

# Bienvenue

à l'hôpital universitaire  
Necker-Enfants malades

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 Necker-Enfants malades	6

pages  
8 à 13

## L'arrivée

Bien préparer l'admission de votre enfant	10
Les démarches à effectuer en arrivant à l'hôpital	12

pages  
14 à 33

## La vie à l'hôpital

Le parcours de soins	16
La vie quotidienne à l'hôpital	18
Télévision, téléphone, Internet et courrier	23
Pratiquer son culte	24
L'éducation et les loisirs	29
La prise en charge de la douleur	32

pages  
34 à 39

## La sortie de l'hôpital

Bien préparer la sortie de l'hôpital	36
Que faut-il payer?	38

pages  
40 à 45

## Vos droits

La charte de la personne hospitalisée	44
La charte européenne de l'enfant hospitalisé	45
Les associations de bénévoles et les partenaires	46
Vos contacts	47

**JEUX**

pages  
25 à 28

**MON  
JOURNAL**

pages  
48 à 51

# L'AP-HP

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

L'AP-HP, Assistance Publique-Hôpitaux de Paris est le centre hospitalo-universitaire (CHU) d'Île-de-France et le 1er CHU d'Europe. Fiers de leur mission de service public, nos 92 000 professionnels s'engagent à offrir à tous, 24h/24, des soins de grande qualité.

Avec 37 hôpitaux réunis en 12 groupes hospitaliers et une fédération du polyhandicap, l'AP-HP propose, en lien étroit avec les acteurs sanitaires et médico-sociaux de la région, des soins et des modes de prise en charge adaptés aux besoins de santé de proximité. Elle met également toute son expertise et ses capacités d'innovation au service des patients atteints de pathologies complexes.

Grâce à l'association du soin, de l'enseignement et de la recherche, les 7 millions de personnes soignées chaque année par des équipes de renommée internationale bénéficient de traitements de pointe dans l'ensemble des disciplines médicales.

 **En savoir plus : [www.aphp.fr](http://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 NECKER-ENFANTS MALADES

## Informations pratiques

L'hôpital est situé au 149 rue de Sèvres, dans le 15<sup>ème</sup> arrondissement de Paris (quartier Invalides / Montparnasse).

Accueil de l'hôpital : 01 44 49 40 00

Pour venir :

- **En bus** : lignes 28, 39, 70, 82, 87, 89, 92
- **En métro**  
lignes 10 et 13 (Duroc), 6 (Sèvres-Lecourbe, Pasteur), 12 (Falguière, Pasteur).
- **En voiture** : les voitures particulières ne peuvent pas se garer dans l'hôpital pendant les travaux, mais il existe des dépose-minutes devant les principaux bâtiments.  
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 Pécelet, 12 et 141 bd du Montparnasse, 8 et 37 bd Garibaldi.

## Présentation de l'hôpital

L'hôpital Necker soigne les enfants (400 lits) et les adultes (200 lits). Les services médicaux sont tous très spécialisés :

- Pour les adultes, néphrologie et transplantation rénale, hématologie, maladies infectieuses, réanimation et maternité.
- Pour les enfants, toutes les disciplines médicales et chirurgicales pédiatriques et un service d'urgence. Le SAMU de Paris a son siège dans l'hôpital.

Necker est le plus important centre français de recherche biomédicale en milieu hospitalier.



## Necker et les Enfants malades

Suzanne Necker, épouse du ministre de Louis XVI, fonde en 1778 un hôpital pour soigner les pauvres. René Laennec invente à Necker le stéthoscope (1816) et Jean Hamburger y réalise la première greffe de rein (1952).

Juste à côté, est créé en 1802, le premier hôpital réservé aux enfants. Robert Debré, grand pédiatre, y travaille.

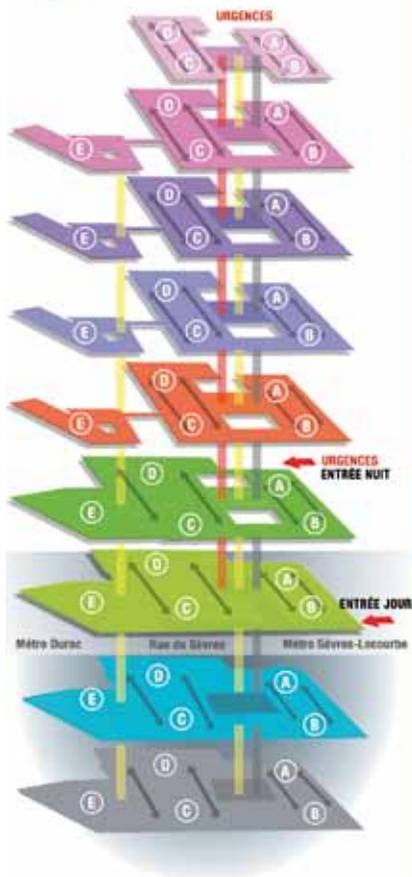
En 1926, les deux hôpitaux se regroupent pour former un seul établissement : l'hôpital Necker-Enfants malades.

## À Necker, il y a chaque année :

- 61 000 admissions
- 305 000 consultations
- 75 000 urgences
- 800 médecins, chirurgiens et biologistes
- 3000 personnels paramédicaux, logistiques, administratifs et ouvriers.

# Le plan de l'hôpital

## 1 BÂTIMENT LAENNEC



### NIVEAU 5 :

- Néonatalogie :
- Soins intensifs (A)
- Réanimation (B)
- Hospitalisation (C)
- Plateau des naissances (D)

### NIVEAU 4 :

- Maternité (A et B)
- Cardiologie médico-chirurgicale :
- hospitalisation (C)
- blocs (D)
- réanimation (D)
- Bureaux médicaux (E)

### NIVEAU 3 :

- Chirurgie viscérale (A et B)
- Néphrologie-Dialyse (A)
- Ophthalmologie (B)
- Gastro-entérologie (C)
- Pneumologie (C)
- Dermatologie (D)
- Pédiatrie générale (D)
- Bureaux médicaux (E)

### NIVEAU 2 :

- Maxillo-faciale et plastique (A)
- Orthopédie (B et D)
- ORL et chirurgie cervico-faciale (C)
- Neurochirurgie (D)
- Bureaux médicaux (E)

### NIVEAU 1 :

- Réanimation médico-chirurgicale (A)
- Réanimation chirurgicale (D)
- Bureaux médicaux (E)

### Rez-De-Chaussée HAUT (RH):

- Urgences (A)
- Hospitalisation courte durée (B)
- Avail des urgences (C)
- Imagerie (D)
- Blocs et salles de réveil (E)

### Rez-De-Chaussée BAS (RB):

- Consultations pédiatriques
- Audiophonie (A) - Anesthésie (B)
- Implants ORL (A) - Chirurgie viscérale (B)
- Maxillo-faciale - Cardiologie (C)
- et plastique (A) - Orthopédie (C)
- ORL et cervico - Néonatalogie (D)
- faciale (A) - Neurochirurgie (D)
- Consultations adultes
- Diagnostique prénatal (E)
- Maternité (E)

### NIVEAU -1 :

- Archives (A et B)
- Gare logistique (A)
- Stérilisation (C)
- Biberonnerie (E)
- Lactarium (E)

### NIVEAU -2 :

- Parking professionnel

## 2 BÂTIMENT ROBER



### 3 BÂTIMENT HAMBURGER

## T DEBRÉ

**NIVEAU +4 :**  
Centre de formation  
et de traitement à domicile de l'enfant  
Espace Plein Ciel

**NIVEAU +3 :**  
hospitalisation de pédiatrie générale

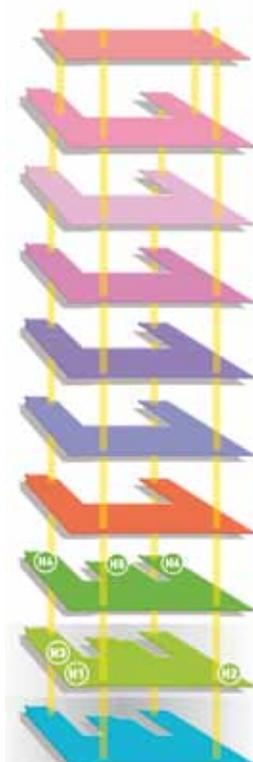
**NIVEAU +2 :**  
hospitalisation de neurologie  
dermatologie  
pneumologie  
diabétologie  
endocrinologie et gynécologie pédiatriques

**NIVEAU +1 :**  
hospitalisation d'immuno-hématologie pédiatrique  
hôpital de semaine d'endocrinologie

**RDC :**  
consultations pédiatriques  
hôpital de jour 1 et 2  
explorations fonctionnelles respiratoires  
services aux familles (boutiques, espace famille)

ENTRÉES (N1) (N2) (N3) (N4)

**NIVEAU -1 :**  
consultations pédiatriques



**NIVEAU +7 :**  
Unité de chirurgie ambulatoire pédiatrique.  
Étage en travaux à partir du 2ème semestre 2013 avant implantation  
de l'hospitalisation de neurologie, diabétologie, endocrinologie et  
gynécologie pédiatriques

**NIVEAU +6 :**  
hospitalisation de maladies infectieuses et tropicales adultes

**NIVEAU +5 :**  
Laboratoire de recherche

**NIVEAU +4 :**  
Étage en travaux avant implantation de l'hospitalisation  
d'immuno-hématologie pédiatrique

**NIVEAU +3 :**  
hospitalisation de néphrologie, dialyse et HDJ pluridisciplinaires adultes

**NIVEAU +2 :**  
Unité de la chirurgie ambulatoire (installation provisoire au 2ème semestre 2013  
suite étage en travaux avant implantation de la pédiatrie générale)

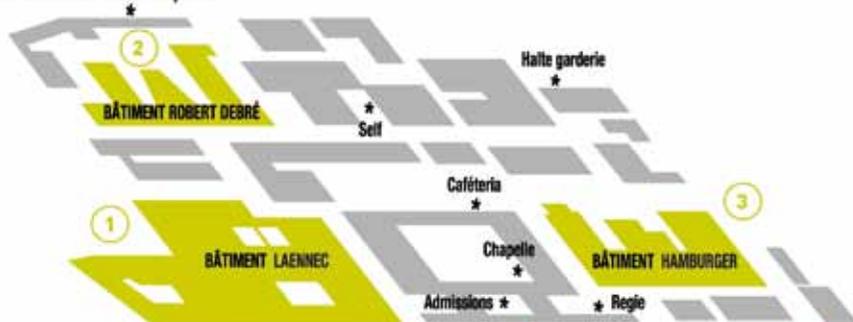
**NIVEAU +1 :**  
Bloc opératoire salle de surveillance post-interventionnelle et réanimation adultes  
Unité de chirurgie ambulatoire pédiatrique (implantation définitive fin 2013)

**RDC Haut :**  
hospitalisation de transplantation rénales adultes et hématologie adultes  
ENTRÉES (NA) (NB) (NC) (ND)

**RDC Bas :**  
Consultations multidisciplinaires adultes, Imagerie adultes  
Consultations de chirurgie maxillo-faciale et otolaryngologie pédiatriques  
Consultations d'anesthésie pédiatrique et adultes.  
ENTRÉES (NE) (NF) (NG) (NH)

**NIVEAU -1 :**  
Consultations et hôpital de jour d'hématologie adultes

Maison des familles \* Maison des parents \*



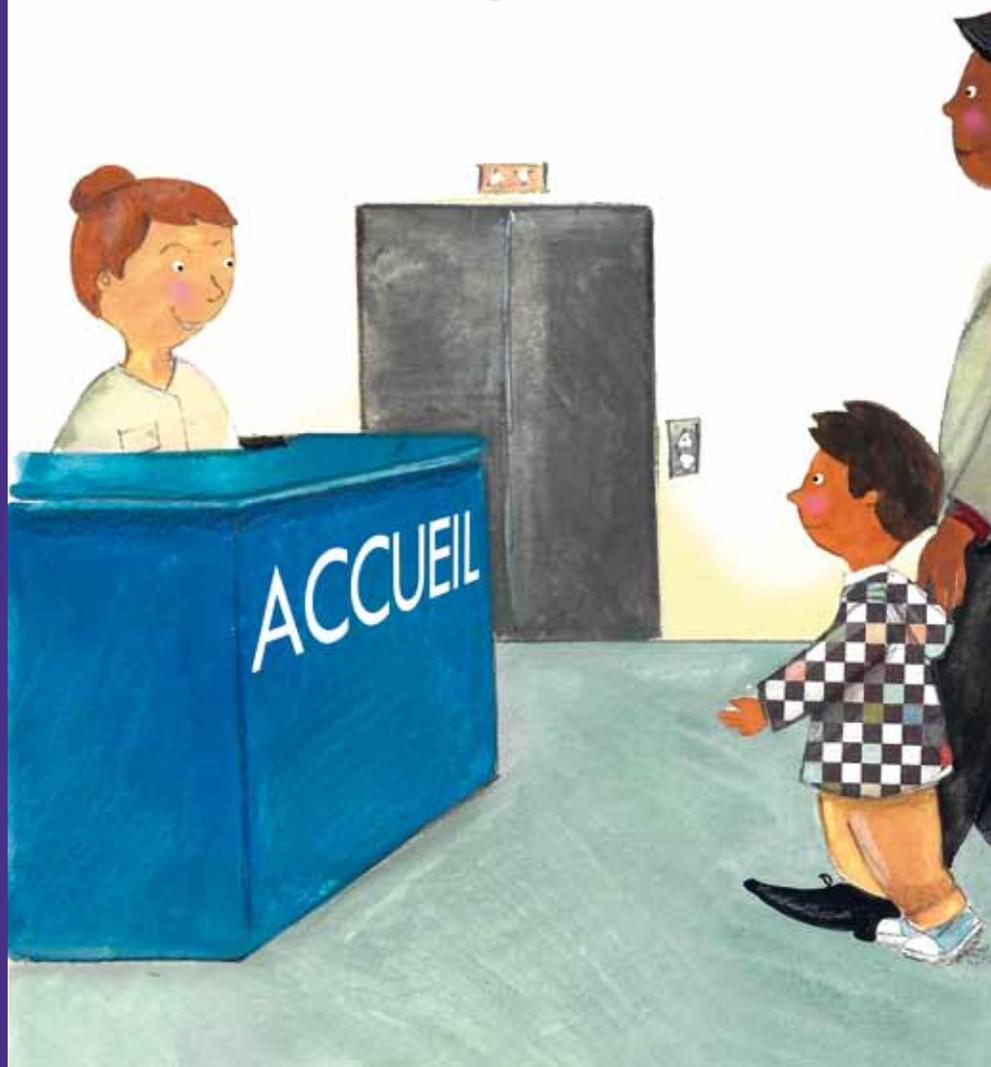
RUE DE SÈVRES

ENTRÉE PIÉTONS

ENTRÉE VOITURES-URGENCES

# Bien préparer l'admission de votre enfant

Les démarches  
à effectuer  
en arrivant  
à l'hôpital



# L'arrivée



# Bien préparer l'admission de votre enfant

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

Pour plus de facilité, 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 de votre enfant.

## 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.



## 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 (vêtements confortables, pyjama, sous-vêtements, pantoufles, linge et objets de toilette, etc.);
- Pensez à prendre des objets qui lui sont familiers, le doudou, un jouet, une peluche ou des photos. Ils accompagneront votre enfant pendant son hospitalisation;
- Laissez 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 fournir pour la pré-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).

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) faciliter votre remboursement au moment du paiement.

**Et pour assurer le suivi médical de votre enfant, vous pouvez apporter :**

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



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(e)s.

A votre sortie le médecin va vous remettre 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.**

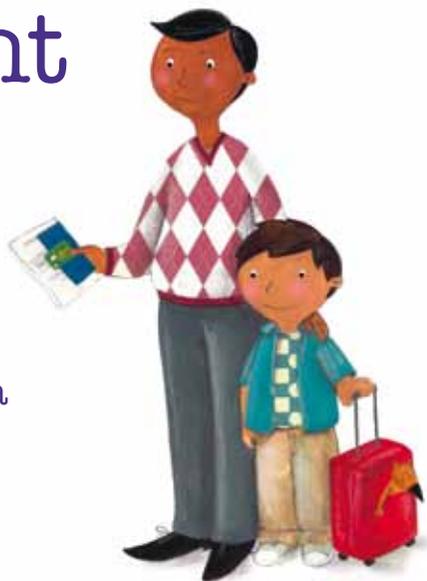
# Les démarches à effectuer en arrivant à l'hôpital

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

## Les formalités

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 attendu 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 pourra vous être 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, prévoyez 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 :

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

Vous devez accomplir quelques formalités.

**À Necker-Enfants malades, le service de la Gestion administrative des patients (GAP) est situé à l'entrée de l'hôpital, dans la cour Laennec. Il est ouvert tous les jours de 7h à 19h.**



### L'assistante sociale

Une assistante sociale est présente dans chaque service de soins.

Elle vous aidera à organiser votre séjour et préparer votre sortie.

Pour obtenir les coordonnées de l'assistante sociale du service dans lequel votre enfant est hospitalisé :

- renseignez vous dans le service,
- ou appelez le secrétariat du service social hospitalier au 01 44 49 48 09.

## NUMÉROS UTILES

secrétariat du service social pédiatrique  
01 44 49 48 09

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

la 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 donc non 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 de 9h à 17h les lundi, mardi et jeudi et de 9h à 13h les mercredi et vendredi.**

**Tél. : 01 44 49 40 80**

Le parcours  
de soins

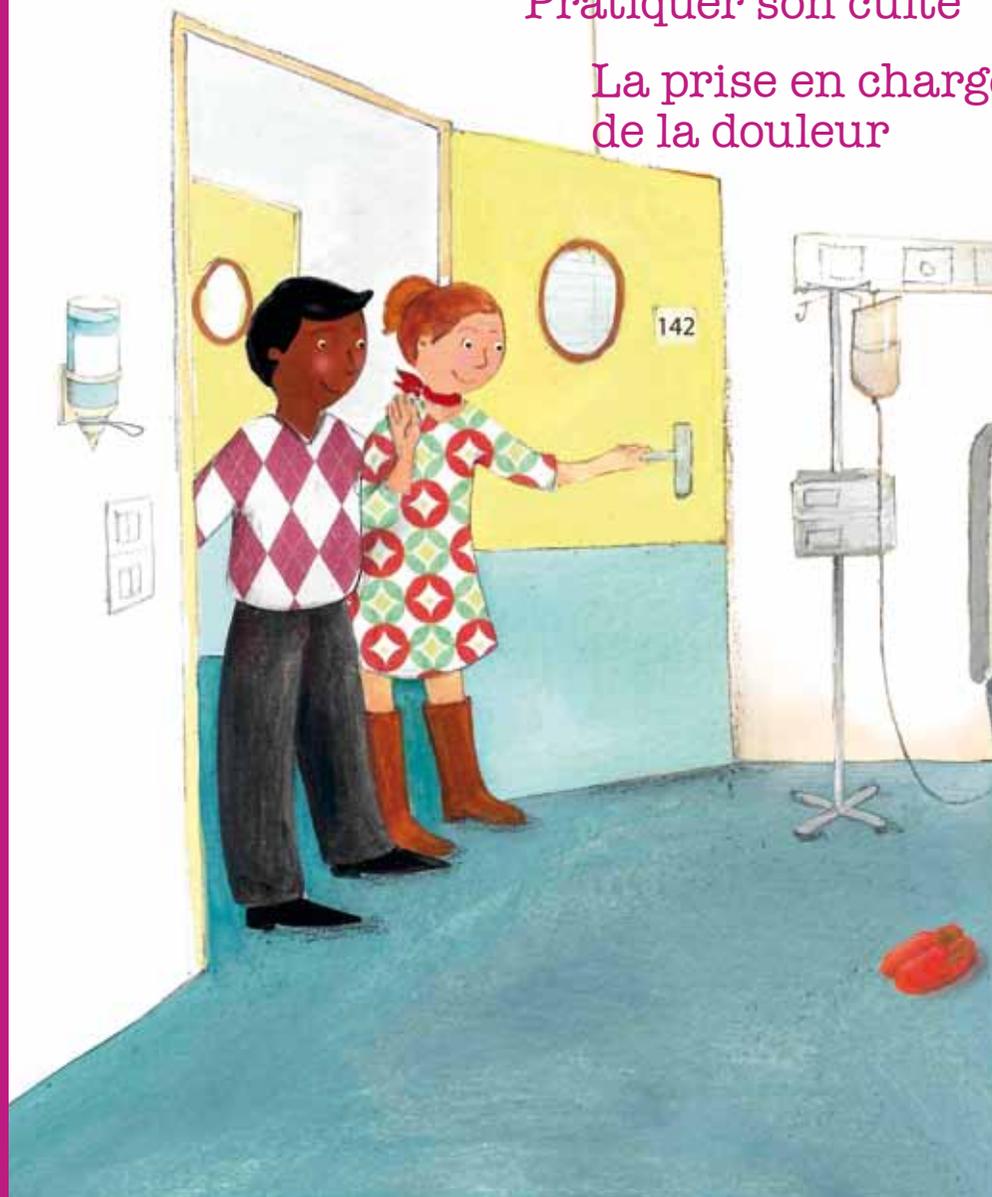
La vie  
quotidienne  
à l'hôpital

Télévision, téléphone,  
Internet et courrier

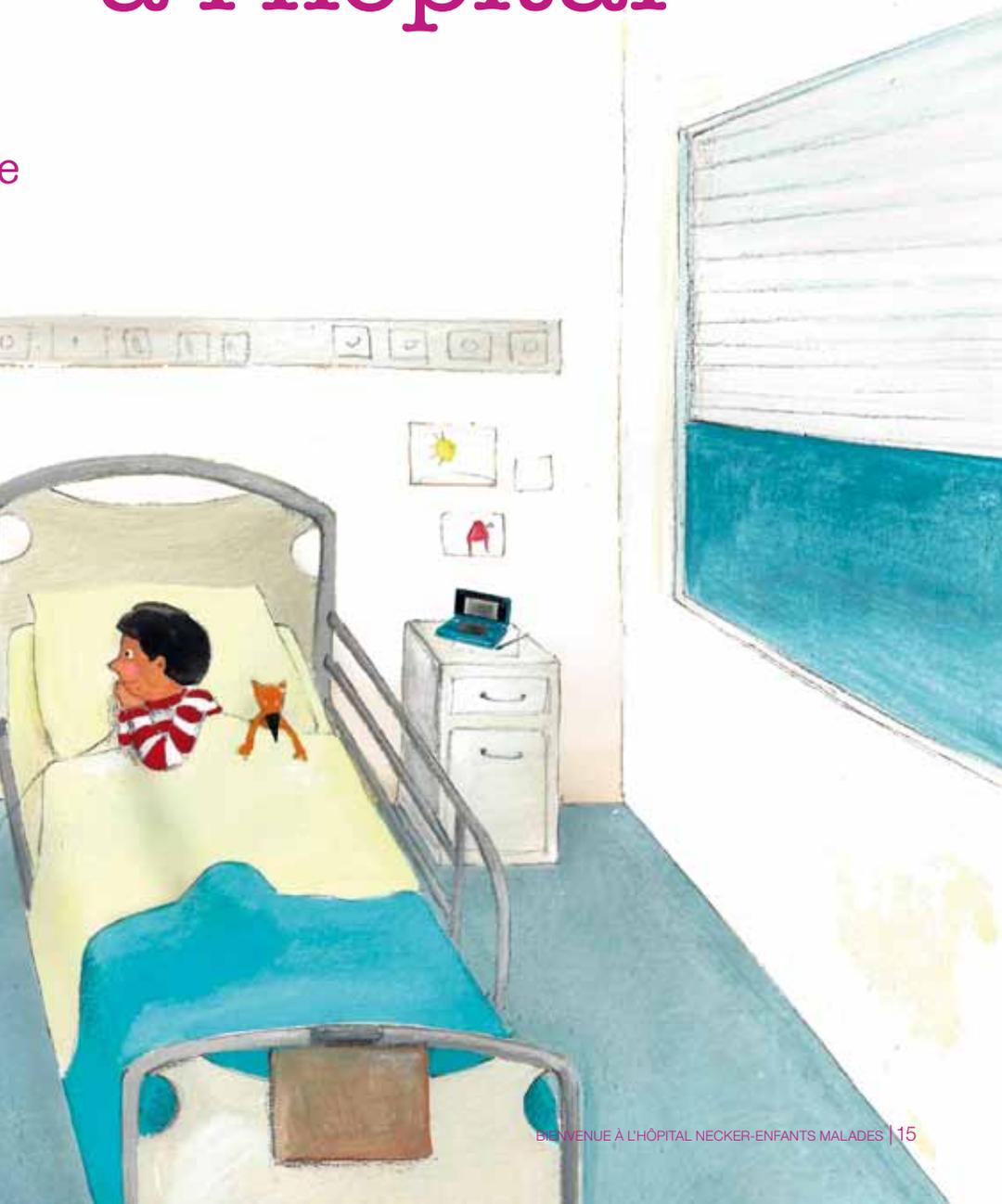
L'éducation et  
les loisirs

Pratiquer son culte

La prise en charge  
de la douleur

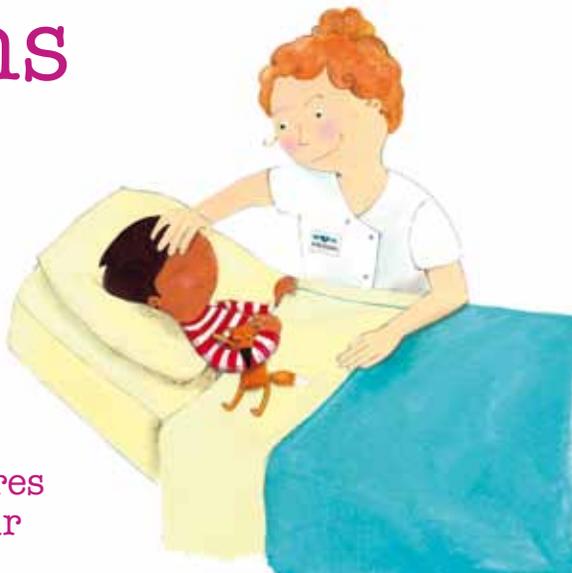


# La vie à l'hôpital



# Le parcours de soins

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



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

## 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 ;
- 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 complémentaires 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 ;

- 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.

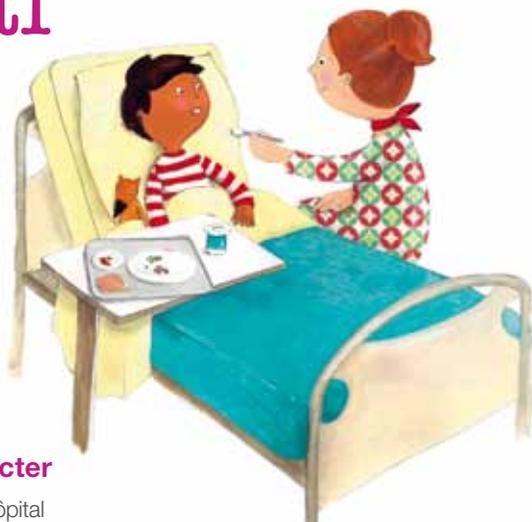
**D'autres professionnels ont la responsabilité de la vie quotidienne:**

- 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 aux enfants et à leur famille :

- de ne pas gêner, par son comportement ou ses propos, les autres malades ou le fonctionnement du service ;
- de respecter les autres en baissant le niveau sonore de la télévision, radio, et des conversations téléphoniques ;
- d'observer strictement les règles d'hygiène indiquée 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 vêtue 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

Les repas sont servis entre 8 h et 9 h pour le petit-déjeuner, entre 12 h et 13 h pour le déjeuner et entre 18 h 30 et 19 h 30 pour le dîner. 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 les préférences de votre enfant 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.



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.



### Pour vous

Vous avez le choix entre plusieurs formules pour le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner :

- Livraison du petit-déjeuner auprès de votre enfant à condition d'avoir été commandé la veille (payable avec un 1 ticket petit-déjeuner en vente 1,67 euro - tarif 2012- à la régie de l'hôpital\*, et à remettre aux soignants).
- Cafétérias  
Une cafétéria s'ouvrant sur une terrasse et le jardin, est située dans le Carré Necker. Elle propose des formules pour le petit-déjeuner et le déjeuner, et une sélection de salades, soupes fraîches, plats chauds, sandwiches, fruits, laitages, boissons chaudes et fraîches, et d'un point presse. Cette cafétéria proposera d'ici quelques semaines un « room service » pour porter les journaux et quelques produits spécifiques dans les chambres. Ouverte de 7 h à 19 h 30 (10 h-19 h le week-end et jours fériés).  
Une seconde cafétéria, plus petite, est ouverte de 8 h à 18 h 30 (10 h-18 h le week-end et jours fériés), dans le bâtiment Laennec.
- Self du personnel contre 1 ticket repas en vente 7,03 euros - Tarif 2012 - à la régie\*. Ouverture de 11 h 30 à 13 h 30. Bâtiment Vaugirard, porte V1-2<sup>ème</sup> étage. Les tickets non utilisés ne peuvent pas être remboursés.
- Les distributeurs installés dans chaque bâtiment proposent un large choix de plats à réchauffer, sandwiches, pizzas, fruits, laitages. Certains distributeurs acceptent les cartes bancaires.
- Il existe dans chaque service un espace pour les parents équipés d'un four à micro-ondes.

\* La régie est située près de l'entrée de l'hôpital dans le bâtiment Breteuil, porte B5. Elle est ouverte de 9 h à 17 h les lundi, mardi et jeudi (attention : de 15 h à 17 h les achats se font uniquement en espèces ou par chèque) et de 9 h à 13 h les mercredi et vendredi.

## Les visites

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

En raison du risque de contagion, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les services, sauf demande exceptionnelle au cadre infirmier du service et au médecin de votre 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).

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 (maximum 48h) peuvent être accordées par le médecin qui suit votre enfant. Elles dépendent de son état de santé et de la durée du séjour.

À SA-  
VOIR

### Interprètes

Si vous parlez mal le Français et avez besoin d'un interprète, signalez-le à l'équipe soignante.



## 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 à un lit avec, lorsqu'il y a suffisamment d'espace, un fauteuil-lit pour le papa ou la maman. Pour des raisons d'hygiène, draps et couvertures sont obligatoires pour utiliser ce lit : ils peuvent être amenés par les familles ou être acquis au distributeur situé dans le bâtiment Laennec qui propose draps et couvertures à usage unique\*. Les parents doivent apporter leurs affaires personnelles : linge de nuit, nécessaire de toilette, peignoir, serviettes, etc.

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 possible dans chaque service.

Si vous ne pouvez pas ou ne souhaitez pas dormir dans la chambre de votre enfant, il existe une maison des parents dans l'enceinte de l'hôpital (voir page 31)

\* Le distributeur de « kits accompagnant » est situé au 3<sup>ème</sup> étage du bâtiment Laennec. Il comprend 1 couverture, 2 draps, 1 taie d'oreiller, 1 serviette à usage unique, proposé au prix de 9,25 €.

## Les vêtements

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

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



## 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 avec de l'eau et du savon ou avec une solution hydroalcoolique, 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.

Si votre enfant est atteint d'une maladie infectieuse, contagieuse ou présente 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.

En période hivernale le risque viral est majoré, le port du masque est impératif dès l'entrée dans le service si vous ou vos proches toussiez ou êtes enrhumés.



Les boutiques de l'association MAEH situées dans le hall des bâtiments Laennec et Robert Debré proposent jouets, cadeaux, papier à lettres, objets de toilette, etc..

## 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.

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. Les chambres du bâtiment Laennec sont équipées d'un coffre et la Régie de l'hôpital est à votre disposition pour les dépôts d'argent et de valeur (billets d'avion...) Voir page 13
- 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

responsable sécurité  
01 44 49 41 16

adjoint sécurité  
01 44 49 41 34

En cas d'urgence,  
composez le  
01 44 49 43 00  
ou le 8787 depuis  
un poste de l'hôpital.

# Télévision, téléphone, Internet et courrier



## La télévision

Elle 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. 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

## 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.

## Ordinateurs & tablettes numériques

L'hôpital Necker peut mettre à disposition un ordinateur portable pour les enfants qui le souhaitent afin qu'ils puissent regarder un film, jouer, aller sur internet ou échanger avec leur famille via une webcam.

La configuration de l'ordinateur est réalisée pour chaque enfant en fonction de son âge et de ses capacités par une éducatrice. Le prêt est gratuit.

Dans quelques services (chirurgie viscérale, gastro...), des tablettes numériques sont proposés gratuitement, à la journée, pour regarder un film ou accéder à des jeux d'éveil. Cet équipement est en cours de déploiement. S'adresser à l'éducatrice.

La cafétéria de l'hôpital propose par ailleurs des tablettes numériques en libre service et il est possible d'en louer.

- Connexion internet pour les parents  
Un accès wifi gratuit est mis à la disposition des parents dans le bâtiment Laennec et en certains points des autres bâtiments.



# Pratiquer son culte

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

## Aumônerie

Les ministres des cultes catholique, israélite, musulman et protestant assurent des permanences à l'aumônerie de l'hôpital située au rez-de-chaussée du Carré Necker, Porte N4, et sont joignables si nécessaire en appelant au 01 44 49 43 34.

Une chapelle ouverte tous les jours de 8 h à 20 h, est située dans le Carré Necker, à côté de l'aumônerie et un espace de recueillement (salle de silence), sans connotation religieuse, est ouvert à tous au rez-de-chaussée bas du bâtiment Laennec.

**L'aumônier catholique** est présent tous les jours et joignable au 01 44 49 43 34 et par mail : [gerard.bruneau@nck.aphp.fr](mailto:gerard.bruneau@nck.aphp.fr).

**L'aumônier israélite** est présent tous les lundis après-midi. Les familles israélites souhaitant le

rencontrer peuvent le contacter au 06 15 15 01 02 et par mail : [acher.marcoiano@nck.aphp.fr](mailto:acher.marcoiano@nck.aphp.fr)

**L'aumônier musulman** est présent tous les lundis. Les familles musulmanes souhaitant le rencontrer peuvent le contacter au 06 65 43 31 67 et par mail : [khali.abdelkader@nck.aphp.fr](mailto:khali.abdelkader@nck.aphp.fr)

**L'aumônier protestant** est présent les lundis, mardis, jeudis après-midi et sur appel au 01 44 49 43 34 et par mail : [claudine.boix-segura@nck.aphp.fr](mailto:claudine.boix-segura@nck.aphp.fr).

**Vous pouvez aussi joindre tous les ministres des cultes en appelant l'aumônerie au 01 44 49 43 34.**

# JEUX

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

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

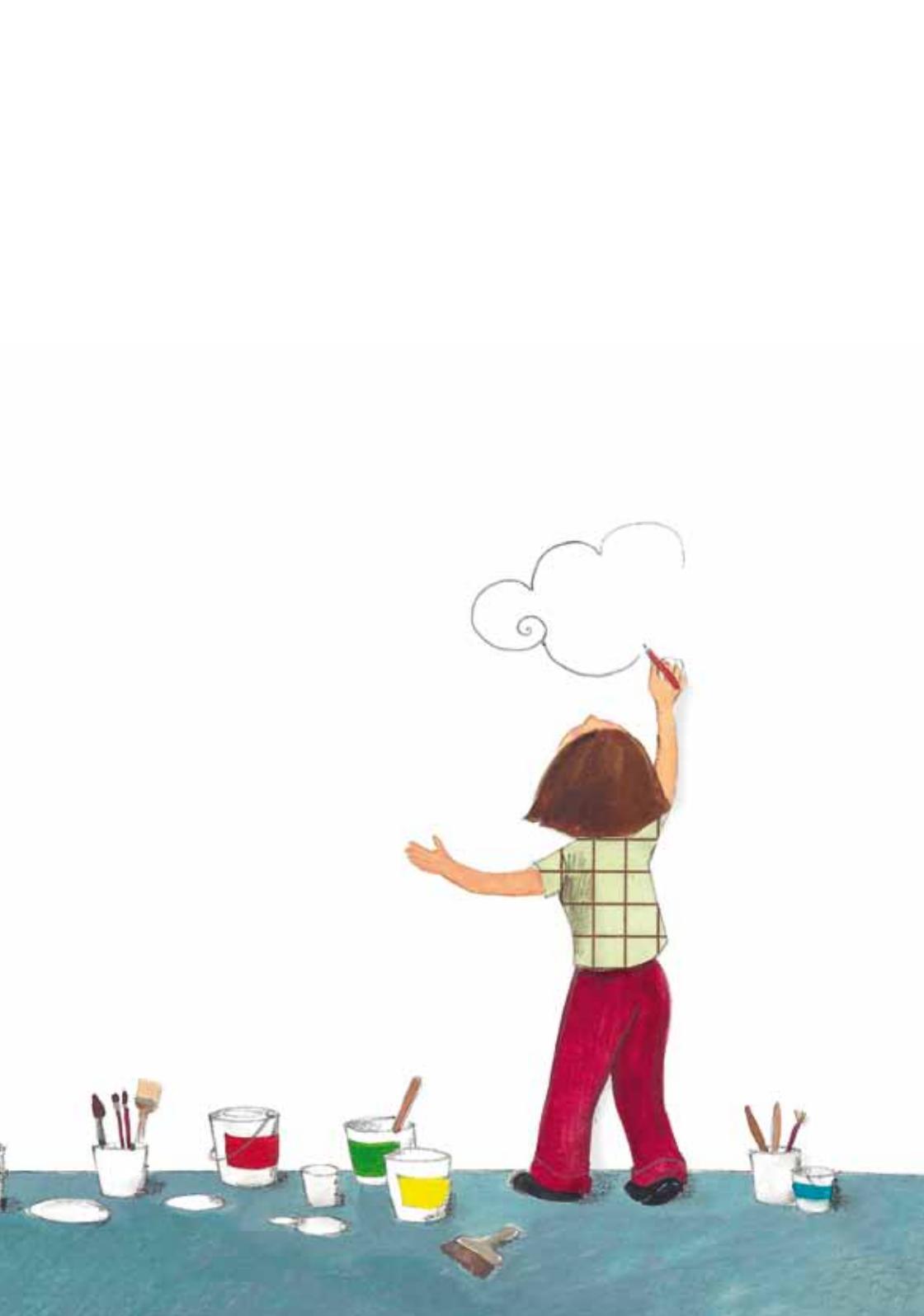


Les 5 intrus : les bonbons, le chat, le tapis, le vélo et les fleurs.  
Les 4 objets de valeur : l'argent, la console de jeux, la montre et le téléphone.

Mini poster à détacher.

À toi de prendre tes crayons et de repeindre le mur !





Relie le nom au bon objet.



•

• Scanner



•

• Tensiomètre  
(appareil pour  
prendre la tension)



•

• Brancard



•

• Stéthoscope

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



•

•



•

• Personnels  
administratifs



•

•



•

• Soignants



•

•



•

• Médecins

# L'éducation et les loisirs

## Le centre scolaire

Un centre scolaire est implanté dans l'hôpital. Il est dirigé par une directrice de l'Éducation nationale. Une équipe de 14 instituteurs, 4 professeurs du secondaire (anglais, maths, français, sciences de la vie et de la terre)

et 4 professeurs de la Ville de Paris (arts plastiques, musique et sport) assurent un enseignement pour les enfants hospitalisés de 3 à 20 ans.

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.

Pour plus d'informations,  
tél. directrice de l'école :  
01 44 49 47 78.



## Après l'école

### • Espace lecture

Bénévoles et bibliothécaire organisent des lectures et des animations autour du livre dans l'espace Lecture au rez-de-chaussée 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.

### • Aire de jeux

Dans le hall du bâtiment Laennec, une aire de jeux est réservée aux moins de 8 ans sous la surveillance des parents. A l'extérieur, le Carré Necker est propice à la promenade en attendant le grand jardin.

### • Espace Plein Ciel et animations

Il existe au 4e étage du bâtiment Robert Debré un centre de loisirs ouvert l'après-midi et en soirée pour les jeunes de 9 ans à 20 ans. Les jeunes hospitalisés peuvent y pratiquer de multiples activités : salle de sports, ping-pong, billard, baby-foot, flipper, salle d'arts plastiques, salle multimédia (jeux vidéos, Internet...), salle de musique, labo photo, animations (concerts, karaoké, boums...). Pour avoir accès à Plein Ciel, les jeunes doivent se munir du « Passeport pour Plein ciel » disponible dans les services.

De nombreuses animations seront aussi organisées par l'équipe de Plein Ciel dans le bâtiment Laennec ou Robert-Debré et, en été, dans le jardin.

Contact : 01 44 49 40 60.

- Lundi, mardi, jeudi : 13h30 à 21 h
- Mercredi et vendredi : 13h30 à 18h30

### • M Radio

En plus des chaînes de télévisions habituelles, vous pouvez écouter sur votre télé -chaîne 23-, M Radio. Cette radio interne propose musique, jeux et bonne ambiance.

Elle émet tous les soirs de 17h à 19h.

Vous pouvez également participer aux émissions en direct ou choisir un morceau particulier en composant le 97762, appel gratuit depuis le téléphone de la chambre (répondeur branché en dehors des heures d'émissions).



## 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

### • Espaces familles

Ce sont des lieux 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.

Il y a 2 espaces familles à Necker situés dans le hall des bâtiments Robert-Debré et Laennec  
Ouverts du lundi au vendredi de 11 h à 17 h.  
Tél. 01 44 49 55 14.

### • Maison des familles et 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. Réservations au 01 56 58 10 23 ou [mf-neck75@orange.fr](mailto:mf-neck75@orange.fr)

La maison des parents Saint-Jean dispose de 12 chambres et héberge les parents des enfants soignés à l'hôpital. Réservations au 01 43 06 32 94.

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.

Bâtiment Germaine de Staël.  
Ouvert du lundi au vendredi de 8h 45 à 17h 45.

Réservation au 01 44 53 49 43 ou 01 47 34 69 47. Tarif : un euro par heure et par enfant (ou application du barème CAF).

# 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.



À Necker, nous cherchons sans cesse à améliorer la prise en charge de la douleur et nous utilisons de nombreux moyens pour les enfants : médicament antidouleur, crème anesthésiante, gaz MEOPA mais aussi distraction, relaxation... L'évaluation et le soulagement de la douleur est possible 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. Une équipe mobile d'évaluation et de traitement de la douleur pourra se déplacer à son chevet. La douleur est l'affaire de tous.



## **Le programme national de lutte contre la douleur**

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

**+** Retrouvez toutes les informations sur le programme national de lutte contre la douleur sur le site du ministère de la Santé : [www.sante.gouv.fr](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 d'anesthésie au 01 44 49 41 72.

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 ?



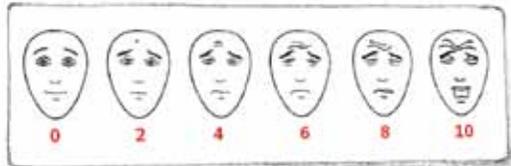
Si tu as mal, n'hésite pas à en parler au médecin.

### Étape 1

Dis-le au médecin.

### Étape 2

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

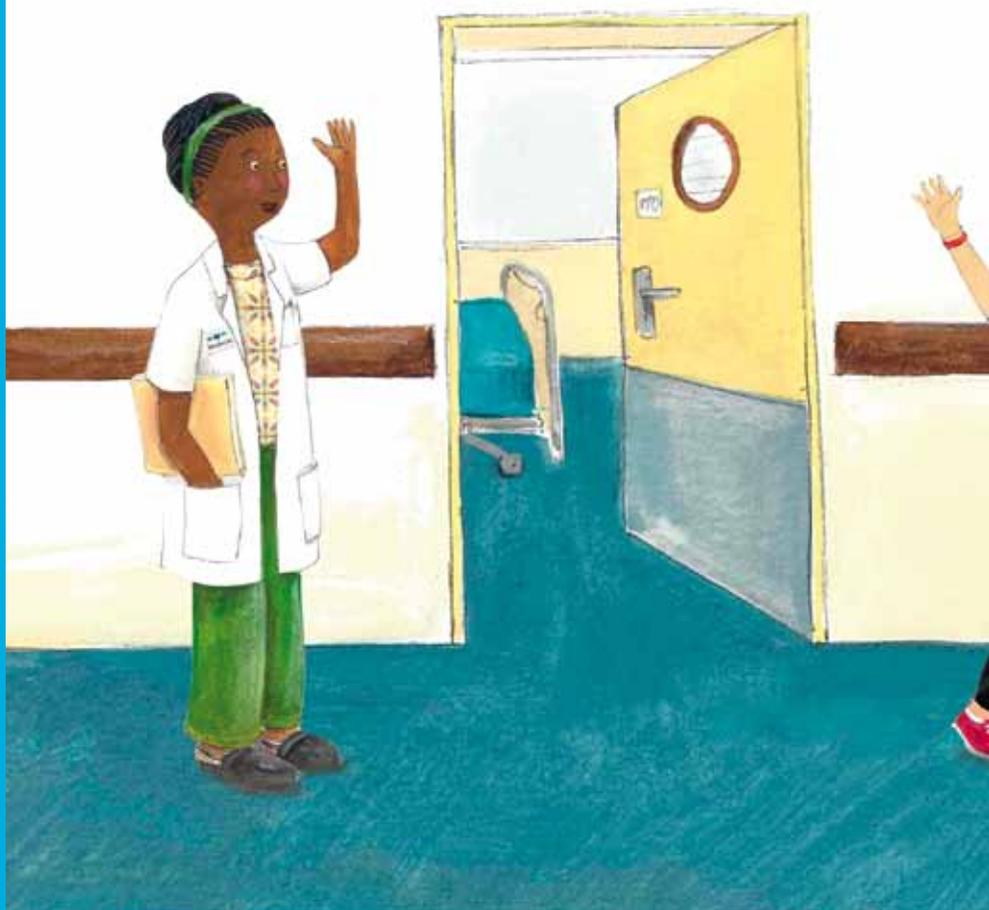


### Étape 3

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.



## 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. Vous pouvez également le renvoyer par courrier à la Direction de la Qualité et Gestion des Risques, Hôpital Necker-Enfants malades, 149 rue de Sèvres, 75015 Paris.

Ce questionnaire est disponible en ligne sur le site de l'hôpital.

## 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, 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 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

## 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 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 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).
- À la sortie de votre enfant, le médecin habituel de votre enfant (vous en aurez une copie), recevra un compte rendu d'hospitalisation dans les 8 jours qui suivent.



### 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>

# 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 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 au service de gestion administrative des patients ouvert tous les jours de 7 h à 19 h.

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.

**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 sera réalisé par le service de gestion administrative à la demande du médecin hospitalier. Il devra être accepté et signé par vous.

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



#### **A quoi sert le forfait journalier ?**

C'est la part qui représente l'hébergement et les repas de l'enfant hospitalisé.

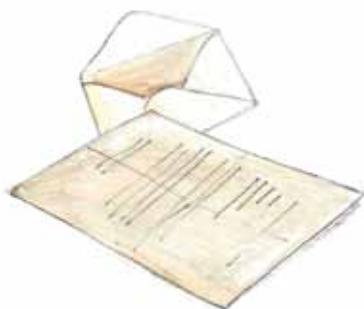
Elle reste à payer par la famille sauf si une mutuelle la prend en charge.

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



## Commission des relations avec les usagers

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.

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

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

## Faire une réclamation

Si vous souhaitez 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.
- Vous pouvez écrire par mail aux adresses suivantes : [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 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.

- Votre avis nous intéresse et peut nous aider à progresser. N'hésitez pas à remplir le questionnaire ou sur notre site internet : <http://hopital-necker.aphp.fr/votre-enfant-quitte-lhopital-2/adresse>

## 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](mailto:droits.patient@sap.aphp.fr).

## NUMÉROS UTILES

droits du patient  
et des relations  
avec le public

01 44 49 40 15

## Message aux parents

### **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 que l'AP-HP forme des médecins et est le lieu de nombreuses recherches qui font progresser les connaissances.

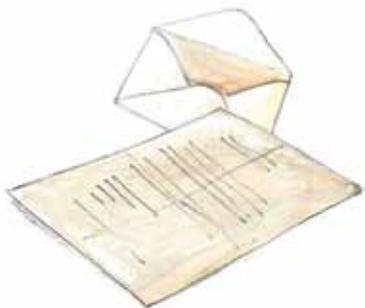
Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale sur un médicament, un produit ou un matériel, ceci afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales.

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

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, 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.

À SA-  
VOIR

### Faire un don d'organes

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies.

En France, le don est anonyme (sauf rares exceptions) et gratuit. Lorsqu'une personne décède, la loi autorise à prélever ses organes, sauf si elle-même avait exprimé son opposition. Les proches sont consultés par l'équipe médicale.

Pour les mineurs, l'autorisation des parents ou des tuteurs légaux est indispensable au don.



Pour en savoir plus :

[www.agence-biomedecine.fr](http://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](http://www.sante.gouv.fr)**

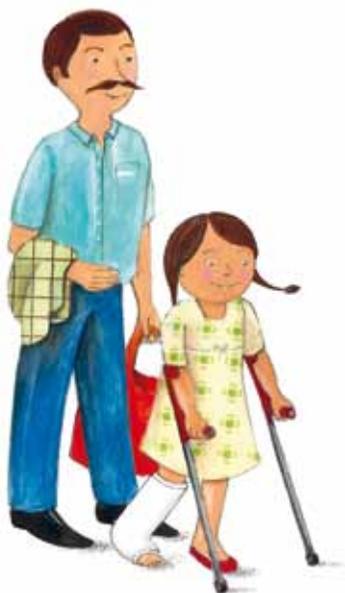
**Il peut également être obtenu gratuitement sur simple demande à la gestion administrative des patients.**

# La charte européenne de l'enfant hospitalisé

**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.

- **Les Blouses roses**

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

- **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

- **En Vie de Musique**

Animations autour de la musique

- **Fondation Pompidou**

Visite aux malades, animation de l'espace famille

- **Joue-moi de la musique**

Musiciens dans les services

- **MAEH**

Gestion des boutiques et financement de projet en lien avec l'amélioration de l'environnement

- **Magiciens du monde**

Magie au chevet ou en spectacle

- **Main dans la Main**

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 des familles

- **Make a Wish**

Exauce des vœux d'enfants

- **Médecins de l'imaginaire**

Propose des activités créatives aux enfants

- **Médecins du monde**

Parrainage d'enfants hospitalisés

- **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

- **Slam Productions**

Atelier de poésie « slam »

- **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.

- **Toiles Enchantées**

Cinéma à l'hôpital

- **Vitamine Bridge**

Initiation au bridge

- **VMEH**

Visite au chevet

- **Udaf**

Gestion de la halte-garderie

# 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
- **Secrétariat de l'unité d'évaluation et de traitement de la douleur** : 01 44 49 41 72
- **Directrice du centre scolaire** : 01 44 49 47 78
- **Maison des parents** : 01 43 06 32 94
- **Maison des familles** : 01 56 58 10 23
- **Espace Plein Ciel, service animation** :  
01 44 49 40 60
- **Aumônerie catholique** : 01 44 49 43 34
- **Aumôneries israélite** : 06 15 15 01 02
- **Aumôneries musulmane** : 06 65 43 31 67
- **Aumôneries protestante** : 06 70 70 33 79
- **Halte garderie** : 01 44 53 49 43 ou 01 47 34 69 47
- **Espace familles** : 01 44 49 55 14 ou 01 44 49 56 14



Site internet de l'hôpital :

[http : //hopital-necker.aphp.fr](http://hopital-necker.aphp.fr)

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



Raconte ton séjour  
ou donne libre cours  
à ton imagination.



# Mon journal



