.dsi@aphp.fr).
Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez enfin adresser une réclamation à la CNIL sur son site web https://www.cnil.fr.

La recherche médicale et vos données de santé

Les informations administratives, sociales et médicales qui vous concernent, ou celles de votre enfant, sont utilisées pour réaliser des travaux de recherche afin d'améliorer la qualité des soins. Un Entrepôt de Données de Santé (EDS) a été mis en place à l'AP-HP afin de permettre la réalisation, à partir de données recueillies pour les soins, de recherches dites non interventionnelles, d'études de faisabilité des essais cliniques et d'études de pilotage de l'activité hospitalière. Elles ne nécessitent aucune participation de votre part ou celle de votre enfant. Aucune recherche impliquant plusieurs équipes médicales n'est réalisée sans l'avis favorable du comité scientifique et éthique de l'EDS de l'AP-HP.
Dans le cadre de partenariats élaborés par l'AP-HP, des résultats non individuels constitués uniquement de données agrégées (regroupant plusieurs patients) 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.
Elles peuvent également donner lieu à des brevets : les licences accordées sur ces brevets sont susceptibles d'être valorisées financièrement. Vous pouvez, à tout moment et sans vous justifier, exprimer une opposition à cette utilisation des données en vous adressant au directeur de l'hôpital où vous, ou votre enfant, avez été pris en charge ou en remplissant le formulaire d'opposition électronique disponible à l'adresse : https://eds.aphp.fr/patient/vos-droits.
Votre éventuelle opposition n'affectera en rien la qualité de la prise en charge médicale ou des soins dispensés, ni la relation avec le médecin hospitalier. Vous pouvez consulter le portail d'information de l'EDS (https://eds.aphp.fr) pour en savoir plus sur l'objectif de chaque recherche, les données utilisées, les partenariats et les modalités d'exercice de vos droits. Les chargés des relations avec les usagers et les représentants des usagers sont également à votre écoute. Leurs coordonnées se trouvent en page 7.

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

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 Zuikenhuis), Danemark (Nobab), Finlande (Nobab), France (Apache), Grande-Bretagne (Nawch), Islande (Umhyggda), Italie (Abio), Norvège (Nobab), Pays-Bas (Kind en Zuikenhuis), 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.

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

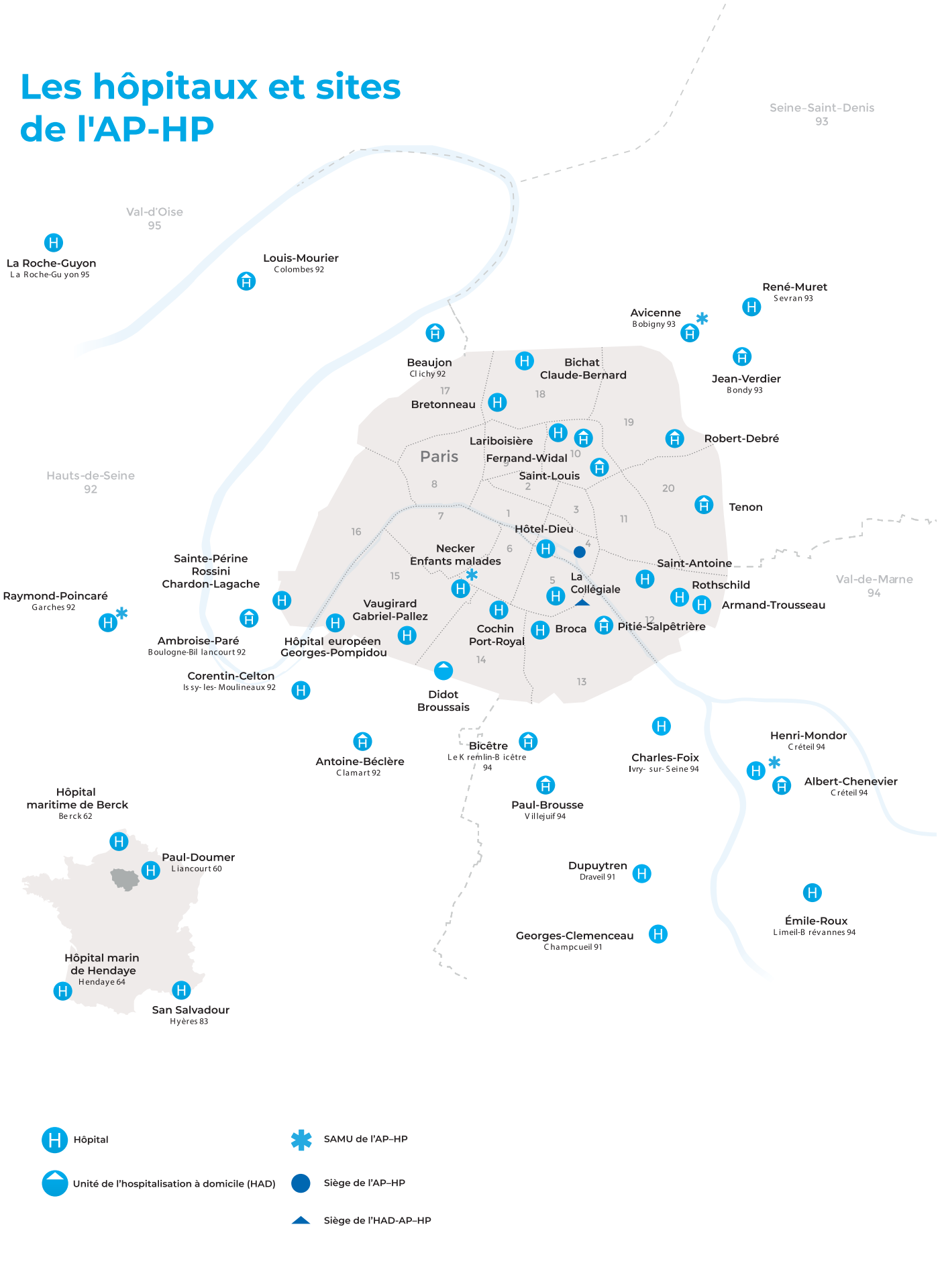
- Régie de l'hôpital :
  01 44 73 68 00
- Secrétariat du service social des malades :
  01 44 73 67 01 • 01 44 73 62 62
- Service des admissions :
  01 44 73 63 00
- Secrétariat du centre de la douleur et de la migraine de l'enfant :
  01 44 73 65 19
- Directeur du centre scolaire :
  01 44 73 61 87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

Mon journal

Raconte ton séjour ou donne libre cours à ton imagination.

Mon journal

Les hôpitaux et sites de l'AP-HP



Mise en page : Direction communication AP-HP.Sorbonne Université - Avril 2022