

»

# LIVRET D'ACCUEIL

## VOTRE SÉJOUR

### À L'HÔPITAL NECKER

### ENFANTS MALADES »



2023



Hôpital Necker  
Enfants malades  
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 quatre 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.
- la quatrième, verte, vous donne des informations 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 !



|  |    |
|--|----|
| <b>Introduction</b>                                      |    |
| <b>L'AP-HP</b>   | 4  |
| <b>Le plan de l'hôpital Necker-Enfants malades</b>       | 6  |
| <br>   |    |
| <b>L'arrivée</b>   |    |
| <b>Bien préparer l'admission de votre enfant</b>         | 10 |
| <b>Les démarches à effectuer en arrivant à l'hôpital</b> | 12 |
| <br>   |    |
| <b>La vie à l'hôpital</b>                                |    |
| <b>Le parcours de soins</b>                              | 16 |
| <b>La prise en charge de la douleur</b>                  | 18 |
| <b>La vie quotidienne à l'hôpital</b>                    | 20 |
| <b>Télévision, téléphone, Internet et courrier</b>       | 25 |
| <b>Pratiquer son culte</b>                               | 26 |
| <b>L'éducation et les loisirs</b>                        | 31 |
| <b>Charte de la bientraitance</b>                        | 34 |
| <br>   |    |
| <b>La sortie de l'hôpital</b>                            |    |
| <b>Bien préparer la sortie de l'hôpital</b>              | 36 |
| <b>Que faut-il payer ?</b>                               | 38 |
| <br>   |    |
| <b>Vos droits</b>  |    |
| <b>La charte de la personne hospitalisée</b>             | 40 |
| <b>La charte européenne de l'enfant hospitalisé</b>      | 44 |
| <b>La charte Romain Jacob</b>                            | 45 |
| <b>Protection des données personnelles</b>               | 46 |
| <b>Les associations de bénévoles et les partenaires</b>  | 47 |
| <b>Vos contacts</b>                                      | 48 |
|  | 49 |

**JEU**

pages  
27 à 30

**MON JOURNAL**

pages  
50 et 51

# L'AP-HP

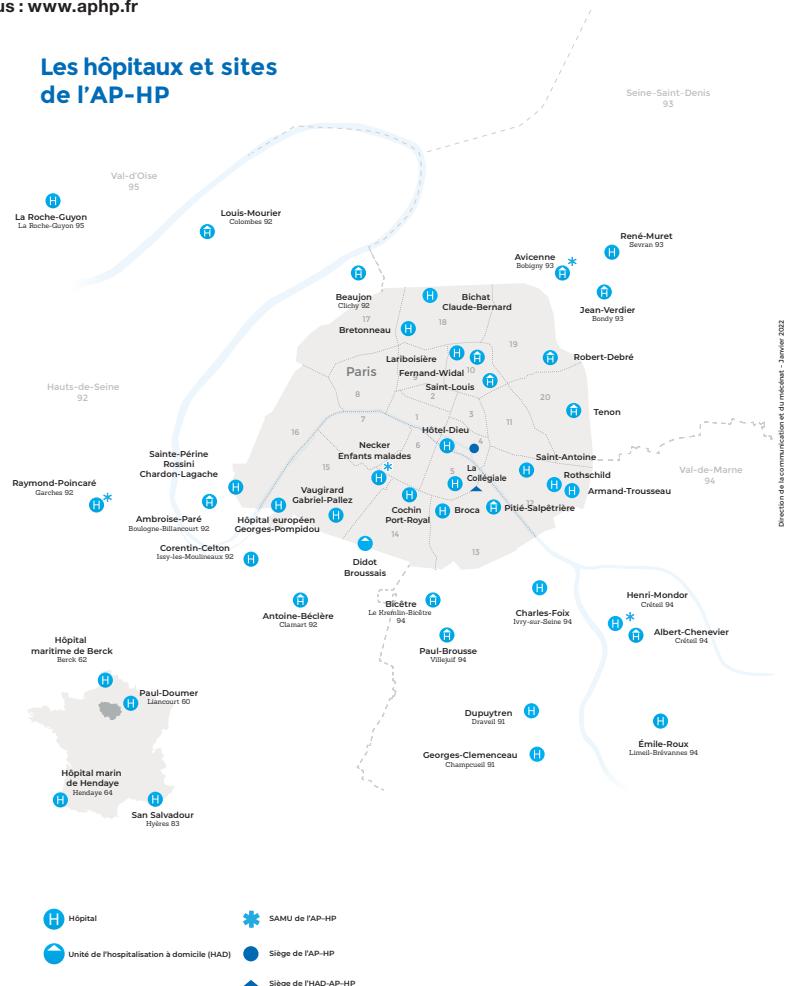
L'AP-HP, Assistance Publique-Hôpitaux de Paris est le centre hospitalo-universitaire (CHU) d'Île-de-France et le 1<sup>er</sup> CHU d'Europe. Fière de ses missions l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris - AP-HP - est un centre hospitalier universitaire à dimension européenne mondialement reconnu.

Ses hôpitaux accueillent chaque année 8,3 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](http://www.aphp.fr)

## Les hôpitaux et sites de l'AP-HP



# L'hôpital universitaire Necker-Enfants malades

## Informations pratiques

L'hôpital est dans le 15<sup>e</sup> arrondissement de Paris entre les quartiers Invalides et Montparnasse.

**149 rue de Sèvres,  
75015 Paris  
01 44 49 40 00**

### • Métro

lignes 10 et 13 - Duroc  
ligne 6 - Sèvres-Lecourbe / Pasteur  
ligne 12 - Falguière / Pasteur

### • Bus : lignes 28, 39, 70, 82, 87, 89, 92

### • En voiture :

Sauf autorisation spéciale, les voitures particulières ne peuvent pas pénétrer et se garer dans l'enceinte de l'hôpital.

Stationnement aux alentours : avenue de Saxe, rue du Cherche-Midi, rue Falguière, boulevard Pasteur (avec cartes de stationnement payant).

Parkings à proximité au 81 rue Falguière, 28 rue Péclet, 12 et 141 bd du Montparnasse, 8 et 37 bd Garibaldi.

**NUMÉRO UTILE**  
Standard de l'hôpital  
**01 44 49 40 00**

## Présentation de l'hôpital

L'hôpital Necker-Enfants malades est le premier hôpital pédiatrique au monde.

Il constitue avec les hôpitaux Broca-La Collégiale, Cochin – Port-Royal, Corentin-Celton, l'Hôpital européen Georges-Pompidou, l'Hôtel-Dieu et Vaugirard-Gabriel-Pallez le groupe hospitalier AP-HP.Centre Université Paris Cité.

L'hôpital Necker-Enfants malades propose l'ensemble des spécialités médicales et chirurgicales pédiatriques, un service d'accueil des urgences pédiatriques, une maternité de type 3 avec un service de réanimation néonatale et des services adultes très spécialisés (néphrologie, transplantation rénale, hématologie, maladies infectieuses). Il est le siège du SAMU 75, AP-HP.

L'hôpital dispose de 435 lits pédiatriques et 145 lits adultes, plus de 4 500 professionnels y travaillent.

À SA-  
VOIR

## Necker et les Enfants malades

Suzanne Necker, épouse du ministre de Louis XVI, fonde en 1778 l'hôpital Necker pour soigner les pauvres. En 1802, juste à côté, est créé l'hôpital des Enfants malades. Robert Debré, grand pédiatre, y travaille. René Laennec y invente le stéthoscope (1816).

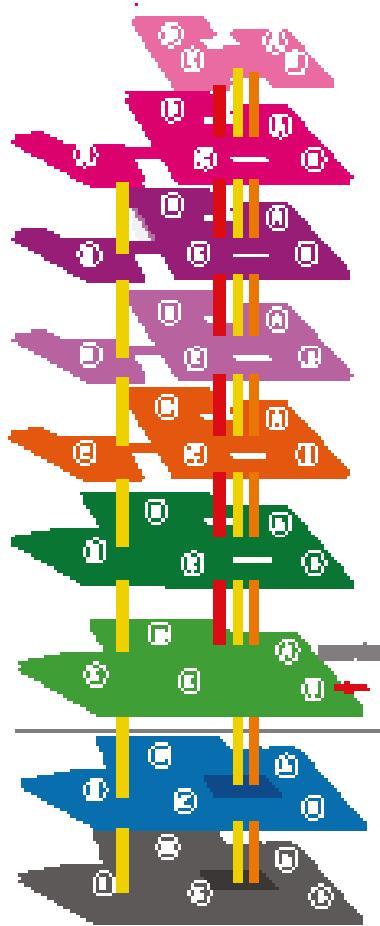
En 1926, les deux hôpitaux se regroupent pour former un seul établissement : l'hôpital Necker-Enfants malades. Jean Hamburger y réalise la première greffe de rein au monde en 1952.

# Le plan de l'hôpital

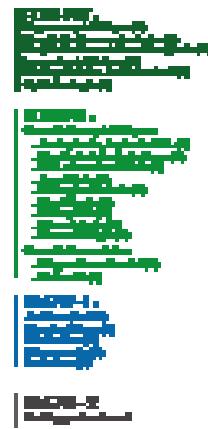
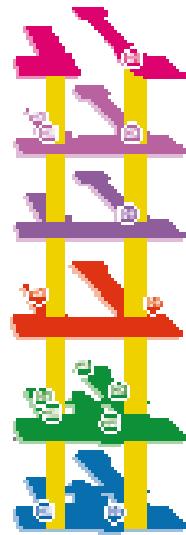


[www.necker.fr](http://www.necker.fr)

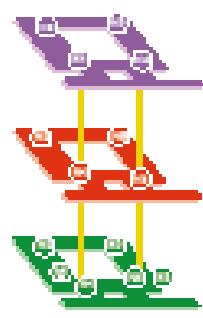
① BÂTIMENT LAENNEC



② BÂTIMENT ROBERT

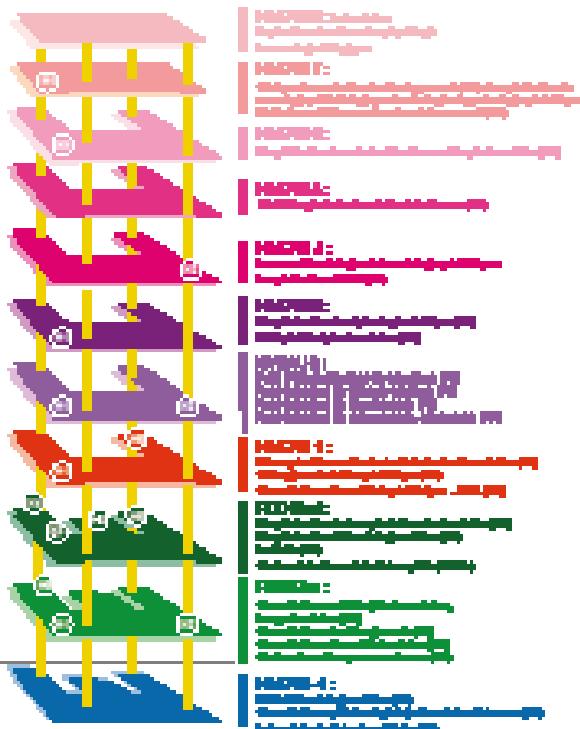


③ BÂTIMENT CARRÉ

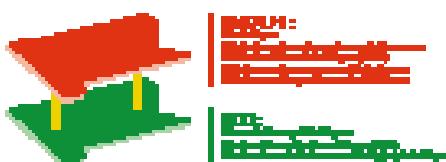




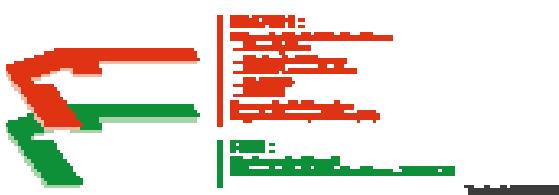
### a) BÂTIMENT HAMBURGER



### b) INSTITUT IMAGINE



### c) BÂTIMENT KIRKISSON



DESSIN

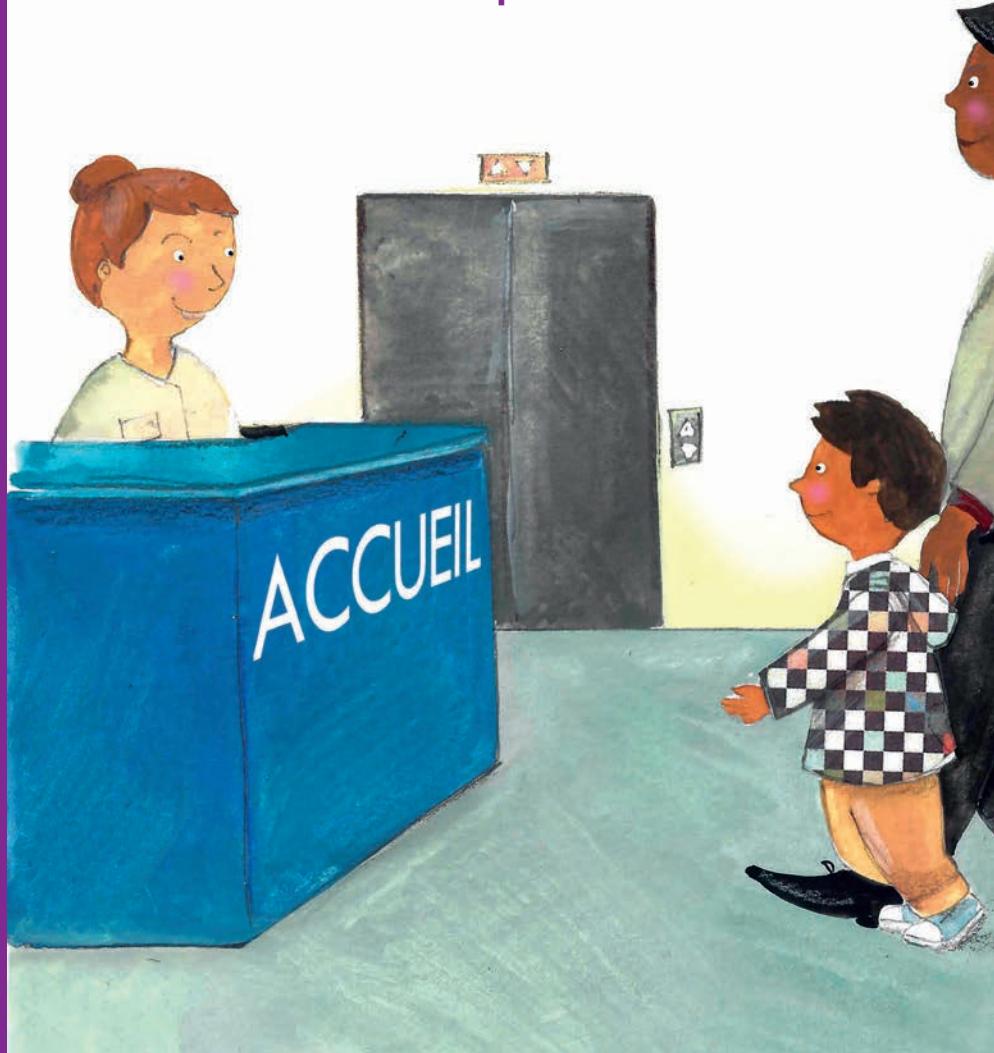


DESSIN



# 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 indispensable de la préparer dans les meilleures conditions.



## Quelques conseils pour préparer la valise de votre enfant

Pour plus de facilité, nous vous recommandons de faire à l'avance une pré-admission dès que vous connaissez la date d'hospitalisation de votre enfant. Ceci vous évitera de vous préoccuper des formalités administratives le jour de l'hospitalisation.

## Se familiariser avec les lieux

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



- Prévoyez du linge personnel (vêtements confortables, pyjamas, sous-vêtements, pantoufles, linge et objets de toilette, etc.).
- Laissez à votre domicile les objets de valeur (consoles portables, téléphones, argent, etc.). Ils sont sous votre responsabilité pendant toute la durée du séjour.
- Préparez avec votre enfant des objets qui lui sont familiers : son doudou, un jouet ou des photos. Ils l'accompagneront pendant son hospitalisation.
- 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 fournir pour la pré-admission ?

Pour une admission simple et rapide, vous devez prévoir :

Pour une admission simple et rapide, connectez-vous sur <https://mon.aphp.fr/preadmission> au minimum 5 jours avant votre date d'admission programmée.

Munissez-vous préalablement de :

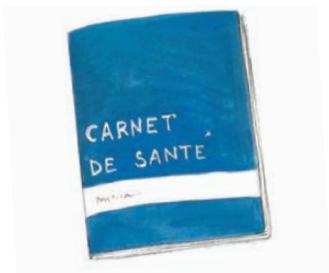
- votre attestation de droits à l'assurance maladie
- votre attestation de prise en charge complémentaire si vous êtes affilié à une mutuelle ou à la complémentaire santé solidaire (C2S) ;
- la pièce d'identité du patient et de son représentant légal si mineur ;

La constitution préalable du dossier de pré-admission vous permettra d'être dirigé directement dans le service, le jour de l'hospitalisation.

Ces documents permettront aussi de faire le point sur votre situation (assuré social, prise en charge par une mutuelle) pour faciliter votre remboursement au moment du paiement.

### Et pour assurer le suivi médical de votre enfant, pensez à apporter :

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



Découvrez la vidéo sur les médicaments à l'hôpital

### À SA-VOIR

#### 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 validés ou prescrits par le médecin de l'hôpital et remis par les infirmier(ère)s.

A votre sortie, le médecin va vous remettre une ordonnance de sortie. Lisez-la et demandez-lui des explications avant de quitter l'hôpital, si nécessaire.

**Vous ne devez pas rester sans réponse à vos questions.**

# 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

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. Si vous avez déjà réalisé la pré-admission, vous êtes attendus dans le service de soins. Dans le cas contraire, vous devez effectuer l'admission le jour de l'hospitalisation à la Gestion administrative des patients (GAP) munis des documents listés page 11.

Vous devrez signer une autorisation de soins dans le service et si nécessaire, après information médicale, l'autorisation d'opérer. **Cette autorisation doit être signée par toutes les personnes exerçant l'autorité parentale.** Il vous sera demandé le nom et les coordonnées de votre médecin habituel.

Si le responsable de l'autorité parentale n'accompagne pas l'enfant le jour de l'hospitalisation, il est obligatoire que les parents aient réalisé la pré-admission. L'accompagnant viendra muni de sa pièce d'identité et d'une autorisation signée des parents mentionnant son nom, avec tous les documents autorisant les soins, l'anesthésie, l'opération signés des parents.



## **Si vous n'accompagnez pas votre enfant, prévoir auparavant :**

- un document avec le nom de la personne qui accompagne l'enfant, que vous signerez ;
- L'autorisation d'opérer signée par les deux parents ;

Les documents autorisant les soins, l'anesthésie, l'opération, signés par les deux parents seront confiés à la personne qui accompagne l'enfant.

Celle-ci devra justifier de son identité et apporter ces documents.

**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 Necker-Enfants malades :

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

Vous devez accomplir quelques formalités.

**Le service des admissions, la gestion administrative des patients (GAP) vous accueille :**

- au bâtiment Laennec, tous les jours de 7h à 18h
- au bâtiment Jean Hamburger porte H1 du lundi au vendredi de 8h30 à 16h
- au bâtiment Robert Debré porte D1, du lundi au vendredi de 7h à 17h30



### L'assistante sociale

est présente dans chaque service clinique. Elle informe et accompagne les familles pendant le parcours de soins de leur enfant. Elle intervient dans les démarches administratives pour l'accès aux droits, l'organisation de la vie familiale et quotidienne et les orientations vers des établissements médico-sociaux.

Pour obtenir ses coordonnées, renseignez-vous dans le service clinique dans lequel votre enfant est hospitalisé ou appelez le secrétariat du service social hospitalier.

## NUMÉROS UTILES

Secrétariat du service social pédiatrique

01 44 49 41 39 - 01 44 49 48 09  
01 44 49 47 99 - 01 44 49 49 09

Service des admissions :  
[preadmission.gap@nck.aphp.fr](mailto:preadmission.gap@nck.aphp.fr)

Régie de l'hôpital  
01 44 49 40 80

### 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. Les chambres du bâtiment Laennec sont équipées d'un coffre mais pas les chambres des bâtiments Debré et Hamburger. Si votre enfant est hospitalisé dans ces bâtiments, vous devez réaliser un inventaire détaillé des objets en sa possession avec le service de soin, qui sera consigné par écrit.

#### Dépôt d'argent et de valeurs

L'argent et les valeurs ne peuvent être conservés dans les services.

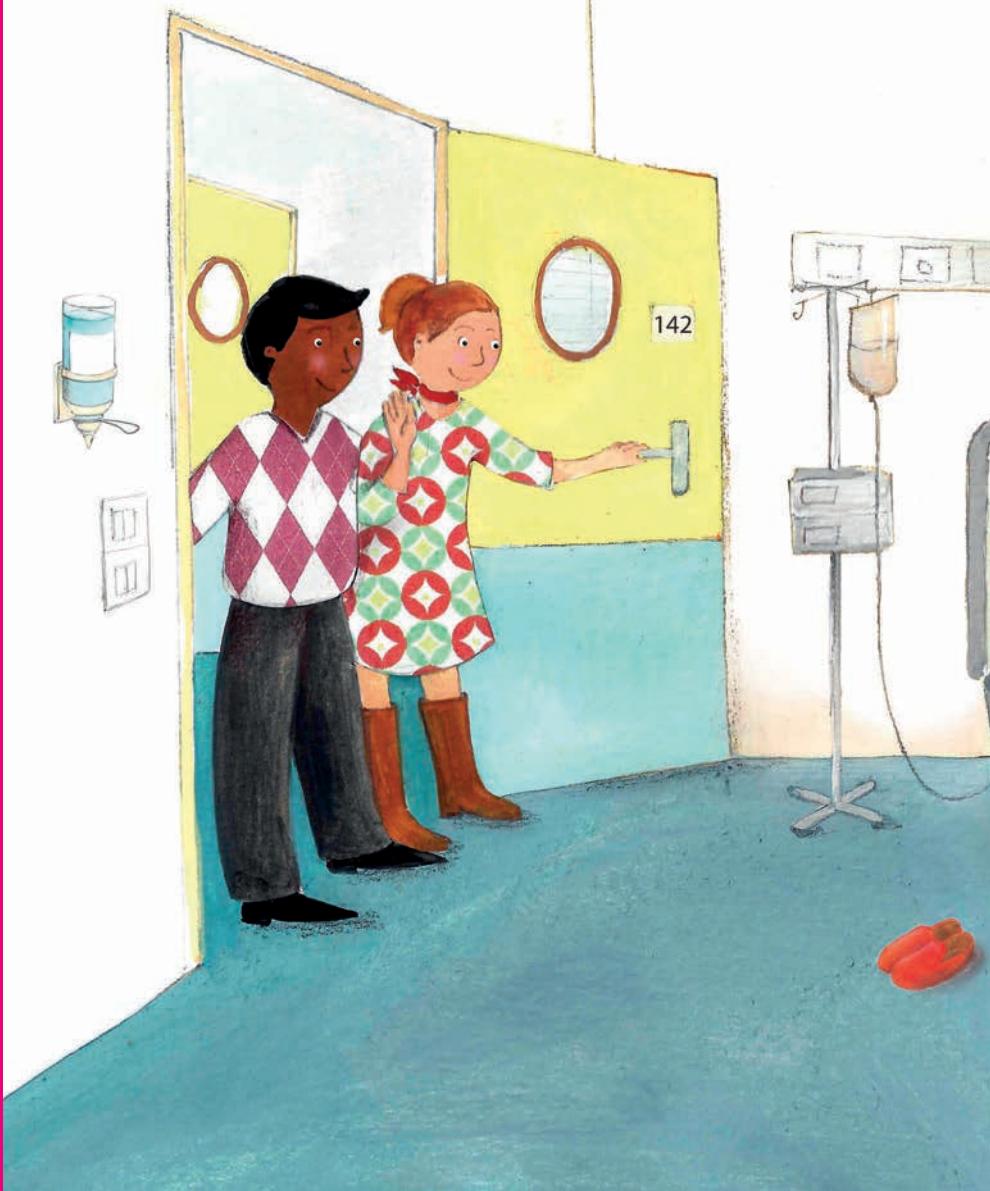
Tout objet en votre possession ou celle de votre enfant, non autorisé et que vous n'avez donc pas mentionné sur l'inventaire, relève de votre responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration.

La régie est située près de l'entrée de l'hôpital dans le bâtiment Breteuil, porte B5.

Elle est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 16h.

Tél. : 01 44 49 40 80

# La vie à l'hôpital

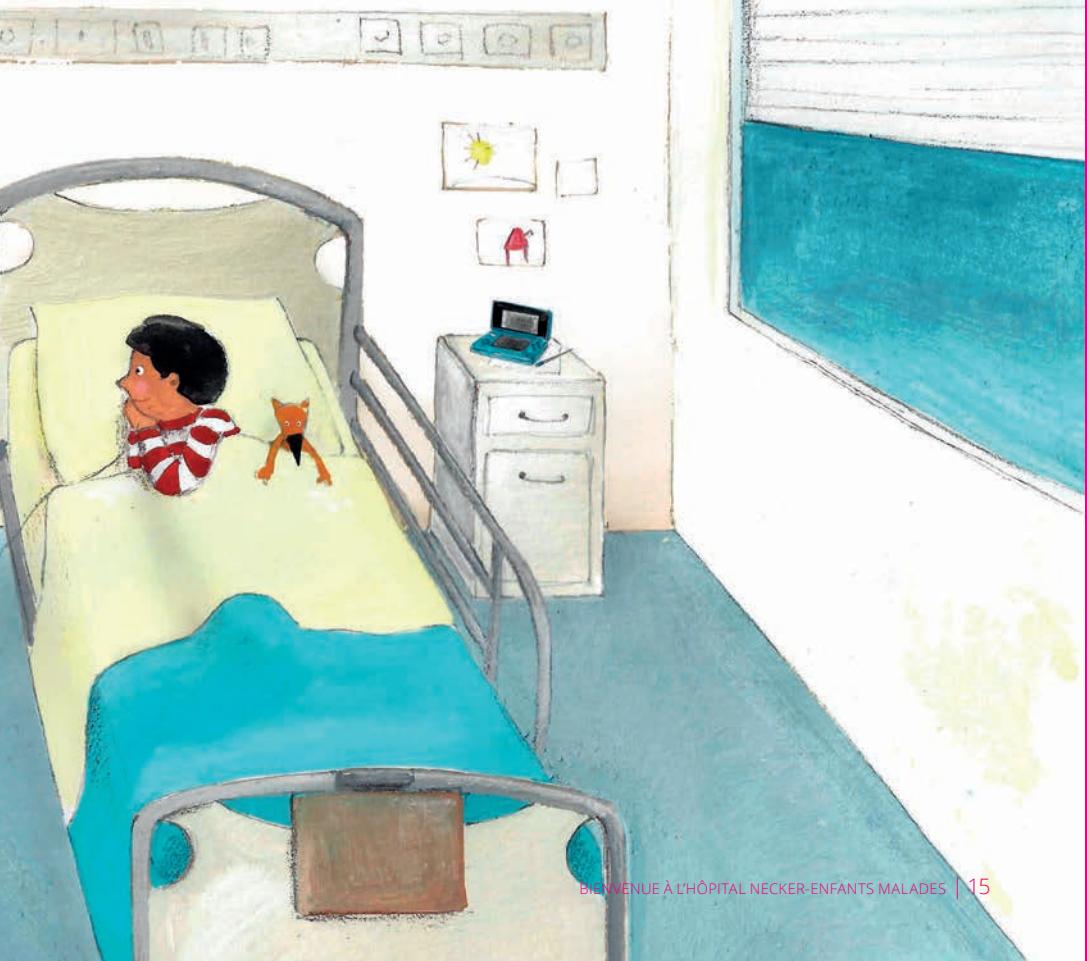


## Le parcours de soins

## La vie quotidienne à l'hôpital

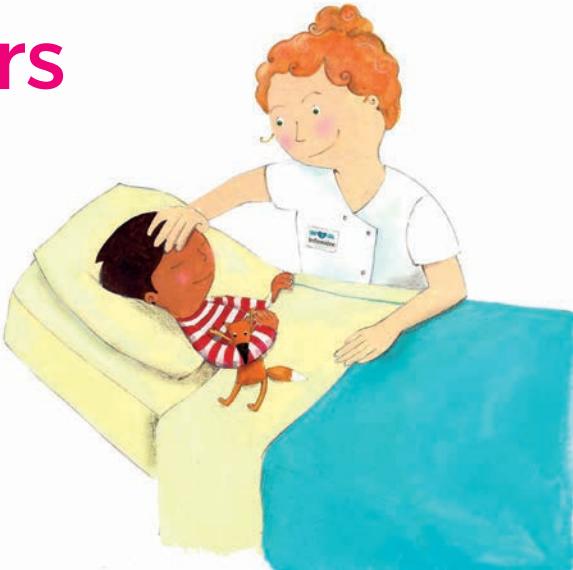
## La prise en charge de la douleur

## L'éducation et les loisirs



# Le parcours de soins

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



## Faites connaissance avec nos professionnels !

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



Pour reconnaître les médecins, ils portent un badge avec un cordon rouge.

- les médecins sont responsables de sa prise en charge médicale (diagnostic, traitement, suivi) et prescrivent les examens nécessaires.
- Les « internes en médecine » sont des praticiens en cours de formation spécialisée (à partir de la 7<sup>e</sup> année des études médicales) ; ils exercent par délégation et sous la responsabilité d'un médecin senior.
- les « externes en médecine » sont des étudiants en 2<sup>e</sup> cycle des études médicales (entre la 4<sup>e</sup> et la 6<sup>e</sup> année). Accompagnés et agissant sous le contrôle des médecins, ils peuvent dispenser certains soins ;
- les cadres de santé gèrent l'organisation et la qualité des soins et restent à votre disposition si vous rencontrez des problèmes durant votre séjour ;
- les infirmier(ère)s sont responsables de la prise en charge paramédicale (diagnostic infirmier) et dispensent certains soins prescrits par le médecin. Ils exercent une surveillance constante et vous conseillent pour la santé de votre enfant. Certain(e)s ont une formation complémentaire en Pédiatrie comme les puéricultrices ;

- les aides-soignant(e)s ou 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 rééducateurs (masso-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 les règles d'hygiène alimentaire de votre enfant.



Les soignants portent un badge avec un cordon bleu.

Les personnels administratifs ont un badge avec un cordon gris.

### D'autres professionnels interviennent dans 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.

### À SA-VOIR

**Comment tu t'appelles ?**  
**A chaque fois qu'un professionnel de santé aborde votre enfant, et même s'il l'a déjà vu, il va lui demander son nom, son prénom et sa date de naissance.**  
**Cela fait partie des procédures de sécurité de l'hôpital : il vérifie la concordance de la réponse avec le nom inscrit sur son bracelet d'identification et dans son dossier.**

# 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.**



À l'hôpital Necker-Enfants malades, nous cherchons constamment à améliorer la prise en charge de la douleur et nous utilisons de nombreux moyens pour les enfants : médicaments antalgiques, crèmes anesthésiantes, gaz MEOPA (hilarant) mais aussi distraction, relaxation, hypnose, casque de réalité virtuelle...

L'évaluation et le soulagement de la douleur sont possibles à tout âge, même chez le nouveau-né, avec des outils adaptés.

Vous pouvez aider votre enfant en signalant à l'équipe soignante l'apparition ou le non soulagement d'une douleur. Si les moyens mis en oeuvre dans le service ne sont pas suffisants, une équipe mobile d'évaluation et de traitement de la douleur pourra se déplacer à son chevet.

La douleur est l'affaire de tous.

## 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.

Les informations sur le programme national de lutte contre la douleur sont disponibles sur le site du ministère de la Santé : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

## La consultation

Il existe aussi une consultation externe pour les douleurs chroniques de l'enfant et de l'adolescent.

Vous pouvez prendre un rendez-vous auprès du secrétariat de l'Unité fonctionnelle de médecine de la douleur au 01 42 19 27 28 ou par mail : delphine.mondain@aphp.fr

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.

## COMMENT MESURER TA DOULEUR ?



### Étape 1

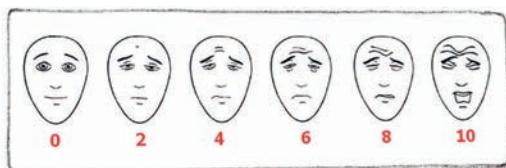
Dis le à quelqu'un de l'équipe qui te soigne.

### 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.



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

# 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 aux enfants et à leur famille :

- de ne pas gêner, par leur comportement ou leurs propos, les autres malades ou le fonctionnement du service ;
- de respecter le calme du service en baissant le niveau sonore de la télévision, radio, et des conversations téléphoniques ;
- d'observer strictement les règles d'hygiène indiquées par le service comme se laver les mains, les dents et prendre une douche ;
- d'apporter pour la nuit une tenue adaptée pour l'espace collectif, 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.



**À SA VOIX**

**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.  
Merci de votre discréction

## Les repas

### pour votre enfant

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

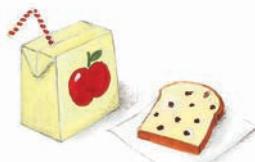
**Pendant son séjour, trois repas et un goûter lui seront proposés quotidiennement :**

- **Petit-déjeuner** entre 8h et 9h
- **Déjeuner** entre 12h et 13h
- **Dîner** entre 18h30 et 19h30

Selon les services, le déjeuner et le dîner peuvent être pris dans la chambre ou dans la salle à manger.

Une alimentation saine, variée, équilibrée et adaptée est proposée par le service diététique, tout en respectant le régime alimentaire spécifique de votre enfant (régime sans sel, etc.) et vos éventuels choix religieux (en début d'hospitalisation, l'aide-soignant du service fera un point avec vous).

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



#### \*Régie de l'hôpital

La régie est située près de l'entrée de l'hôpital dans le bâtiment Breteuil, porte B5 et est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 16h (cartes bancaires, chèques ou espèces). Les tickets non utilisés ne peuvent pas être remboursés.



## Pour vous

Vous avez le choix entre plusieurs formules pour le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner (à votre charge) :

- Vous pouvez faire livrer le petit-déjeuner auprès de votre enfant en chambre en passant commande la veille avant 16h (en échange d'un ticket petit-déjeuner en vente à la régie de l'hôpital\*).
- Vous pouvez déjeuner au self du personnel ou prendre un repas à emporter contre 1 ticket repas en vente à la régie\*. Vous pouvez prendre un deuxième repas à emporter pour le soir et le conserver dans le réfrigérateur de l'espace parents du service de soin. Le self du personnel est ouvert du lundi au vendredi de 11h30 à 13h30 (hors jours fériés) - bâtiment Vaugirard, porte V1-2<sup>e</sup> étage.
- Cafétéria Carré Necker : ouverte sur le jardin avec une terrasse, propose des formules, salades, sandwiches, plats cuisinés, viennoiseries, pâtisseries, boissons chaudes et froides, un point presse et un espace boutique. Ouverte de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi (fermée les week-ends et jours fériés).
- Cafétéria Laennec, RDC bas du bâtiment Laennec, est ouverte de 7h30 à 19h du lundi au vendredi (11h-17h les week-ends et jours fériés).
- Des distributeurs automatiques sont installés dans les bâtiments Laennec, Hamburger et Robert-Debré proposant un large choix de snacks, sandwiches, confiseries et boissons. Certains distributeurs acceptent les cartes bancaires.

Il existe dans chaque service un espace pour les parents, équipé d'un four à micro-ondes et d'un réfrigérateur.



**Certaines mutuelles remboursent les frais de repas accompagnants, renseignez-vous !**

## Les visites

En qualité de parents, vous êtes autorisés à rendre visite à votre enfant, quand vous le désirez jour et nuit.

**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.**

Une halte garderie pour les frères et soeurs des enfants hospitalisés ou en consultation se situe à l'entrée de l'hôpital (voir page 33).

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).

N'oubliez pas que les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent fatiguer votre enfant et qu'il est dans votre intérêt de limiter le nombre de visiteurs et de leur demander d'être discrets. Les téléphones portables doivent être éteints ou sur vibreur.

### • Les permissions

Des permissions de sortie ne peuvent être accordées par le médecin qui suit votre enfant qu'à partir des 24 premières heures d'hospitalisation et sont d'une durée maximum de 48h. Elles dépendent de son état de santé et de la durée du séjour.



## Passer la nuit avec mon enfant

Si vous souhaitez rester la nuit auprès de votre enfant, adressez-vous au cadre de santé qui vous expliquera dans quelles conditions vous pouvez le faire, en fonction du service. La plupart des chambres sont équipées d'un lit accompagnant ou d'un fauteuil-lit pour le papa ou la maman. Pour des raisons d'hygiène, draps et couvertures sont obligatoires pour utiliser ce lit et doivent être fournis par les familles.

Les parents doivent apporter leurs affaires personnelles : linge de nuit, nécessaire de toilette, peignoir, serviettes, etc.

Le lit ou le fauteuil ainsi que les affaires personnelles (valises, sacs, poussettes) doivent être rangés impérativement le matin à 8 h à l'endroit indiqué par chaque service pour permettre l'entretien de la chambre. Lorsqu'il n'existe pas de cabinet de toilette attenant à la chambre, l'accès à une salle de douche est possible dans certains services.

Si vous ne pouvez pas dormir dans la chambre de votre enfant, il existe une maison des parents dans l'enceinte de l'hôpital (voir page 33).

## Les vêtements

Pour le séjour de votre enfant, prévoyez du linge personnel : vêtements confortables, pyjamas, robe de chambre, sous-vêtements, pantoufles, mouchoirs jetables, serviettes et objets de toilette.

Il vous appartient d'entretenir le linge de votre enfant.

À SA  
VOIR

### Interprètes

You don't speak French ? Ask for someone !  
Si vous parlez mal le français et avez besoin d'un interprète, signalez-le à l'équipe soignante.

## L'hygiène

### La lutte contre les infections infections associées aux soins (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 associée aux soins n'est jamais nul. Un comité de lutte contre ces infections (CLIN) et une équipe de prévention du risque infectieux (EPRI) sont chargés de l'organisation, de la surveillance et de la prévention de ces infections.

Un certain nombre de règles d'hygiène doivent être appliquées par tous, notamment l'hygiène des mains avec une solution hydroalcoolique.

Ces règles doivent être respectées par les équipes soignantes comme par les parents ou les visiteurs.

C'est pourquoi le nombre de visiteurs par patient est limité à 2 personnes (parents compris).

### Des mesures complémentaires peuvent être instaurées.

Si votre enfant est atteint d'une maladie infectieuse, contagieuse ou présente des risques particuliers, il vous est demandé :

- que votre enfant reste dans sa chambre ;
- de ne pas rendre visite à d'autres patients ;
- de respecter les instructions mentionnées sur les portes des chambres et expliquées par les soignants, telles que le port de sur-blouse, de masque, etc.



En automne-hiver (généralement d'octobre à avril), le risque d'infections virales est majoré. Par conséquent, le port d'un masque chirurgical est recommandé durant cette période dès l'entrée dans le service/bâtiment pour tout patient (quand il sort de sa chambre), tout visiteur (âgé de plus de 6 ans) et accompagnant, et tout professionnel hospitalier en présence d'un patient. Dans les secteurs de pédiatrie, le parent/titulaire de l'autorité parentale peut retirer son masque lorsqu'il dort dans la chambre mais le met en présence d'un soignant. Une signalétique spécifique est mise en place pour prévenir de la période durant laquelle ces mesures devront être suivies, en fonction des épidémies en cours dans la région. En dehors de cette période, le port du masque chirurgical est impératif dès l'entrée dans le service si vous toussez ou êtes enrhumés.

### À SA VOIR

**Les boutiques de l'association MAEH (Mouvement pour l'Amélioration de l'Environnement Hospitalier) situées dans le hall des bâtiments Laennec et Robert Debré proposent jouets, cadeaux, papier à lettres, objets de toilette, etc..**

**Ces boutiques sont tenues par des bénévoles. Les bénéfices des ventes servent à financer des projets d'amélioration de l'accueil dans les hôpitaux**

## La sécurité à l'hôpital

### La service de sûreté

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

Le service est joignable 24h/24 au 01 44 49 43 00 ou au 87 87 depuis la chambre.

Nos recommandations :

- ne laisser aucun objet de valeur (PC portable, bijoux, téléphone portable, caméra, appareil photo, sac à main, console de jeux, etc.) sans surveillance dans la chambre de votre enfant durant votre absence, même momentanée. Les chambres du bâtiment Laennec sont équipées d'un coffre hôtelier pour la protection de vos objets. La régie de l'hôpital est à votre disposition pour les dépôts d'argent et de valeur (billets d'avion...) Voir page 13
- si vous ou votre enfant pensez être 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, 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 véhicules d'intervention et de 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

Bureau sécurité générale

**01 44 49 41 16**

adjoint sécurité

**01 44 49 41 34**

En cas d'urgence,  
pour joindre le  
service sécurité :

**01 44 49 43 00 ou  
le 8787 depuis  
un poste de l'hôpital.**

# Télévision, téléphone, Internet et courrier

## La télévision

Une télévision est présente dans toutes les chambres sauf en réanimation.

L'offre de base gratuite comprend la radio interne (M Radio), 24 radios FM et la chaîne de TV Gulli (chaîne enfant). Des chaînes supplémentaires payantes sont disponibles auprès des hôtesses d'accueil de la société Orion, dans le hall du bâtiment Laennec (rdc bas). Les familles en difficulté financière peuvent demander la gratuité de la prestation par l'intermédiaire du service social de l'hôpital (se renseigner dans le service).

## 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  
NECKER-ENFANTS MALADES  
149, rue de Sèvres  
75743 Paris cedex 15  
Une boîte aux lettres est située à côté de la Régie - bâtiment Breteuil pour les envois extérieurs (courriers affranchis).



## Le téléphone

Chaque chambre dispose d'un poste joignable de l'extérieur sans formalité. Pour pouvoir téléphoner, il faut ouvrir la ligne en se rendant auprès des hôtesses d'accueil de la société Orion dans le hall du bâtiment Laennec.

## Internet

Un accès wifi gratuit « APHP\_PUBLIC » est mis à la disposition des parents dans le bâtiment Laennec et en certains points des autres bâtiments.

## Tablettes numériques

L'hôpital Necker peut mettre à disposition des tablettes numériques pour des enfants qui le souhaitent afin qu'ils puissent regarder un film, accéder à des jeux d'éveil ou échanger avec leur famille via une webcam. S'adresser à l'éducatrice.



# 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.

## CULTE BOUDDHISTE

Aumônerie

**Mme Martine Poumeyrol**  
[m.poumeyrol@gmail.com](mailto:m.poumeyrol@gmail.com)  
Tél : 06 40 55 39 23

## CULTE CATHOLIQUE

Aumônerie

**Père Nicolas Delafon**  
[nicolas.delafon@aphp.fr](mailto:nicolas.delafon@aphp.fr)

**Mme Claire Bolzinger**  
[claire.bolzinger@aphp.fr](mailto:claire.bolzinger@aphp.fr)  
Tél : 01 44 49 43 34 ou poste 94 334

Messes : mardi, jeudi et samedi à 16h

Veillée de prière à l'intention des patients hospitalisés le 3<sup>e</sup> jeudi de chaque mois de 20h45 à 22h.

Présence les lundi 9h à 17h, mardi, mercredi, jeudi et vendredi 14h à 17h30.

## CULTE ISRAÉLITE

Aumônerie

**M. le Rabbin Acher Marciano**  
[acher.marciano@gmail.com](mailto:acher.marciano@gmail.com)

Permanence tous les lundis après-midis et disponible sur appel.  
Tél : 06 15 15 01 02 ou au poste 94 334

## CULTE MUSULMAN

Aumônerie

**M. Abdelkader Khali**  
[abdelkader.khali@aphp.fr](mailto:abdelkader.khali@aphp.fr)

Permanence tous les lundis et disponible sur appel.  
Tél : 06 41 52 07 10 ou poste 94 334

## CULTE PROTESTANT

Aumônerie

**Mme Martine Colpier**  
[martine.colpier@aphp.fr](mailto:martine.colpier@aphp.fr)

Présence lundi et vendredi de 10h30 à 17h30, mercredi 14h à 18h ou sur appel.  
Tél : 06 34 50 55 32 ou poste 92 800

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

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 la bonne couleur de badge et le bon métier aux professionnels qui t'entourent?



.



.

- Personnels administratifs



.



.

- Soignants



.



.

- Médecins

# L'éducation et les loisirs

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.

## Le centre scolaire

Un centre scolaire est implanté dans l'hôpital, il est dirigé par un directeur de l'Éducation nationale. Une équipe de professeurs des écoles, de professeurs du secondaire (anglais, maths, français, sciences de la vie et de la terre, histoire géographie, physique-chimie et espagnol) et des professeurs de la Ville de Paris (arts plastiques, musique et sport) assurent un enseignement pour les enfants hospitalisés de la maternelle à la terminale.

L'enseignement se fait soit dans des classes au sein des services, soit au chevet de l'enfant. Le travail avec l'enfant se construit en liaison avec son école d'origine.

L'association «L'École à l'Hôpital» prend en charge les élèves du second degré dans différentes matières (mathématiques, langues, français, physique, biologie, histoire, géographie).

Des animateurs de la Ville de Paris interviennent dans les services durant les vacances scolaires.

Centre scolaire :  
01 44 49 47 78.



## Après l'école

### • L'Espace lecture

Bénévoles et bibliothécaires organisent des lectures et des animations autour du livre dans l'Espace lecture au rez-de-chaussée bas du bâtiment Laennec.

En dehors de ces temps forts, la bibliothèque est ouverte aux enfants accompagnés et sous la responsabilité d'un adulte. Les prêts de livres sont réservés aux enfants hospitalisés. Une animatrice spécialisée se déplace au chevet des malades dans certains services.

### • Les salles de jeux

Chaque service dispose d'une salle de jeux équipée et animée par des éducatrices de jeunes enfants et accessible en leur présence.

### • Aire de jeu , jardin potager et jardins

Une aire de jeux inclusive pour les enfants sous la surveillance des parents ainsi qu'un jardin potager se trouvent à l'arrière du bâtiment Robert Debré, face à la Maison des familles. Le Carré Necker est propice à la promenade, des tables de pique-nique sont installées dans le grand jardin à la disposition de tous.

### • L'Espace Plein Ciel et les animations

Cet espace dédié à la culture et à l'animation est ouvert l'après-midi aux patients âgés de 9 ans à 20 ans. Les jeunes hospitalisés peuvent y pratiquer de multiples activités : baby-foot, cuisine, jeux de société, jeux vidéo, arts plastiques, musique et bien d'autres. Ils sont encadrés par des animateurs ou des intervenants culturels et sportifs.

Pour se rendre à l'Espace Plein Ciel, les jeunes doivent être accompagnés et se munir du « Passeport Plein Ciel » disponible dans les postes de soins des services.

Horaires :

À Robert Debré (Porte D1, 4e étage) :  
du lundi au vendredi de 14h à 18h30

A l'Auditorium Laennec (RB) :  
mardi et jeudi de 20h à 21h.

Contact : 01 44 49 40 60.

### • Radio Necker

Accessible gratuitement sur les téléviseurs des chambres (canal 31), la chaîne TV/radio interne de l'hôpital propose tous les après midi du lundi au vendredi, des films, des dessins animés, des documentaires ainsi que des émissions thématiques (musique, littérature, sport...). Certaines émissions en direct permettent d'interagir avec les invités en composant le 01 87 89 29 30.

L'année est également rythmée par des festivals thématiques en lien avec l'offre culturelle de l'hôpital.



### NUMÉROS UTILES

Espace Plein Ciel  
**01 44 49 40 60**

M-Radio  
**97762**

Scolarité à l'hôpital  
**01 44 49 47 78**

## Des services pour les familles

### • L'Espace familles

C'est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation pour les familles. Des permanences y sont organisées par des bénévoles et des associations. Ils vous recevront pour un entretien si vous avez des demandes précises ou de façon plus informelle pour discuter dans un esprit de convivialité.

L'Espace famille est situé dans le hall du bâtiment Laennec, au rez-de-chaussée bas.

Ouvert du lundi au vendredi de 11 h à 17 h.

Tél. 01 44 49 55 14.

### • La médiathèque

Située au bâtiment Vaugirard (porte V3 – rez de chaussée), la médiathèque propose aux patients et aux familles un prêt gratuit de livres, documentaires, revues, DVD, CD.

Elle est ouverte de 12 h à 16 h30 du lundi au vendredi.

L'inscription se fait sur simple présentation de l'étiquette d'hospitalisation (NDA).

Le passage d'un chariot de livres et revues vous est proposé dans les chambres le mardi après-midi.

N'hésitez pas à appeler le 01 44 49 49 29.

### • La Maison des familles et la Maison des parents

La Maison des familles Saint-Jean accueille l'enfant et sa famille la veille d'une consultation ou d'une hospitalisation s'ils viennent de loin, et pendant la durée d'un traitement en hôpital de jour. Réservation au 01 56 58 10 23 ou [mf.necker@ordredesaintjean.fr](mailto:mf.necker@ordredesaintjean.fr)

La Maison des parents Saint-Jean dispose de 12 chambres et héberge les parents des enfants hospitalisés à l'hôpital. Une cuisine et une salle à manger sont à la disposition des résidents. Les tarifs varient de 12 à 38€ la nuit. Réservation uniquement par téléphone au 01 43 06 32 94.  
[mp.necker@ordredesaintjean.fr](mailto:mp.necker@ordredesaintjean.fr)

Ces deux structures sont implantées dans l'enceinte de l'hôpital, bâtiment Archambault.

Nous vous recommandons de réserver dès la prise du rendez-vous à l'hôpital.



### • Halte garderie

Ouverte à tous les enfants entre 12 mois et 6 ans, elle accueille les frères et sœurs d'enfants hospitalisés ou venant en consultation et les petits-enfants de papy et mamie hospitalisés à Jean Hamburger.

À droite dans la cour d'entrée de l'hôpital de 9 h à 17 h.

Réservation au 01 47 34 69 47. Tarif : un euro par heure et par enfant (ou application du barème CAF).

### • L'espace Bien-être

L'espace bien-être propose gratuitement aux parents d'enfants hospitalisés des soins de relaxation et de bien-être (massage, sophrologie, yoga, hypno-relaxation).

Situé dans le hall du bâtiment Laennec, au rez-de-chaussée bas, il est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

Pour prendre rendez-vous : 01 87 89 29 19

# Charte de la bientraitance

Les professionnels de l'hôpital universitaire Necker-Enfants malades s'engagent à :

**Conserver en toute circonstance une attitude professionnelle et humaine, d'écoute et de discernement dans la relation avec chaque enfant et chaque adulte.**

**Assurer une qualité des soins et une prise en charge globale conformes aux recommandations et aux bonnes pratiques professionnelles, aussi bien dans le cadre des soins courants que dans celui des soins innovants.**

**Favoriser en toutes circonstances les conditions et le climat de confiance permettant au patient de participer aux décisions le concernant.**

**Garantir à chacun une information individuelle, adaptée et loyale en s'assurant de sa bonne compréhension.**

**Fournir des prestations de qualité en matière d'accueil, d'hôtellerie et d'hygiène.**

**Identifier et prendre soin des souffrances physiques, psychiques et morales, aigües et chroniques.**

**Respecter la dignité et l'intimité du patient ainsi que ses droits.**

**Prendre en compte en compte la satisfaction et les propositions des patients et de leur entourage pour améliorer en continu nos services.**

**Apporter un soutien et un accompagnement au patient et à ses proches tout au long de sa prise en charge.**

**Veiller au respect de la confidentialité des informations relatives à la personne.**

# La sortie de l'hôpital

Bien préparer  
la sortie de l'hôpital

Que faut-il payer?



# 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.**

## Aidez-nous à nous améliorer

Un questionnaire de satisfaction vous sera envoyé après votre hospitalisation sur l'adresse courriel que vous nous avez transmise, sauf pour certains services spécifiques (réanimations et urgences notamment). Les données sont anonymes et nous permettent de nous améliorer. Les résultats sont publiés en ligne sur le site de l'AP-HP ou disponibles sur demande.

Ce questionnaire est disponible en ligne sur le site Internet de l'hôpital : [hopital-necker.aphp.fr](http://hopital-necker.aphp.fr)

Dans le service de Réanimation un questionnaire papier est à votre disposition et à déposer dans les boîtes installées à cet effet.



## La sortie de votre enfant

Le médecin qui a suivi votre enfant pendant son séjour fixe la date de sortie.

## Quelles sont les formalités ?

Au moment de la sortie de votre enfant, si votre dossier n'est pas complet 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.

Si vous n'êtes pas disponible pour la sortie de votre enfant, vous devez au préalable fournir un certificat au service des admissions ainsi qu'au service de soins, indiquant le nom de la personne qui viendra chercher votre enfant. Cette personne devra justifier de son identité.

## Prévoir le mode de transport

Si l'état de santé de votre enfant le justifie, le 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 aux accueils de l'hôpital.

**+ Pour plus d'informations, renseignez-vous sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.**



## Comment s'organise la suite des soins?

- Si un traitement ou des soins sont nécessaires après la sortie de votre enfant, 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, il serait bon de les prévoir 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).
- À la sortie de votre enfant, son médecin habituel recevra dans les 8 jours qui suivent un compte rendu d'hospitalisation. Vous en recevrez vous aussi une copie.

# 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<sup>e</sup> 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.

Un forfait journalier de 20 euros vous sera facturé par jour de présence, y compris le jour de sortie sauf en cas de transfert dans un autre établissement. Ce forfait journalier peut être partiellement ou intégralement pris en charge par certaines mutuelles. Il est facturé en plus du ticket modérateur.

Les frais doivent être réglés au service de la gestion administrative des patients ouvert tous les jours avant votre sortie.

Il est toutefois possible que votre facture ne soit pas prête lors de votre sortie ou que certains éléments soient à régler après votre sortie : vous recevrez à domicile le montant restant à charge. Vous pouvez payer en ligne sur le site paiement-en-ligne.aphp.fr.

Le montant total dépend des actes qui ont été faits pendant le séjour : consultations, chirurgie, soins, examens de biologie ou d'imagerie etc. Les tarifs de ces actes sont déterminés par la sécurité sociale.

Les montants des frais de consultation et d'hospitalisation des spécialités sont affichés dans les services.

**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).

Avant le début des soins à votre enfant, un devis estimatif est réalisé par le service de gestion administrative à la demande du médecin hospitalier. Il doit être accepté et signé par vous.



**Reste à charge**  
N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre mutuelle.



**Qu'est ce que le forfait journalier ?**  
C'est le coût que représente l'hébergement et les repas de l'enfant hospitalisé.  
**Il reste à payer par la famille sauf si une mutuelle le prend en charge.**



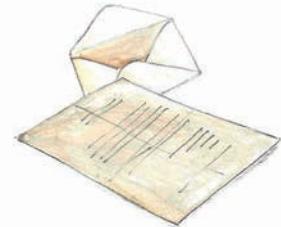
Lors de consultations privées, certains praticiens peuvent pratiquer des dépassements d'honoraires.  
Renseignez-vous auprès du service.

# 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 médicale 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 ou consultez le site Internet de l'hôpital : [www.hopital-necker.aphp.fr](http://www.hopital-necker.aphp.fr)



## **Commission des usagers**

La Commission des usagers joue un rôle actif dans le traitement à l'amiable des plaintes et des réclamations. Elle traite tous les témoignages et réclamations avec la plus grande attention.

La commission a également pour mission de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients et des usagers. Elle travaille en étroite collaboration avec la direction de l'hôpital en ce sens.

La saisine de la commission des usagers s'effectue par le biais d'un courrier du demandeur adressé au directeur de l'hôpital.

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

## **Faire un éloge ou une réclamation**

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

- Le cadre de santé du service.
- Le chargé des relations avec les usagers vous accueille dans le bâtiment Lecourbe au 2<sup>ème</sup> étage. Il est joignable au 01 44 49 40 15 ou par mail : [droitsdespatients.nck@aphp.fr](mailto:droitsdespatients.nck@aphp.fr)
- Vous pouvez écrire par mail aux représentants des usagers : [usagers.1@nck.aphp.fr](mailto:usagers.1@nck.aphp.fr) ou [usagers.2@nck.aphp.fr](mailto:usagers.2@nck.aphp.fr)

Vous pouvez aussi adresser une réclamation au directeur de l'hôpital :

- par courrier à : Hôpital Necker-Enfants Malades, Direction, 149 rue de Sèvres 75015 Paris
- par mail : [droitsdespatients.nck@aphp.fr](mailto:droitsdespatients.nck@aphp.fr)

Une réponse écrite vous sera apportée.

En fonction de la nature de votre demande, il vous sera proposé de rencontrer un médiateur médical ou non médical.

À SA  
VOIR

**La commission des usagers**  
**La liste des membres et les coordonnées de la commission des usagers sont affichées dans chaque service, et accessible sur le site Internet de l'hôpital.**

## 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 des services. 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 concernant votre enfant 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 bien en adressant un courriel à l'adresse suivante : [droits.patient@sap.aphp.fr](mailto:droits.patient@sap.aphp.fr).

## NUMÉROS UTILES

**droits du patient et des relations avec le public  
01 44 49 40 15**

# Vos droits

## Recherche biomédicale à l'hôpital

La recherche contribue à faire progresser la médecine. Elle occupe une place de premier plan dans les hôpitaux universitaires de l'AP-HP. Cela signifie que l'AP-HP forme des médecins et fait progresser la recherche.

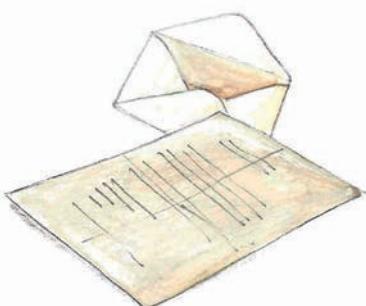
Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale sur un médicament, un produit ou un matériel, ceci afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales.

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

Aucun essai ne peut être mené 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, de mettre fin à tout moment à votre participation.

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



## À SA- VOIR

### 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.

Les frais de copie et d'envoi vous seront facturés.

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

En cas de décès d'un enfant, les parents peuvent accepter un don de ses organes et de ses tissus. Ce geste généreux pourra sauver la vie d'autres patients en attente de greffe. Il est anonyme et gratuit. L'autorisation des parents ou des tuteurs légaux est indispensable. Elle sera recherchée par l'équipe médicale aidée d'une équipe de coordination de prélèvements, qui veillera au bon déroulement du don et au respect du corps de l'enfant.

 Pour en savoir plus :  
[www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

#### Faire un don de lait

Le Lactarium d'Île de France installé à l'hôpital Necker est un centre de collecte, d'analyse, de traitement et de distribution du lait humain sur prescription médicale. Il s'agit du seul Lactarium à usage interne et externe de la région. Il met en place gratuitement une infrastructure au service des mamans donneuses. Le lait est congelé à la maison et récupéré par l'équipe du Lactarium à la demande.

Conseils téléphoniques et contact :  
Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h  
(sauf jours fériés). Tél : 01 71 19 60 47  
Email : [lactarium.idf@nck.aphp.fr](mailto:lactarium.idf@nck.aphp.fr)  
[www.lactarium-idf.aphp.fr](http://www.lactarium-idf.aphp.fr)

# La charte de la personne hospitalisée - principes généraux

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.

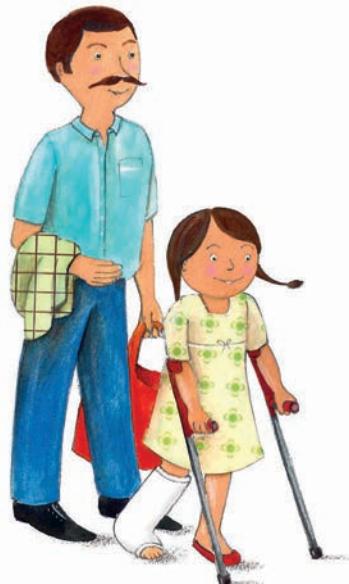


**Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet: [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)**

**Il peut également être obtenu gratuitement sur simple demande à la gestion administrative des patients.**

# La charte européenne de l'enfant hospitalisé

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigues à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir un parent ou son 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 [...]. 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.



# La charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap.



# Consulter et partager mes données de santé

## Le nouveau carnet de santé numérique : mon espace santé

Depuis l'été 2022 tous les assurés sociaux, sauf ceux qui s'y sont opposés, disposent d'un profil « Mon espace santé ». Cet espace vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

Avec Mon espace santé, vous disposez de 4 fonctionnalités :

- un dossier médical contenant votre profil médical que vous pouvez renseigner vous-même, (traitements, allergies, antécédents, etc.) et vos documents de santé, dont le Volet de Synthèse Médicale (VSM) alimenté par votre médecin traitant ;
- une messagerie de santé permettant d'échanger des informations et des documents de manière sécurisée et confidentielle avec vos professionnels de santé ;
- un catalogue de services et d'applications de santé, sélectionnés pour leur fiabilité et leur pertinence.
- et bientôt un agenda médical pour centraliser vos rendez-vous, ainsi que ses rappels de dépistage et de vaccination.

Les données de Mon espace santé sont alimentées par les professionnels de santé autorisés et l'Assurance Maladie qui verse automatiquement l'historique des soins remboursés et les attestations de vaccination COVID.

## L'ESPACE PATIENT AP-HP : monaphp.fr

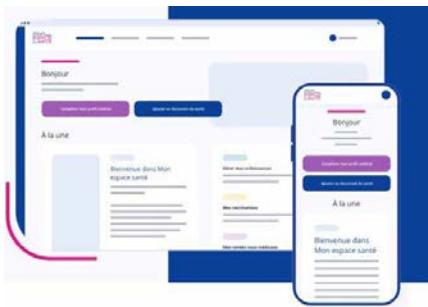
L'Espace patient AP-HP est une solution numérique référencée au catalogue de services de Mon espace santé.

Cet espace permet d'accéder librement à l'offre de l'AP-HP (prendre rendez-vous, s'inscrire en maternité, réaliser une préadmission, etc.), ou grâce à la création d'un compte à des fonctionnalités personnalisées (formulaires, comptes rendus, factures, etc.).

### >> Comment s'y connecter ?

- Depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone sur [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr) ou en téléchargeant l'application Mon espace santé sur les stores.
- Pour utiliser le service, vous devez vous rendre une première fois sur [Mon espace santé](#) et activer votre profil muni de votre carte Vitale.

En cas de questions ou de difficultés, vous pouvez joindre un conseiller par téléphone : du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.



### >> Comment s'y connecter ?

Depuis [Mon Espace Santé](#), choisir « [monaphp.fr](http://monaphp.fr) » dans le catalogue de services.

Depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone sur [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr), rubrique « Espace Patient ». Vous pouvez créer un compte en réutilisant votre compte France Connect (dispositif national qui propose aux usagers de réutiliser un compte déjà créé dans une première institution comme ameli, impots.gouv, etc.).

## Bienvenue sur votre espace patient AP-HP.

Effectuez vos démarches en ligne, simplement, sans compte.

Vous êtes déjà patient de l'AP-HP et vous êtes majeur : créez-vous un compte pour accéder à des formulaires préremplis, vos questionnaires médicaux, vos documents de soins et vos factures.

[Créer mon compte](#)

# Protection des données personnelles

L'AP-HP est soucieuse de la protection des données personnelles. Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles en conformité avec la loi informatique et libertés.

Pour toute information complémentaire sur la protection des données personnelles, vous pouvez également consulter le site [hopital-necker.aphp.fr](http://hopital-necker.aphp.fr)

## **Données collectées**

Nous collectons et traitons notamment les données d'ordre administratives, sociales et médicales.

## **Finalité - Exploitation des données**

### **vous concernant**

Ces données servent notamment à faciliter la gestion administrative de votre dossier, la facturation des actes médicaux, la télétransmission des feuilles de soins, l'édition des résultats d'examens, des travaux statistiques pour l'analyse de l'activité des services.

## **Vos droits au regard de la loi Informatique et Libertés**

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime aux données personnelles vous concernant.

Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au Directeur de l'hôpital ou bien en adressant un courriel à l'adresse usagers.1@nck.aphp.fr

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

Les travaux conduits sont susceptibles de donner lieu à une valorisation après un dépôt de propriété intellectuelle.

Vous pouvez à tout moment exprimer une opposition à cette utilisation des données en vous adressant au Directeur de l'hôpital ou bien en adressant un courriel à l'adresse usagers.1@nck.aphp.fr

Un motif devra être exposé, dont la légitimité sera appréciée par le responsable de traitement, si vous souhaitez qu'aucun membre de l'équipe médicale responsable de vos soins n'utilise vos données dans le cadre d'une recherche scientifique. Cette opposition n'affectera en rien votre prise en charge médicale.

## **Cas particulier de la Recherche**

Ces données peuvent faire l'objet d'analyses statistiques pour la recherche scientifique dans le domaine de la santé par l'équipe médicale responsable de vos soins ou par d'autres professionnels dûment habilités.

# Les associations de bénévoles et les partenaires

**De nombreuses associations de bénévoles et de partenaires sont présentes dans l'établissement, auprès des enfants et des adolescents hospitalisés.**

- **Les Blouses roses**

Animation des salles d'attente et des salles de jeu, visite au chevet.

- **Celui qui souffle**

Gestion de bénévoles en soutien des activités culturelles, émission de radio, ateliers culturels pour les enfants.

- **Chaîne de l'espoir**

Prise en charge d'enfants étrangers souffrant de maladies cardiaques.

- **L'École à l'hôpital**

Enseignement, niveau collège et lycée en lien avec l'Éducation nationale.

- **Endlessly**

Sorties culturelles et sportives, amélioration du bien-être des enfants hospitalisés (goûter, atelier, rencontres...), réalisation de rêves d'enfants.

- **Fondation Pompidou**

Visite aux malades, animation de l'espace famille.

- **Joue-moi de la musique**

Musiciens dans les services.

- **Hop we care**

Spectacles et concerts, activités bien-être pour les personnels et culturelles pour les enfants hospitalisés.

- **MAEH - Mouvement pour l'amélioration de l'environnement hospitalier**

Gestion des boutiques et financement de projets en lien avec l'amélioration de l'environnement hospitalier.

- **Magie à l'hôpital**

Magie au chevet ou en spectacle, réalisation de rêves d'enfants.

- **Main dans la main et solidaires**

Animation des salles d'attente et des salles de jeu, visite au chevet. Mécénat.

- **Ordre de Saint-Jean**

Accueil et animation de la maison des parents et de la maison des familles.

- **Make a Wish**

Exauce des vœux d'enfants.

- **Médecins du monde**

Parrainage d'enfants hospitalisés.

- **NOC ! Nous On Crée !**

Arts plastiques à l'Hôpital.

- **Petits princes**

Exauce des vœux d'enfants.

- **Premier de Cordée**

Fait entrer le sport à l'hôpital.

- **Rire médecin**

Envoie des clowns dans les services.

- **Swane**

Des journalistes aident les enfants hospitalisés en gastro et néphrologie à rédiger un journal.

- **Tête en l'air**

Rencontres entre bénévoles et parents d'enfants suivis en neurochirurgie.

- **Visite des Malades en Établissement Hospitalier - VMEH**

Visite au chevet.

- **Union des associations familiales - Udaf**

Gestion de la halte-garderie.

- **Les P'tits Cueilleurs d'étoiles**

Astronomie au chevet des enfants.

- **Un cadeau pour la vie**

Amélioration du bien-être des familles.

- **What dance can do**

Danse au chevet des enfants hospitalisés, spectacles.

# Vos contacts

- **Standard de l'hôpital :** 01 44 49 40 00
- **Chargé des relations avec les usagers :** 01 44 49 40 15
- **Régie de l'hôpital :** 01 44 49 40 80
- **Secrétariat du service social :** 01 44 49 48 09
- **Directeur du centre scolaire :** 01 44 49 47 78
- **Espace Plein Ciel, service culture et animation :** 01 44 49 40 60
- **Espace familles :** 01 71 39 65 25 ou 01 44 49 55 14
- **Maison des parents :** 01 43 06 32 94
- **Maison des familles:** 01 56 58 10 23
- **Aumônerie catholique:** 01 44 49 43 34
- **Aumôneries israélite :** 06 15 15 01 02
- **Aumôneries musulmane :** 06 41 52 07 10
- **Aumôneries protestante :** 06 34 50 55 32
- **Halte garderie :** 01 47 34 69 47

Site internet de l'hôpital :

<http://hopital-necker.aphp.fr>

Retrouvez-nous sur :

<https://www.facebook.com/hopitalneckerenfantsmalades>

[https://twitter.com/hopital\\_necker](https://twitter.com/hopital_necker)

[https://instagram.com/hopital\\_necker](https://instagram.com/hopital_necker)

<https://www.youtube.com/user/hopitalnecker>



# MON JOURNAL

Raconte ton séjour  
ou donne libre cours  
à ton imagination.



© AP-HP MARS 2024 - Conception : Anatome - Illustration : Audrey Kumar - Réalisation :  
Studio graphique de la Direction déléguée à la communication de l'AP-HP avec la Direction  
de la communication de l'hôpital Armand-Trousseau.

# VOTRE DON NOUS REND PLUS FORTS

**JE SOUTIENS MON HÔPITAL**

Je fais mon don :  
[hôpital-necker.ap-hop.fr/  
soutien-nous](http://hôpital-necker.ap-hop.fr/<br/>soutien-nous)



Je donne pour :



La meilleure  
santé possible



La qualité de  
vie au mieux



La recherche  
en Neurosciences



Le développement  
et l'éducation des patients

[S'inscrire à la newsletter](#) [Meilleurs amis](#) [Partager](#)



Hôpital Necker  
enfants malades  
AP-HP



FONDATION  
DE L'HÔPITAL  
NECKER AP-HP