

Bienvenue

à l'hôpital universitaire
Robert-Debré

LIVRET D'ACCUEIL



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 Robert-Debré

6

pages
8 à 13

L'arrivée à l'hôpital

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, Internet et courrier

27

Pôle éducatif

28

Pratiquer son culte

31

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

44

Vos contacts

45

JEUX

pages
23 à 26

MON
JOURNAL

pages
46 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'AP-HP assure des missions de soins, d'enseignement, de recherche, de prévention, d'éducation à la santé et d'aide médicale urgente. Elle couvre l'ensemble des disciplines de médecine, chirurgie, obstétrique et biologie et propose tous les types de prise en charge : urgences, consultations, hospitalisation (de jour, de courte ou longue durée), soins de suite et de réadaptation et hospitalisation à domicile.

Elle forme des milliers de professionnels et mène de nombreux projets de recherche et d'enseignement.

L'AP-HP est un établissement public qui accueille tous les patients sans exception. Elle œuvre pour offrir un service public hospitalier de qualité, pour les soins courants comme pour les soins de haute technicité.

 **En savoir plus : www.aphp.fr**

L'AP-HP en chiffres

- 37 hôpitaux réunis dans 12 groupes hospitaliers
- Près de 22 000 médecins
- 50 000 personnels soignants
- Plus de 7 millions de patients pris en charge par an
- 1 urgence prise en charge toutes les 30 secondes
- Près de 38 000 naissances

L'HÔPITAL UNIVERSITAIRE ROBERT-DEBRÉ

Informations pratiques

Hôpital mère-enfant situé dans le XIX^e arrondissement de Paris
48, boulevard Sérurier 75019 Paris

Tél. : 01 40 03 20 00
<http://robertdebre.aphp.fr>

- **Métro**
Ligne 3 bis - station Porte des Lilas
Ligne 11 - station Porte des Lilas
Ligne 7 bis - station Porte du Pré-Saint-Gervais
- **Bus**
61, 96, 105, 115, 129, 170 et 249 - arrêt Porte des Lilas
- Ouverture du **tramway** T3 en décembre 2012
- **Un parking public** payant est accessible pour les visiteurs par l'avenue du Pré-Saint-Gervais. Dans l'hôpital, l'accès se fait par l'ascenseur du Point bleu (niveau -5).

Présentation de l'hôpital

Parmi les derniers nés de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris, l'hôpital universitaire Robert-Debré est par le volume de son activité un des plus grands hôpitaux pédiatriques français.

Il a ouvert ses portes en mai 1988 et réunit plus de 2 700 professionnels. Reconnu pour la qualité des soins qui y sont dispensés, l'hôpital l'est également pour son enseignement universitaire et pour ses activités de recherche en pédiatrie.



Qui était Robert Debré ?

Le professeur Robert Debré (1882-1978) est considéré comme le père de la pédiatrie française moderne.

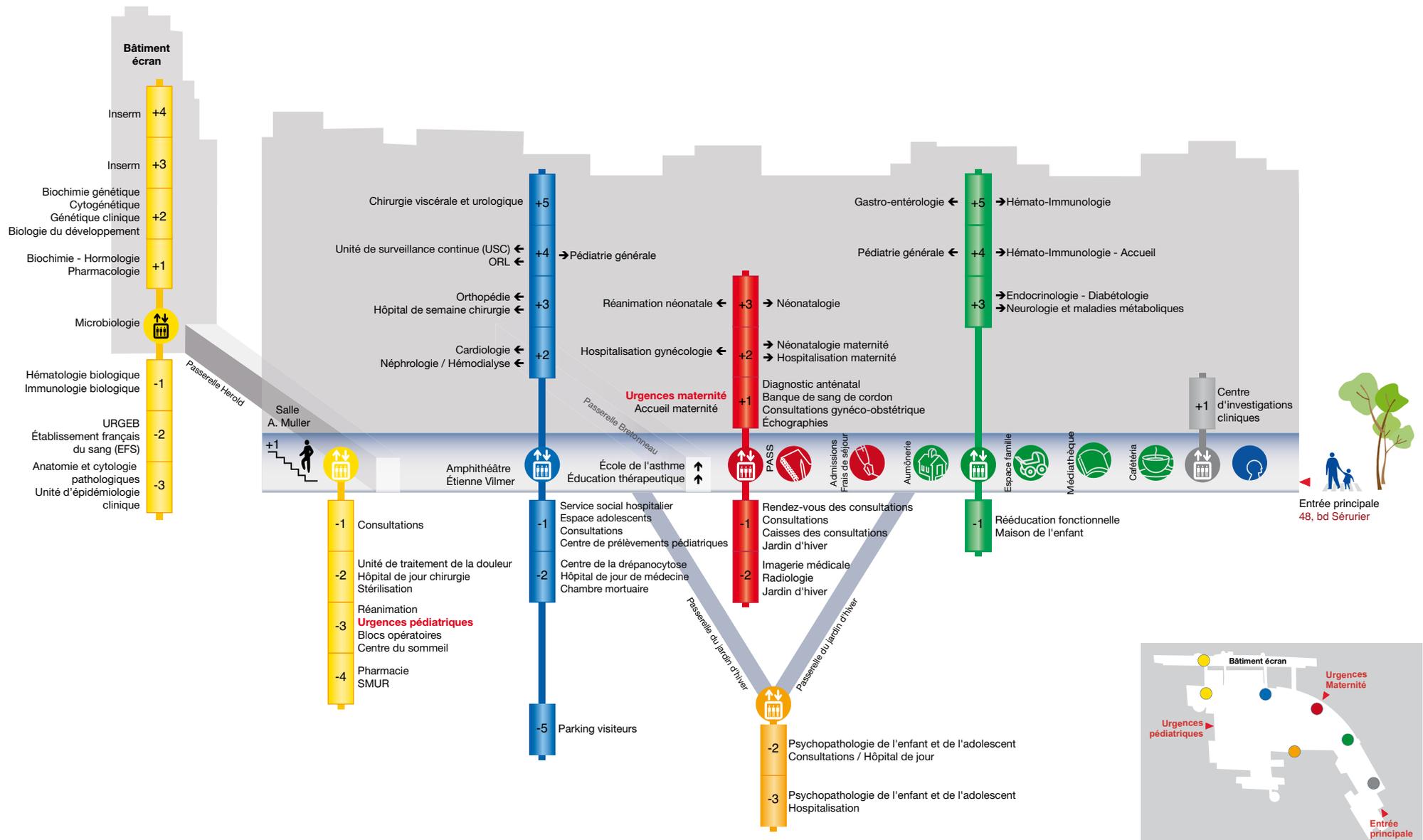
Son œuvre médicale très riche couvre les maladies infectieuses, les maladies de l'enfance et la pédiatrie sociale.

Il est associé à la découverte et à la description de nombreuses maladies d'enfant : méningite cérébro-spinale, rougeole, rhumatisme articulaire aigu, poliomyélite, etc.

NUMÉRO UTILE

accueil de l'hôpital
Robert-Debré
01 40 03 20 00

Le plan de l'hôpital Robert-Debré



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.

Se familiariser avec les lieux

Avant de rentrer à l'hôpital, il est possible de visiter les lieux pour permettre à votre enfant de se familiariser avec ce nouvel environnement.



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 ?

Pour une admission simple et rapide, vous devez prévoir :

- 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.



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.

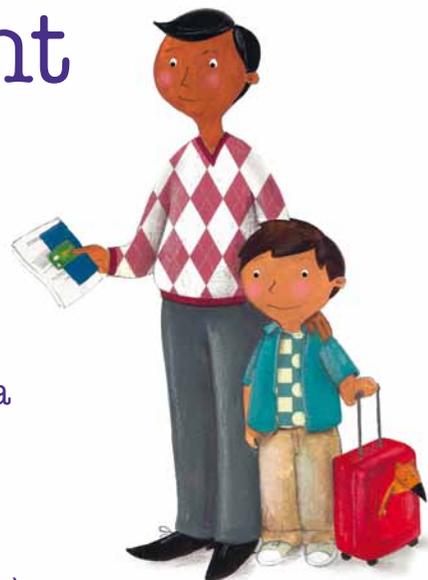
Certains médicaments pris habituellement peuvent ne pas être disponibles à l'hôpital. Il est utile que vous les apportiez, afin d'éviter toute interruption de traitement dans les premiers jours de l'hospitalisation.

Vous devez le signaler à 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

Si vous le pouvez, accompagnez votre enfant le jour de son arrivée. Votre présence le rassurera et les démarches en seront simplifiées.



Les formalités (à adapter selon cas particuliers)

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 vous, 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 Robert-Debré :

- 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 obligatoire.

Vous devez accomplir quelques formalités.

Le service des Admissions-Frais de séjour, situé dans la rue hospitalière «Pierre-Riboulet» au niveau 0 entre le Point vert et le Point rouge est ouvert :

- du lundi au vendredi de 8 h à 18 h ;
- samedi, dimanche et jours fériés de 8 h à 18 h 30.

En dehors de ces horaires, vous pouvez vous présenter aux urgences pédiatriques, Point jaune (niveau -3).

Une PASS (permanence d'accès aux soins de santé) vous accueille à côté du service des admissions. Pour tout renseignement, contactez le 01 40 03 24 94.

La PASS facilite l'accès aux soins et à l'accès à une protection sociale des plus démunis.



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 40 03 22 24 ou au 01 40 03 57 82.



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 de direction, sur le parvis à l'entrée de l'hôpital, au 1^{er} étage (à gauche au fond du couloir).

Tél. : 01 40 03 57 54

NUMÉROS UTILES

secrétariat du service social hospitalier

01 40 03 22 24

ou

01 40 03 57 82

service des admissions

01 40 03 21 98

la régie de l'hôpital

01 40 03 57 54

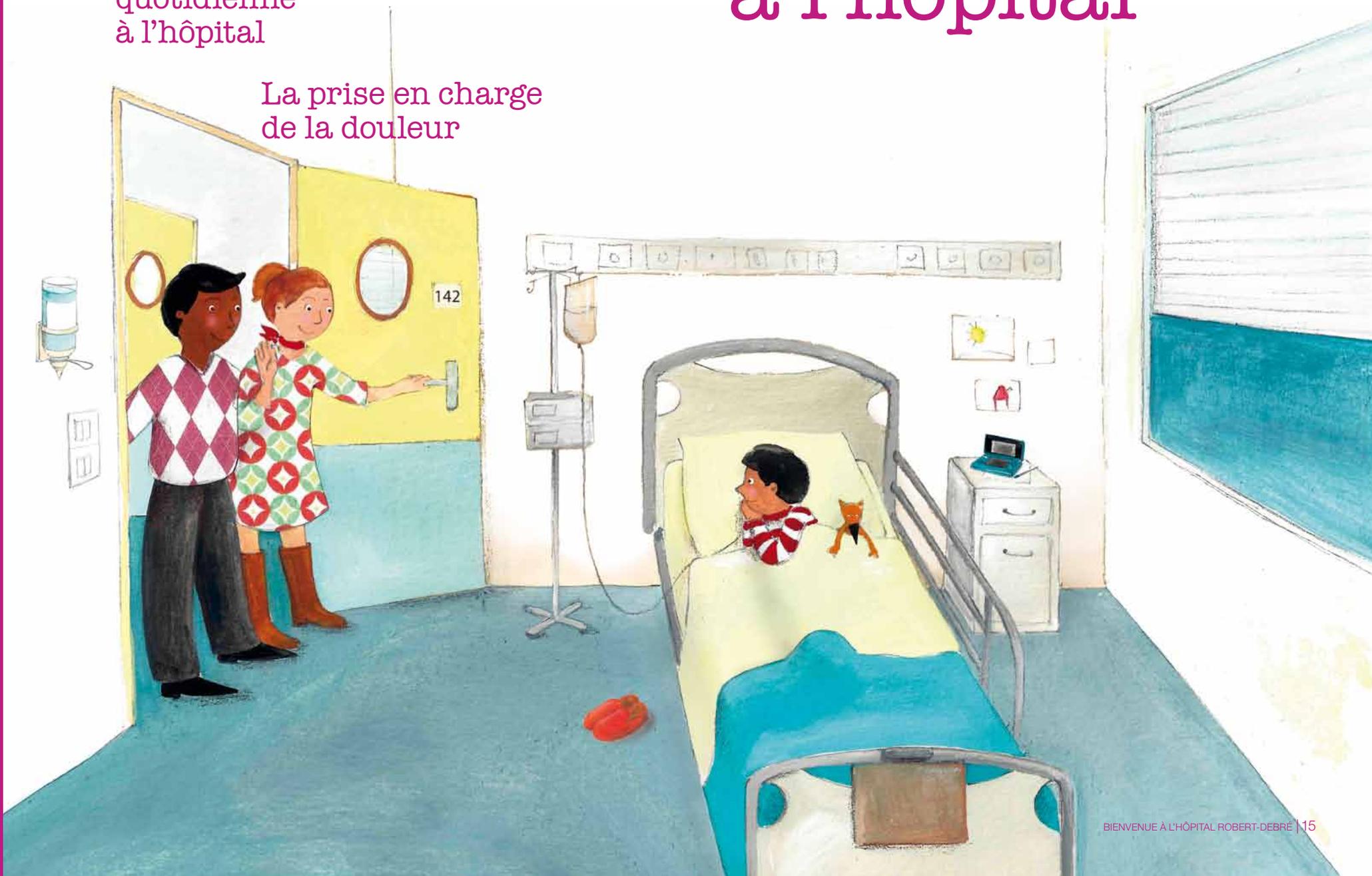
Le parcours
de soins

Culture
et loisirs

La vie
quotidienne
à l'hôpital

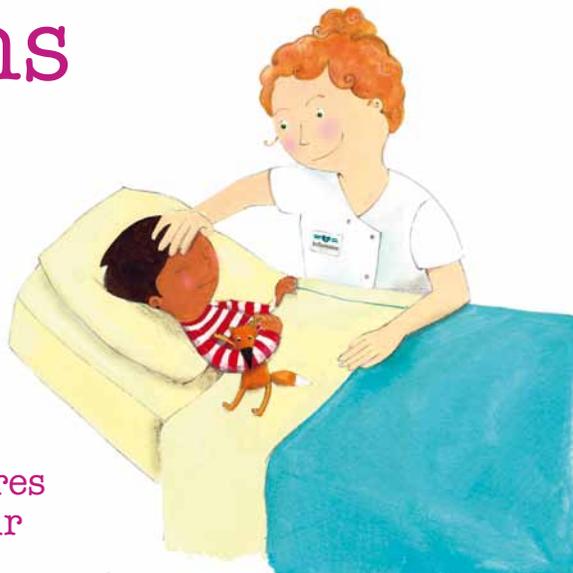
La prise en charge
de la douleur

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.



- 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.



Les soignants portent un badge bleu.

Les personnels administratifs ont un badge gris.



Pour reconnaître les médecins, c'est facile, ils ont un badge 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 spéciale comme les puéricultrices;
- les aides-soignant(e)s collaborent avec les infirmier(ère)s pour les soins quotidiens et la toilette. Ils assurent le service des repas et l'accueil des patients;

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 ;
- 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.



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.

Les repas

Pour votre enfant

Selon les services, les repas sont pris de préférence dans la chambre ou dans la salle à manger.

Une alimentation saine, variée, équilibrée et adaptée lui est proposée par le service diététique, tout en respectant ses préférences.

Il est important de respecter le rythme de repas des enfants, l'heure de la sieste et du coucher.

Ne donnez jamais d'aliment, confiserie ou boisson à votre enfant sans en demander l'autorisation.

En début d'hospitalisation, l'aide-soignant du service relèvera avec vous et avec votre enfant les préférences alimentaires de votre enfant, ainsi que vos éventuels choix religieux



Pour vous

Le déjeuner peut être pris à la cafétéria ou au restaurant du personnel.

- La cafétéria est située dans la rue hospitalière « Pierre-Riboulet », à proximité du Point vert. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 19h, les samedis de 9h à 19h et le dimanche et les jours fériés de 10h à 18h30. Elle propose sandwiches, buffet chaud, salades, viennoiseries, boissons chaudes et froides.
- Le restaurant du personnel est situé au niveau 0 au Point jaune. Les familles peuvent y déjeuner avec des tickets-repas achetés à la régie de l'hôpital. Les enfants hospitalisés n'y ont pas accès.

Petit-déjeuner et dîner peuvent se prendre dans le service au sein duquel votre enfant est hospitalisé. Pour ceci, vous devez acheter à l'avance à la régie de l'hôpital les tickets-repas ou les tickets de petit-déjeuner et les donner au personnel du service d'hospitalisation afin qu'il commande votre repas.

La régie de l'hôpital est située au 1^{er} étage du bâtiment administratif. Elle est ouverte de 9h à 16h30 du lundi au vendredi. Le prix du repas est celui du tarif visiteur (en 2012 : 7,03 € le repas et 1,67 € le petit-déjeuner). Les tickets non utilisés ne peuvent pas être remboursés.



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.



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 est alors 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.



L'hygiène

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.

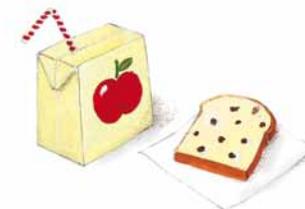
Un certain nombre de règles d'hygiène doivent être appliquées par tous, notamment le lavage des mains qui doit être respecté par les équipes soignantes comme par les parents ou les visiteurs.

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

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 boutiques

- La boutique cadeaux-presse est située au Point vert (niveau 0). Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 18h30, les samedis de 8h à 18h30 et les dimanches et jours fériés de 10h à 18h.

Elle propose revues, magazines, journaux ainsi qu'un rayon éditions enfantines.

- La boutique MAEH, tenue par des bénévoles de l'association MAEH, est située au Point rouge (niveau 0). Elle est ouverte du lundi au vendredi de 11h à 18h. Elle propose des articles de layette, des produits de première nécessité, objets de toilette.

Des distributeurs de boissons et de confiseries sont à votre disposition :

- au Point orange (niveau 0) ;
- au Point jaune (niveau -3) près des Urgences pédiatriques.

Un distributeur de boissons chaudes est également à votre disposition au :

- Point jaune (niveau -2).

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 !



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.

PC sécurité: poste 3255

Responsable: poste 4726

Adjoint: poste 3673

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 ou le service de sécurité qui se déplacera.

La sécurité incendie

Par application du décret N°92-478 du 29 mai 1992, il est rappelé qu'il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital. 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:

- ne pas poser de récipients remplis d'eau sur les appareils électriques;
- ne pas apporter de liquides inflammables en grande quantité (eau de toilette);
- enfin, nous vous remercions de respecter les interdictions de stationnement afin de ne pas gêner l'intervention des secours.



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 dans l'enceinte de l'hôpital.

NUMÉROS UTILES

PC sécurité
poste 32 55

responsable
poste 4726

adjoint
poste 3673

Les 4 intrus : les bonbons, le chat, le tapis, le vélo et les fleurs.
Les 5 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

Sauras-tu attribuer le bon badge et le bon métier aux professionnels qui t'entourent ?



•

•



•

• Personnels administratifs



•

•



•

• Soignants



•

•



•

• Médecins

Télévision, téléphone, Internet et courrier



La télévision

Elle est présente dans toutes les chambres sauf dans celles du service de psychopathologie de l'enfant et les box des nourrissons.

Elle est en accès gratuit et comprend un bouquet d'une quarantaine de chaînes, dont des chaînes en langues étrangères. Une chaîne interne est accessible sur le canal 20 : chaîne d'information, de prévention et d'émissions internes.

Le courrier

Votre enfant peut recevoir du courrier au cours de son hospitalisation.

Pour ceci, il est indispensable de mentionner sur l'enveloppe :
son nom,
son prénom,
le service d'hospitalisation
HÔPITAL ROBERT-DEBRÉ
48, boulevard Sérurier
75935 PARIS CEDEX 19

Le téléphone

L'installation d'un téléphone est possible dans la plupart des chambres sauf dans celles du service de psychopathologie de l'enfant et dans les box des nouveau-nés et nourrissons.

Pour téléphoner d'une chambre, vous devrez vous munir d'une carte téléphonique « prépayée », en vente à la boutique du Relais H (située au niveau 0 de la rue hospitalière « Pierre-Riboulet »). Cette carte est munie d'un code. Composez le 0, puis le code indiqué sur cette carte, avant de composer le numéro de votre correspondant.

Des cabines téléphoniques publiques à carte sont par ailleurs à votre disposition dans le hall d'entrée de l'hôpital, dans le hall des urgences, ainsi que dans la rue hospitalière « Pierre-Riboulet » au Point rouge (niveau 0).

L'accès Internet

Pour avoir Internet, vous devez remplir un formulaire de demande d'autorisation. Le cadre du service transmettra ensuite votre demande au service informatique. Vous devrez alors apporter votre ordinateur au service informatique afin que les accès Internet soient ouverts.

Contact : Direction de la communication -
poste 23 76

NUMÉRO UTILE

demande d'accès à Internet
poste 23 76



Le pôle éducatif

Le pôle éducatif de l'hôpital regroupe des structures et des équipes dédiées à la prise en charge éducative, culturelle et pédagogique des enfants et des adolescents hospitalisés.



La Maison de l'enfant

La Maison de l'enfant est ouverte à tous : du mardi au vendredi de 14h à 17h30 en présence d'éducatrices pour des jeux et des ateliers de création ; le lundi et les matinées, elle est ouverte aux enfants accompagnés d'un adulte, à partir de 9h. Des bénévoles de l'association Les Enfants de la Terre assurent l'accueil le samedi de 14h30 à 17h30.

Appel au 01 40 03 22 29.

L'espace « adolescent »

L'espace adolescent est ouvert aux adolescents à partir de 12 ans, au Point bleu (niveau -1). Il est ouvert le lundi de 14h à 18h, le mardi, mercredi et jeudi de 14h à 18h30 et de 19h30 à 22h et le vendredi de 14h à 17h. Les éducateurs spécialisés écoutent et accueillent les adolescents, des ateliers et des concerts sont organisés dans la structure. Des jeux vidéos, films et jeux de société sont également proposés.

Appel au 01 40 03 53 89.

La médiathèque

Elle est ouverte à tous, en accès libre et gratuit, dans la rue hospitalière au niveau 0 du Point vert. Elle est ouverte le lundi et le jeudi de 13h à 18h, le mardi et le mercredi de 11h à 16h. Des livres, revues, DVD et CD peuvent être empruntés. Des expositions et des rencontres sont également organisées dans la médiathèque.

Appel au 01 40 03 22 05.

Le studio vidéo

Il est situé au niveau 0 du Point rouge. Des émissions de télévision sont tournées en direct. Le studio vidéo permet de participer à l'émission « Boomerang » le jeudi de 14h à 15h, soit de la chambre sur le canal 20 de la télévision, soit depuis le studio accompagné d'un enseignant.

Appel au poste 01 40 03 36 70.

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. Ils organisent également des ateliers au sein de la Maison de l'enfant ou de l'espace « adolescent ».



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.

La directrice du centre scolaire est joignable au 01 40 03 57 73.

Des enseignants bénévoles de l'association L'École à l'hôpital sont également présents dans les services et au chevet de l'enfant.

NUMÉROS UTILES

Maison de l'enfant
01 40 03 22 29

espace « adolescent »
01 40 03 53 89

médiathèque
01 40 03 22 05

studio vidéo
01 40 03 36 70

scolarité à l'hôpital
01 40 03 57 73

Pratiquer son culte

Les médiatrices culturelles

Une équipe de 4 médiatrices interculturelles intervient à l'hôpital Robert-Debré depuis 2000. Leur spécificité est de participer à la prise en charge des enfants dans le respect du secret professionnel et des valeurs socioculturelles des familles.

Elles aident également aux démarches administratives dans l'hôpital et à l'extérieur. Ces médiatrices sont à votre disposition pour vous aider. Vous pouvez faire part de votre demande auprès du cadre de santé du service dans lequel votre enfant est hospitalisé.

Les langues et dialectes parlés par les médiatrices :

- anglais • bambara • cantonnais • mandarin
- peulh • soninké • tamoul • wolof.

L'espace « famille »

Afin de mieux répondre à vos questions et de mieux dialoguer avec vous, un espace « famille » est à votre disposition dans la rue hospitalière « Pierre-Riboulet », à côté de la cafétéria. Cet espace s'adresse à tous. C'est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et de rencontres, où l'on peut obtenir des renseignements sur la vie hospitalière, la vie associative et échanger avec des membres d'associations.

Une responsable vous y accueille du lundi au vendredi de 11 h à 17 h.



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

Des représentants de l'aumônerie catholique, israélite et musulmane sont au service de tous. Leurs bureaux se trouvent au Point vert – Niveau 0 (à côté de l'espace « famille » et à côté des admissions).

L'aumônier catholique est présent les lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi. L'aumônier catholique est joignable au 01.40.03.21.67.

L'aumônier musulman est présent le jeudi. L'aumônier musulman est joignable au 01 71 28 25 40.

L'aumônier israélite est présent les vendredi après-midi et dimanche après-midi. L'aumônier israélite est joignable au 01 71 28 25 40.

Avec les soignants et les autres personnels, ils s'efforcent d'apporter soutien aux familles, en offrant écoute et disponibilité dans le respect de chacun.

NUMÉROS UTILES

aumônerie catholique
01 40 03 21 67

aumôneries
musulmane et israélite
01 71 28 25 40

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

La vocation de cette consultation est de proposer une approche globale de la personne en souffrance, en associant, si besoin, à la prise en charge médicamenteuse de la douleur, des méthodes non médicamenteuses adaptées à chaque particulier (thérapies manuelles, relaxation, hypno-analgésie et psychothérapie).

Vous pouvez contacter le secrétariat de l'unité d'Évaluation et de Traitement de la douleur au 01 40 03 53 46.

NUMÉRO UTILE

secrétariat
de l'unité d'Évaluation
et de Traitement
de la douleur
01 40 03 53 46

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.

Une unité d'Évaluation et de Traitement de la douleur existe depuis avril 1999. Constituée d'une équipe multidisciplinaire, son objectif est d'améliorer la prise en charge de la douleur de l'enfant.

Elle intervient dans les services de soins à la demande du médecin référent de votre enfant pour une aide diagnostique et/ou thérapeutique, en cas de douleur rebelle aiguë ou chronique.

Elle reçoit également les patients non hospitalisés adressés par un médecin de l'hôpital ou un médecin extérieur, dans les locaux de sa consultation, situés au Point jaune (niveau -2). Les rendez-vous sont à prendre au secrétariat.

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-sports.gouv.fr

Vous pouvez y télécharger notamment le « Plan d'amélioration de la prise en charge de la douleur 2006-2010 ».

COMMENT MESURER TA DOULEUR ?



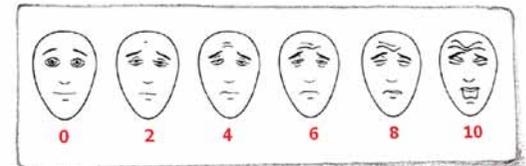
Si tu as mal, n'hésite pas à en parler au médecin.

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.



À SA-
VOIR

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 <http://indicateurs.aphp.fr>

La sortie de votre enfant

Le médecin qui a suivi votre enfant pendant son séjour fixe la date de sortie. Si vous le pouvez, accompagnez 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'une ambulance ;
- 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.
- 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.



Aidez-nous à nous améliorer

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis durant votre séjour. Vos réponses anonymes nous permettent d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins. Merci de le remplir et de le rendre à une personne de l'équipe soignante ou de le déposer dans une urne réservée à cet effet (dans le service de soins ou au niveau de l'accueil central de l'hôpital). Vous pouvez également le renvoyer par courrier à l'adresse suivante : Direction Service aux Patients, Qualité et Gestion des Risques, 48, bd Sérurier - 75935 PARIS Cedex 19

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).

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, certaines catégories de patients ou 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) ou 13,50 € (en psychiatrie) 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 9h à 16h30.

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.



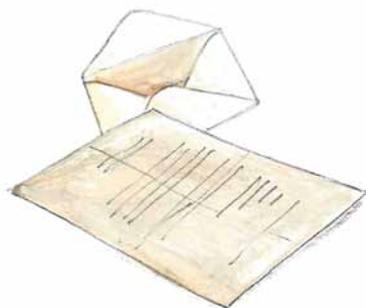
En cas d'hospitalisation d'un enfant de moins de 16 ans, d'un malade en fin de vie ou d'une personne présentant un handicap sévère, la mise à disposition d'un lit pour l'accompagnant est gratuite. En revanche, le repas reste à la charge de l'accompagnant. Les tarifs (2012) se décomposent ainsi :
Petit déjeuner : 1, 67 €
Autre repas : 7, 03 €

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 : www.robertdebre.aphp.fr, et dans tous les cas, demandez à rencontrer le chargé des relations avec les usagers qui vous mettra en contact.



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 administratif au 1^{er} étage. Elle est joignable au 01 40 03 36 54.
- Les représentants des usagers : présence le jeudi et le vendredi matin à l'espace famille.

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.

Tél. médiateur médical : 01 40 03 53 61

Tél. médiateur non médical : 01 40 03 20 03

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

Les données personnelles sont-elles protégées ?

Les renseignements administratifs, sociaux et médicaux concernant votre enfant sont traités par les applications informatiques de l'AP-HP. Ces données sont notamment recueillies pour faciliter la gestion administrative de son dossier, la facturation des actes médicaux, la télétransmission des feuilles de soins à l'Assurance maladie, l'édition des résultats d'analyse ou encore des travaux statistiques à usage de service. Le traitement des données à caractère personnel respecte les règles imposées par la loi Informatique & Libertés (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

Les données médicales de votre enfant sont informatisées et réservées à l'équipe médicale qui le suit. Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'hôpital. Si vous le souhaitez, vous pouvez désigner un médecin qui pourra en prendre connaissance.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations le concernant afin d'en vérifier l'exactitude et le cas échéant de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour ou enfin pour en demander la suppression pour des raisons justifiées. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au directeur de l'hôpital ou du groupe hospitalier où votre enfant est soigné ou bien en adressant un courriel à l'adresse suivante : droits.patient@sap.aphp.fr.

NUMÉROS UTILES

droits du patient
et des relations
avec le public
01 40 27 32 45

service de la
représentation
des usagers
et des associations
01 40 27 34 18

médiateur médical
01 40 03 53 61

médiateur non médical
01 40 03 20 03

Commission des relations avec les usagers

Vos remarques et vos observations seront communiquées à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC).

La CRUQPC 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. Elle joue un rôle actif dans le traitement amiable des plaintes et des réclamations.

La saisine de la CRUQPC 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.

Vos droits

Recherche biomédicale à l'hôpital

La recherche contribue à faire progresser la médecine. Elle occupe une place de premier plan à l'AP-HP qui est un hôpital universitaire. Cela signifie qu'il forme des médecins et est le lieu de nombreuses recherches qui font progresser les connaissances.

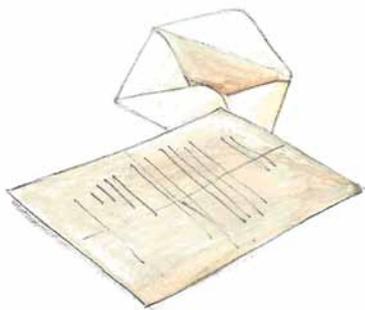
Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale sur un médicament, un produit ou un matériel, ceci afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales.

Des dispositions légales protègent les patients et définissent les conditions de ces recherches.

Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre consentement qui est recueilli obligatoirement par écrit (sauf impossibilité ou dans des situations d'urgence : dans ce second cas, le consentement de votre famille ou de votre personne de confiance sera recherché).

Vous êtes, bien entendu, libre de refuser de participer à la recherche ou, à tout moment, de mettre fin à votre participation.

À l'issue de la recherche, si vous le souhaitez vous serez informé de ses résultats.



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.

+ 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, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

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 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.

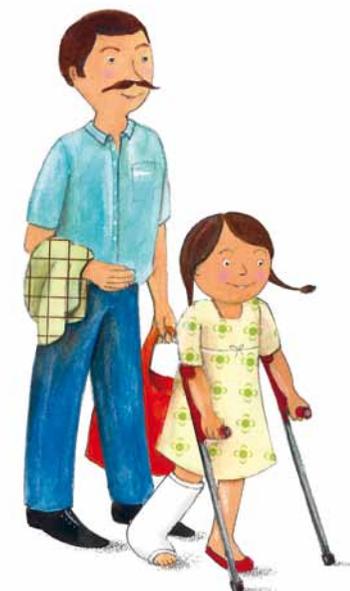
6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

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.



Les associations de bénévoles et les partenaires

Plus de 25 associations de bénévoles et de partenaires sont présentes dans l'établissement, auprès des enfants et des adolescents hospitalisés.

- L'Action musicale
- Les Blouses roses
- CKDB
- L'École à l'hôpital
- Les Enfants de la Terre
- Fleurs de sciences
- Fondation Anouk
- Fondation Claude-Pompidou
- Fondation Club Med
- Jeunes Talents
- Junior solidarité
- Les Mamans d'accord
- Mouvement pour l'Amélioration de l'environnement hospitalier
- Médecins du monde
- Main dans la main
- Make a Wish
- Musique et Santé
- Oracle
- Petits Princes
- Planète sciences
- Premiers de cordée
- Rire médecin
- Théodora
- Les Toiles enchantées
- Visite des malades dans les établissements hospitaliers

Vos contacts

- **La régie de l'hôpital:** 01 40 03 57 54
- **Secrétariat du service social hospitalier:** 01 40 03 22 24 ou 01 40 03 57 82
- **Service des admissions:** 01 40 03 24 94
- **Secrétariat de l'unité d'Évaluation et de Traitement de la douleur:** 01 40 03 53 46 ou 57 08
- **Le studio vidéo :** 01 40 03 36 70
- **Demande d'accès à Internet:** 01 40 03 23 76
- **Directrice du centre scolaire:** 01 40 03 57 73
- **La Maison de l'enfant:** 01 40 03 22 29
- **La Maison de l'adolescent:** 01 40 03 53 89
- **La médiathèque des enfants:** 01 40 03 22 05
- **Aumônerie catholique:** 01 40 03 21 67
- **Aumôneries musulmane et israélite:** 01 71 28 25 40
- **Service des droits des patients:** 01 40 27 32 45
- **Service de représentation des usagers et des associations:** 01 40 27 34 18
- **CRUQPC**
Chargée des relations avec les usagers: 01 40 03 36 54
- **Représentants des usagers:** 01 40 03 47 69
- **Médiateur médical:** 01 40 03 53 61
- **Médiateur non médical:** 01 40 03 20 03



+ Vous pouvez également demander le Livret complémentaire ou le consultez 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).

MON JOURNAL

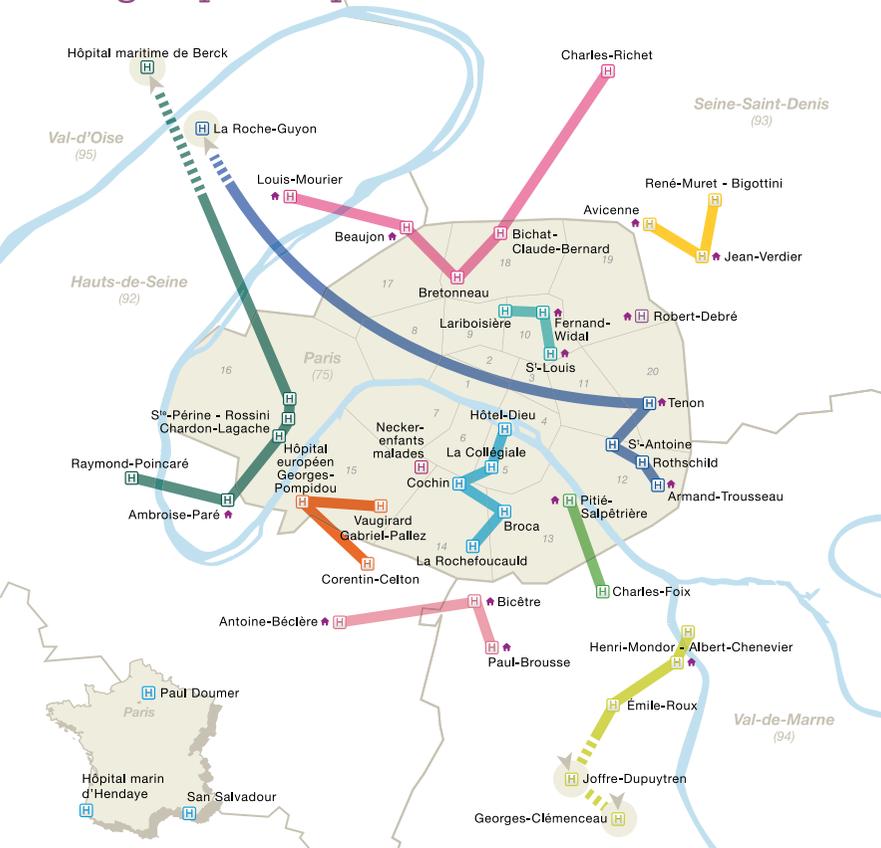
Raconte ton séjour
ou donne libre cours
à ton imagination.





La carte des hôpitaux

L'AP-HP :
37 hôpitaux répartis
en 12 groupes hospitaliers



Hospitalisation à domicile
 Hôpital du groupe hospitalier situé hors d'Île-de-France ou dans un département non représenté sur la carte

LES 12 GROUPES HOSPITALIERS

- | | | |
|---|--|--|
| <p>HÔPITAUX UNIVERSITAIRES PARIS NORD VAL DE SEINE</p> | <p>HÔPITAL UNIVERSITAIRE ROBERT-DEBRÉ</p> | <p>HÔPITAL UNIVERSITAIRE NECKER-ENFANTS MALADES</p> |
| <p>HÔPITAUX UNIVERSITAIRES PARIS - SEINE-SAINT-DENIS</p> | <p>HÔPITAUX UNIVERSITAIRES EST PARISIEN</p> | <p>HÔPITAUX UNIVERSITAIRES PARIS ÎLE-DE-FRANCE OUEST</p> |
| <p>HÔPITAUX UNIVERSITAIRES PARIS CENTRE</p> | <p>HÔPITAUX UNIVERSITAIRES PARIS OUEST</p> | <p>HÔPITAUX UNIVERSITAIRES HENRI-MONDOR</p> |
| <p>HÔPITAUX UNIVERSITAIRES PARIS SUD</p> | <p>HÔPITAUX UNIVERSITAIRES PITIÉ-SALPÊTRIÈRE - CHARLES-FOIX</p> | <p>HÔPITAUX UNIVERSITAIRES SAINT-LOUIS - LARIBOISIÈRE - FERNAND-WIDAL</p> |