

Bienvenue

à l'hôpital La Roche-Guyon

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.

pages
4 à 7

Introduction

L'AP-HP	4
Le plan de l'hôpital La Roche-Guyon	6

pages
8 à 13

L'arrivée à l'hôpital

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

pages
14 à 29

La vie à l'hôpital

Le parcours de soins	16
La vie quotidienne à l'hôpital	18
La vie des enfants	24
Les activités éducatives et culturelles	25
Pratiquer son culte	27
La prise en charge de la douleur	28

pages
30 à 35

La sortie de l'hôpital

Bien préparer la sortie de l'hôpital	32
Que faut-il payer ?	34

pages
36 à 44

Vos droits

La charte de la personne hospitalisée	40
La charte européenne de l'enfant hospitalisé	41
Les associations de bénévoles et les partenaires	42
Vos contacts	43

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**

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 LA ROCHE-GUYON

Informations pratiques

L'hôpital d'enfants La Roche-Guyon est situé à 70 km à l'ouest de Paris, à 18 km de Mantes-la-Jolie et à 13 km de Vernon.

1 rue de l'hôpital,
95780 La Roche-Guyon
Tél : 01 30 63 83 30

• Voiture

Depuis Paris prendre l'autoroute A13, de Paris par Cergy-Pontoise prendre l'A15.

• Train

Départ de la gare Saint-Lazare et descendre à Mantes-la-Jolie.

Pour la liaison Mantes - La Roche-Guyon, renseignements au 01 34 46 88 00 :
Transporteur TIM BUS ou
01 30 63 83 32 : secrétariat de l'hôpital.

Présentation de l'hôpital

L'hôpital accueille, en soins de suite et de réadaptation avec des possibilités de séjours temporaires, 80 enfants et adolescents polyhandicapés.

Il assure un accompagnement médicalisé continu, par une équipe sanitaire compétente et qualifiée, associée à une équipe socio-éducative et de rééducation qui organisent la prise en charge, en lien avec la famille, dans le cadre du projet individualisé de l'enfant.

<http://larocheguyon.aphp.fr>



L'hôpital La Roche-Guyon fait partie de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris.

Il est rattaché au service de neuro-pédiatrie de l'hôpital Armand-Trousseau (Paris 12^{ème}) et constitue le pôle polyhandicap pédiatrique du groupe hospitalier.

Il appartient au groupe hospitalier Hôpitaux Universitaires Est Parisien.

Les hôpitaux Saint-Antoine, Rothschild, Armand-Trousseau, La Roche-Guyon et Tenon proposent une offre de soins complète, d'excellence et de proximité permettant la prise en charge de la plupart des pathologies, du nouveau-né à la personne âgée.

NUMÉRO UTILE

accueil de l'hôpital
La Roche-Guyon
01 30 63 83 30

Le plan de l'hôpital

Moyens d'accès

Par la route

Autoroute A 13
Emprunter la sortie n°11 - sortie Limay.
Suivre la direction Limay - D 983 puis D 14
Prendre la D 147 et traverser :
Dennemont, Saint-Martin La Garenne et Vét
A Véttheuil, prendre la D913 et traverser
Haute Isle jusqu'à La Roche-Guyon.
A La Roche-Guyon, traverser le village,
passer devant le château.
Après le rond point, l'hôpital est sur la gauche

SNCF

Gare de Mantes-la-Jolie
ou de Bonnières-sur-Seine (par la gare St L)
puis taxi

Stationnement

Le stationnement est autorisé dans l'enceinte de l'hôpital.

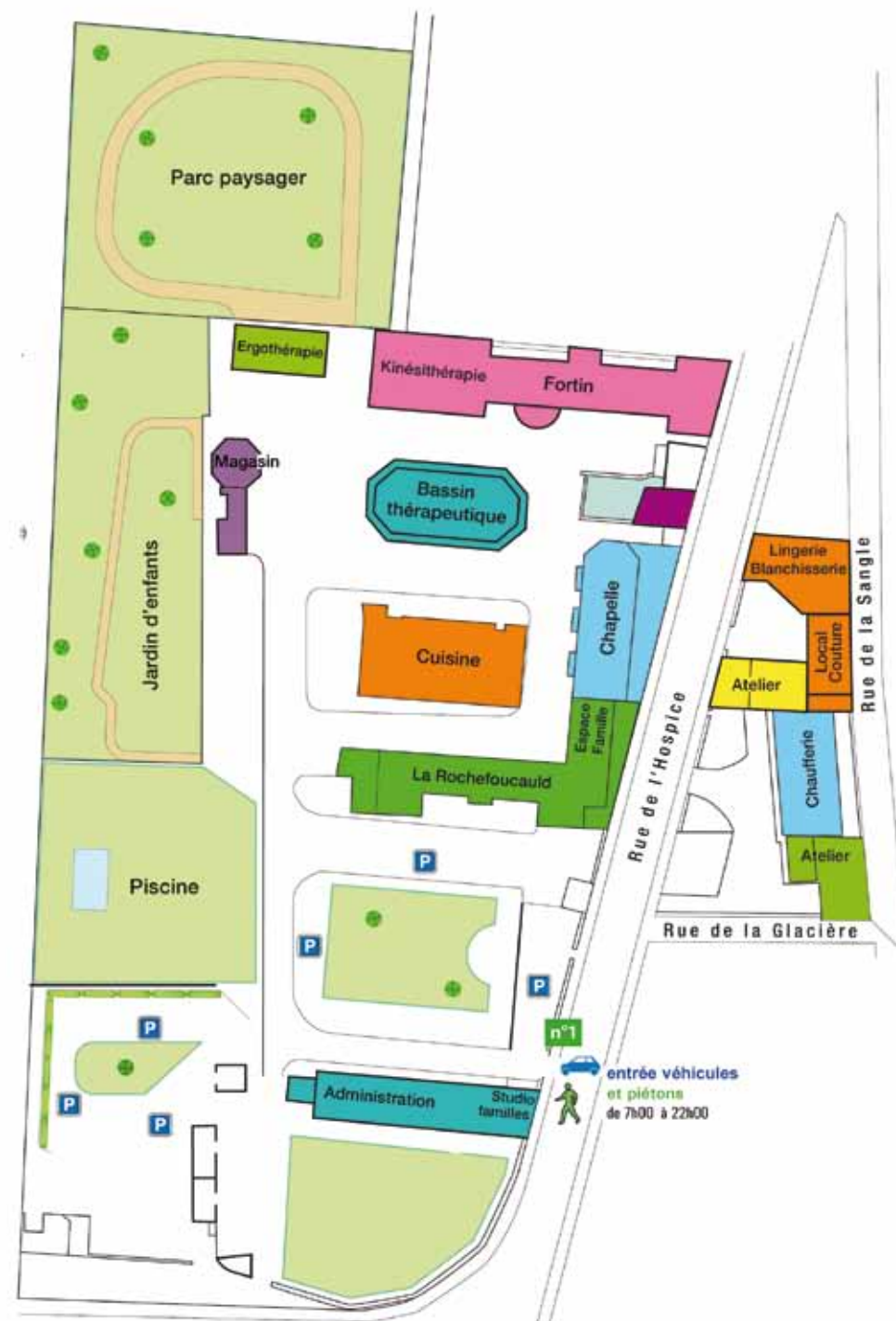
Les visites aux patients

sont autorisées tous les jours
de 13h à 20h

Hôpital sans tabac

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

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



L'arrivée

Bien préparer
l'admission de votre enfant

Les démarches
à effectuer
en arrivant
à l'hôpital



Bien préparer l'admission de votre enfant

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

Après une visite de présentation de l'établissement où vous rencontrez les médecins, un cadre de soin, le psychologue et l'assistante sociale, une date d'admission est fixée. Après un temps de réflexion, il est demandé à la famille de confirmer la demande d'admission par écrit.

Lorsqu'un patient mineur lui est confié, l'hôpital est investi d'un devoir de surveillance et de protection. C'est pourquoi, il est nécessaire que ce soit le père et/ou la mère (titulaire de l'autorité parentale), le tuteur ou l'autorité judiciaire qui demandent l'admission, qui accompagnent l'enfant le jour de son admission et signent les autorisations de soins et de sortie.

Se familiariser avec les lieux

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



Quelques conseils pour préparer la valise

Le trousseau peut être entretenu gracieusement (lavage et raccommodage). Il doit être :

- Adapté à la taille de votre enfant,
- Identifié (au nom et prénom de votre enfant avec la mention LRG) avec des étiquettes tissées et cousues, y compris sur les chaussettes,
- Composé de vêtements faciles d'entretien.

Nous dégageons toute responsabilité en cas de dégâts.

Vêtements

- 10 T-shirts
- 5 maillots de corps légers
- 5 sweat-shirts en coton
- 7 bas de jogging ou pantalons
- 5 shorts
- 7 pyjamas
- 10 paires de chaussettes
- 1 anorak et 1 blouson léger
- Lunettes de soleil, crème solaire, casquette
- Bonnet, écharpe, moufles
- 1 paire de chaussons
- 1 paire de sandales
- 1 housse de couette

Trousse de toilette

- 1 trousse de toilette
- 2 brosses à dents
- 2 tubes de dentifrice
- 2 shampooings
- 2 démêlants si besoin
- 2 gels-douche
- 1 eau de toilette
- 1 gel de rasage et plusieurs rasoirs si besoin
- 1 déodorant
- 1 crème de jour
- Brosse à cheveux, peigne, barrettes, chouchous si besoin



Quels sont les documents nécessaires à l'admission ?

Pour une admission simple et rapide, vous devez prévoir :

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

Le dossier administratif et social, complété et signé, qui vous a été adressé. L'assistante sociale peut vous aider à le remplir le jour de l'admission.

Les autorisations complétées et signées (autorisation de soins et d'opérer, de sortie, de visite, de photographier...).

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

Les photocopies :

- de votre dernière attestation de carte vitale, mentionnant les droits ouverts pour votre enfant,
- de la notification MDPH (maison départementale des personnes handicapées),
- de la carte d'invalidité de votre enfant (recto-verso),
- de votre carte d'allocataire aux prestations familiales (C.A.F.),
- du carnet de santé de votre enfant avec dates des vaccinations,
- de l'ordonnance récente du ou des traitements de l'enfant.

Et pour assurer le suivi médical de votre enfant :

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



Mes médicaments personnels

Le jour de l'hospitalisation, il est essentiel que vous apportiez les dernières ordonnances en cours afin de permettre au médecin de poursuivre ou d'adapter le traitement en cours.

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

Vous devez le signaler au médecin hospitalier ou à l'infirmière qui prendra la précaution de ranger le traitement dans la pharmacie du poste de soins. Il est très important de ne prendre aucun autre médicament que ceux qui sont prescrits par le médecin de l'hôpital et remis par les infirmier(e)s.

A votre sortie le médecin va vous remettre, ou à la personne que vous accompagnez, une ordonnance de sortie. Demandez-lui à ce qu'il vous l'explique. Lisez-la avant de quitter l'hôpital. Si vous vous posez des questions, n'hésitez pas à lui en parler. **Il ne faut pas rester sans réponse.**

Les démarches à effectuer en arrivant à l'hôpital

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

Les formalités

Pour faciliter l'admission de votre enfant et la prise en charge financière de cette hospitalisation, le bureau des admissions, le bureau des frais de séjour et l'assistance sociale sont là pour vous aider.

Le dossier administratif de l'enfant doit comporter l'indication des personnes exerçant l'autorité parentale et leurs coordonnées. Ce dossier sera réactualisé, chaque année, au mois de janvier.

Tout changement de situation doit être signalé pour que nous puissions vous joindre à tout moment.

Si vous ne pouvez être présent, il faudra prévenir l'hôpital et avant l'arrivée de votre enfant prévoir :

- un document revêtu de votre signature indiquant le nom de la personne qui accompagne l'enfant ;
- les documents autorisant les soins, l'anesthésie, l'opération, signés par vous, que vous donnerez à la personne.

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

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

Où s'effectue l'admission ?

Votre enfant va être hospitalisé à l'hôpital La Roche-Guyon.

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

Vous devez accomplir quelques formalités.

Le service des Admissions-Frais de séjour est situé à l'accueil de l'hôpital (bâtiment à gauche). Il est ouvert de 8h à 17h, du lundi au vendredi.

Aucune démarche administrative n'est effectuée durant le week-end.



L'assistante sociale

Vous pouvez contacter l'assistante sociale directement au 01 30 63 83 53 .



LA RÉGIE DE L'HÔPITAL Inventaire des objets personnels

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

Dépôt d'argent et de valeurs

L'argent et les valeurs ne peuvent être conservés dans les services. L'argent et les objets précieux doivent être déposés en régie. Elle est ouverte les lundis et jeudis de 9h à 15h. Elle est située dans le bâtiment administratif près de l'accueil. Tél : 01 30 63 83 51
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.

NUMÉROS UTILES

Admission/Standard
01 30 63 83 30

Secrétariat médical
01 30 63 83 44

Assistante sociale
01 30 63 83 53

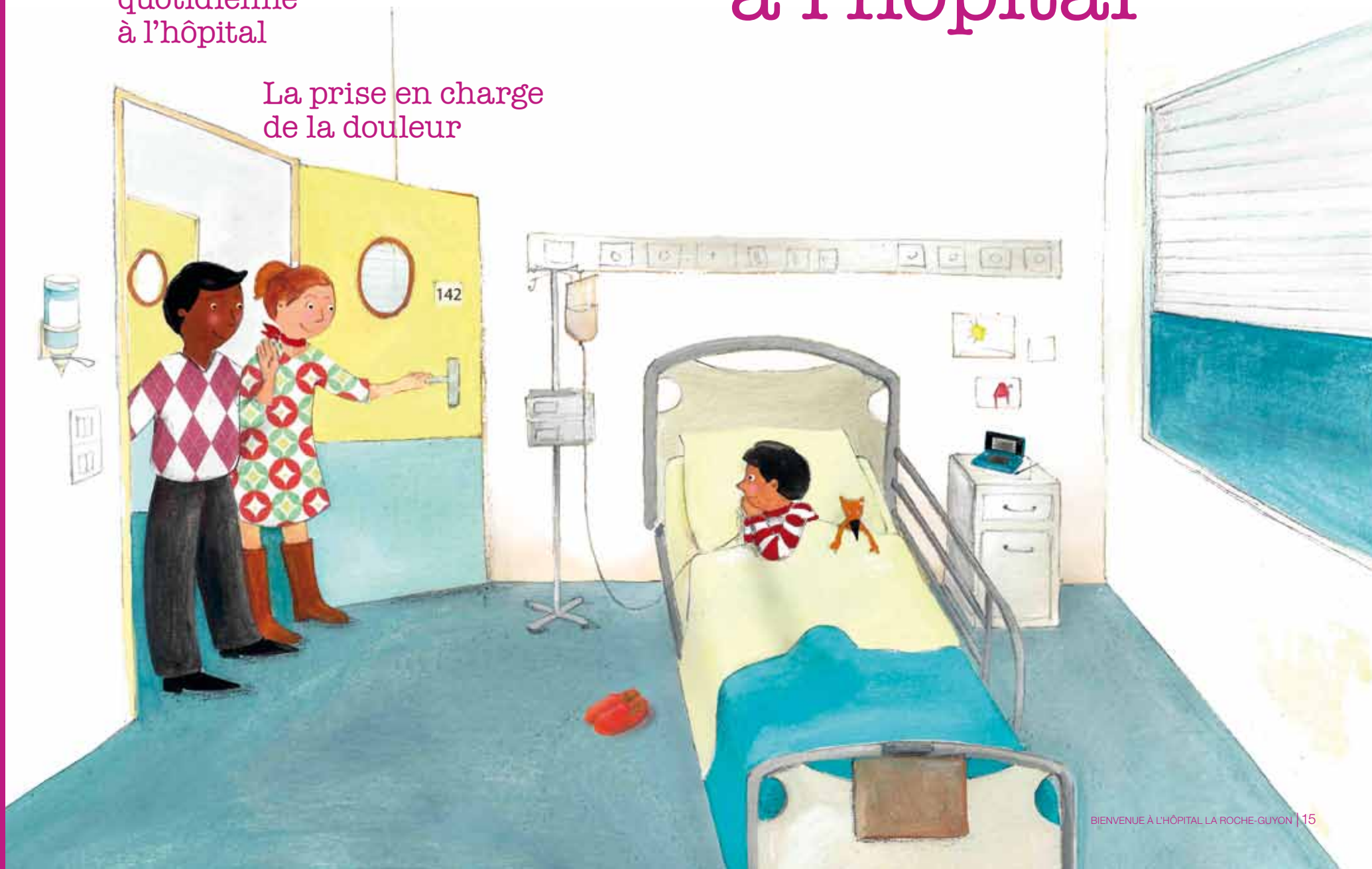
Le parcours
de soins

La vie
quotidienne
à l'hôpital

Activités
éducatives et
culturelles

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.



- le psychologue collabore avec l'équipe soignante, et est à votre écoute ;
- les rééducateurs (masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotriciens, orthoptiste, etc.) interviennent à la demande des médecins en fonction de l'état de santé de votre enfant ;
- le diététicien conseille sur l'alimentation de votre enfant .



Les soignants portent un badge bleu. Les personnels administratifs ont un badge gris.



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

Faites connaissance avec nos professionnels !

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

- les médecins sont responsables de sa prise en charge médicale (diagnostic, traitement, suivi) et prescrivent les examens nécessaires ;
- les 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 sont spécialisé(e)s comme les puéricultrices ;
- les aides-soignant(e)s collaborent avec les infirmier(ère)s pour les soins quotidiens et la toilette. Ils assurent le service des repas et l'accueil des patients ;

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

- des cadres socio-éducatifs, des éducateurs et des membres d'associations proposent des activités pédagogiques, ludiques 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 ;
- l'équipe de restauration participe 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.



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

Une alimentation adaptée et équilibrée est proposée par le personnel de la restauration, la diététicienne et le médecin, respectant les préférences alimentaires et le régime de votre enfant et vos éventuels choix religieux. Un accompagnement individualisé est proposé en cas d'alimentation par gastrostomie.

Il est important de respecter les jours et les horaires prévus pour les entrées et les sorties de votre enfant, afin d'organiser et de lui servir l'alimentation spécifique dont il a besoin.

Il est interdit d'apporter des aliments réfrigérés au sein des unités de soins. Si vous souhaitez pour une occasion particulière (anniversaire) apporter des aliments, contactez le cadre de l'unité qui vous conseillera.



Pour vous

Vous avez la possibilité de prendre des repas au self de l'hôpital. Le restaurant est ouvert de 12h 15 à 13h 45 sur réservation au plus tard la veille de votre venue auprès du secrétariat de direction 01 30 63 83 32.

Vous pouvez acheter un ticket-repas (7,03 euros au 1^{er} mai 2013) tous les lundis et jeudis de 9h à 15h à la régie de l'hôpital.

NUMÉROS UTILES

Cadres de santé

01 30 63 83 52

01 30 63 83 40

Service diététique

01 30 63 83 56

Service restauration

01 30 63 82 52

Régie

01 30 63 83 51



Les retours au domicile

Ils s'effectuent à la demande des familles, après avis médical et autorisation administrative. Les retours par ambulance sont soumis à l'autorisation et l'entente préalable de l'assurance maladie.

Les week-ends

Pour la bonne organisation du service et le bien-être de votre enfant, nous vous demandons de prévenir l'hôpital au moins 48 heures à l'avance, soit du projet de sortie d'une durée maximum de 48h, soit l'annulation d'une sortie qui était prévue.



Les visites

Vous avez la possibilité de venir aussi souvent que vous le souhaitez, de préférence entre 11 h et 18 h, 7 jours sur 7.

Un petit espace au sein de chaque unité est aménagé pour vous recevoir. Un espace famille est également à votre disposition ainsi que le parc de l'hôpital pour vous retrouver en famille.

Si vous souhaitez rester quelques jours auprès de votre enfant, un studio peut être mis à votre disposition (selon disponibilité), sur simple demande faite auprès du secrétariat de Direction, au moins 48 heures à l'avance. Le règlement de fonctionnement vous sera remis lors de l'admission de votre enfant.

Vous pouvez, lors de votre visite, déjeuner au self de l'hôpital. Les tickets repas sont vendus à la régie de l'hôpital (voir tarif en vigueur au 01.30.63.83.51).

Vous pouvez sortir avec votre enfant dans le parc. Les promenades en dehors de l'enceinte de l'établissement sont également possibles sauf contre-indication médicale, juridique ou liée à l'organisation. Toute sortie à l'extérieur de l'unité doit être signalée au service, une autorisation de sortie doit être signée. Prenez contact avec l'infirmier afin de prévoir l'organisation des soins.

Les vacances

Si vous souhaitez prendre des vacances avec votre enfant, il est impératif de nous préciser les dates de départ et de retour le plus tôt possible, pour que les services puissent s'organiser en conséquence.

Si vous vous absentez de votre domicile pendant l'hospitalisation de votre enfant, veuillez nous communiquer l'adresse ou le numéro de téléphone auxquels nous pourrions vous joindre en cas de nécessité.



Prendre des nouvelles

Vous pouvez contacter le cadre de soin ou les soignants de l'unité pour avoir des nouvelles de votre enfant en évitant, si possible l'heure des toilettes et des repas. Veuillez appeler de préférence de 11 h à 12 h, de 13 h à 18 h 30 et de 20 h à 21 h.

Prises de rendez-vous

Si vous souhaitez rencontrer les médecins, les cadres de soins, le cadre socio-éducatif, l'assistante sociale ou le psychologue, vous pouvez vous adresser à la secrétaire médicale (01 30 63 83 44) pour l'organisation d'un rendez-vous.

Les entretiens téléphoniques sont également possibles.



À SA-
VOIR

Un studio des parents est à votre disposition afin d'accompagner votre enfant lors des premiers jours de son admission (voir modalités au secrétariat de direction au 01 30 63 83 32). L'organisation des soins ne permet pas la mise à disposition d'un lit accompagnant au sein des unités de soins. Dans certains cas un fauteuil peut être proposé.



L'espace « famille »

L'espace famille est situé au pavillon La Rochefoucauld, au rez-de-chaussée, avant la grande salle polyvalente. Si vous souhaitez accompagner ou rendre visite à l'un de vos proches admis dans notre établissement pour une hospitalisation de longue durée, ou lors d'un accueil temporaire, l'espace famille vous accueille dans un cadre chaleureux durant la journée. Le règlement intérieur vous sera remis lors de l'admission de votre enfant.

Contact : secrétariat de direction au 01 30 63 83 32.

Le studio des parents

Il se trouve au pavillon Justinien Blazy, bâtiment Administration, premier bâtiment à gauche en entrant dans l'hôpital. Si vous souhaitez accompagner ou rendre visite à l'un de vos proches admis dans notre établissement pour une hospitalisation de longue durée, ou lors d'un accueil temporaire, le studio des parents contribue à un accueil familial et chaleureux dans des conditions d'hébergement de qualité. Le règlement intérieur vous sera remis lors de l'admission de votre enfant.

Contact : secrétariat de direction au 01 30 63 83 32.



La sécurité à l'hôpital

Nos recommandations :

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

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.

La vie des enfants

Tous les services s'associent pour assurer le bien-être quotidien de l'enfant et pour que ce lieu de soins soit également un lieu de vie.

Les modalités d'accueil sont individualisées, avec possibilité d'intégration progressive de l'enfant.

Une présence médicale continue et un environnement hospitalier permettent l'accueil et les soins d'enfants polyhandicapés présentant une atteinte somatique importante.

Un projet thérapeutique individualisé est élaboré en équipe pluridisciplinaire :

- au sein des sept unités, lieux de vie et de prises en charge, où les jeunes vivent par groupe d'âge,
- au centre d'activités équipé d'espaces spécifiques pour des prises en charge individuelle ou en groupe : bain thérapeutique, stimulation multi sensorielle (espace Snoezelen) atelier « chiens malins, chiens câlins », contes, cuisine...
- en salle de kinésithérapie, de psychomotricité et en salle polyvalente,
- à l'extérieur, des sorties et activités (piscine adaptée) sont proposées dans le parc et en dehors de l'établissement (village, parcs de loisirs, séjours vacances...)
- les appareillages et les aides techniques sont mis en place à l'hôpital en lien avec les familles.



Les activités éducatives et culturelles

Les enfants et adolescents doivent trouver à l'hôpital un accompagnement de vie où le soin a une place importante mais où d'autres types de besoins doivent être pris en compte (besoins de relation, de socialisation, de loisir, de détente...) pour leur assurer épanouissement, développement et qualité de vie satisfaisante



Au sein des unités

- Ateliers divers : contes, musique, chant, peinture, atelier olfactif, stimulation ou détente au tapis, esthétique (soin du visage et du corps, relaxation...)
- Activités manuelles : décoration de l'unité, de l'environnement du jeune, cadeaux fête des mères et des pères, albums-photo personnalisés...
- Célébration des anniversaires
- Concerts

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

Église catholique
Diocèse de Pontoise
16, chemin de la pelouse
95300 Pontoise
Tél : 01 30 38 34 24
06 78 09 52 84

Mosquée de Cergy
5 rue de Lendemain
95800 Cergy
Tél : 01 61 03 08 09 - Fax : 09 58 40 03 06
mosqueecergy@gmail.com

Synagogue
9 rue des Chennevières -
95310 Saint-Ouen-l'Aumône
Tél/Fax : 01 30 37 41 41

NUMÉROS UTILES

église catholique
06 78 09 52 84
mosquée de Cergy
01 61 03 08 09
synagogue
01 30 37 41 41

Au centre d'activités

- Prise en charge de groupe : groupe moteur (travail sur la mobilité), cinéma, atelier création, atelier chiens...
- Prise en charge individuelle : petite classe d'éveil, informatique, peinture, espace Snoezelen, esthétique, bain thérapeutique
- Ateliers gustatifs, déjeuners, repas festif de Noël, repas à thème, semaine du goût...
- Après-midi ludiques en groupe

En extérieurs, dans l'enceinte de l'hôpital

- Vélo-pousseur, promenade, goûter ou repas, hamac... (dans le parc)
- Prise en charge éducative,
- Piscine d'été



A l'extérieur de l'hôpital

- Projet d'équithérapie au sein d'un poney-club proche de l'hôpital

Ouverture sur l'extérieur

- Séjours vacances (loisirs, orientation...)
- Sorties à thème : cirque, base de loisirs, journée à la mer, médiathèque, restaurant...
- Sorties diverses : achats, balades...

Événements institutionnels

- Fête de Noël et d'été,
- Opération Pièces Jaunes, Mardi-Gras, carnaval, chocolats de Pâques, fête de la musique, Téléthon, Noël, repas des anciens...

La prise en charge de la douleur

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



Les enfants hospitalisés présentent des pathologies qui peuvent être sources de douleurs plus ou moins importantes. Les soignants utilisent l'échelle de douleur de San Salvador, qui recense les changements de comportements de l'enfant et qui peuvent être l'expression de souffrance tels les pleurs, une agitation inhabituelle, des gémissements...

Le médecin est informé de toute suspicion de douleur et prescrit un traitement adapté à la hauteur des symptômes.

Une nouvelle évaluation est effectuée après quelques jours à l'issue de laquelle sera levé ou non le traitement.

À SA-VOIR

Le programme national de lutte contre la douleur

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

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

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

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.

Le médecin

Le Docteur Sophie Mathieu, neuro-pédiatre en lien avec le comité de lutte contre la douleur (CLUD) de Trousseau, travaille à l'amélioration de la prise en charge de la douleur. Un groupe de travail préconise les solutions les plus adaptées aux pathologies des enfants de La Roche-Guyon. Vous pouvez contacter le secrétariat médical sur ce sujet au 01 30 63 83 44



Bien préparer
la sortie de l'hôpital

Que faut-il payer ?

La sortie de l'hôpital



Bien préparer la sortie de l'hôpital

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



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

Pour consulter les résultats des enquêtes de satisfaction de l'AP-HP, connectez-vous sur <http://indicateurs.aphp.fr>

La sortie de votre enfant

Le médecin qui a suivi votre enfant pendant son séjour fixe la date de sortie. L'orientation de votre enfant vers une autre structure est travaillée avec l'ensemble de l'équipe. Si vous le pouvez, soyez présent pour cette démarche administrative. Si ce n'est pas le cas, vous devez au préalable fournir un certificat, au service des admissions et au service des soins, indiquant le nom de la personne qui viendra chercher votre enfant. Cette personne devra justifier de son identité.

Quelles sont les formalités ?

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

Prévoir le mode de transport

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

Il peut s'agir :

- d'un véhicule sanitaire léger (VSL) si votre enfant peut voyager assis ;
- d'une ambulance ;
- d'un taxi conventionné : si une prescription a été effectuée, vous ne paierez que le ticket modérateur. Présentez votre carte vitale et l'attestation d'ouverture de droit. Il vous appartient d'appeler le taxi de votre choix. Vous devez faire compléter la prescription médicale de transport par le chauffeur, et conserver la facture. Vous enverrez le tout à votre caisse d'assurance maladie.
- Les horaires du bus vers la gare de Mantes sont disponibles au secrétariat de Direction 01 30 63 83 32.

L'accueil pourra également vous donner des numéros de taxis à contacter pour assurer vos déplacements.

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



Aidez-nous à nous améliorer.

Un questionnaire annuel pour les hospitalisations de longue durée ou un questionnaire au moment de la sortie pour les hospitalisations temporaires vous sera remis.

Merci de le remplir et de le rendre à une personne de l'équipe soignante ou de le transmettre au :
secrétariat de direction,
1 rue de l'hôpital,
95780 La Roche-Guyon.
Tél : 01 30 63 83 32

Comment s'organise la suite des soins ?

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

Que faut-il payer ?



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

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

À partir du 31^e jour d'hospitalisation, le séjour de votre enfant est pris en charge à 100 % par la Sécurité sociale quelle que soit la durée de son séjour. Néanmoins, un forfait journalier de 18 € (en médecine, chirurgie, obstétrique, et en soins de suite et de réadaptation) ou 13,50 € (en psychiatrie) vous sera facturé par jour de présence, y compris le jour de sa sortie, sauf en cas de transfert.

Pour les enfants reconnus par la MDPH avec notification de leur handicap, c'est la caisse d'assurance maladie qui prend en charge le forfait journalier jusqu'aux 20 ans du patient. 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.

Si vous avez des frais à régler, veuillez-vous adresser à la Régie de l'hôpital, elle est ouverte les lundis et jeudis de 9h à 15h. Elle est située dans le bâtiment administratif près de l'accueil. Tél : 01 30 63 83 51

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).

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.larocheguyon.aphp.fr.



Commission des relations avec les usagers

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

La CRUQPC est une instance qui œuvre à l'amélioration de l'accueil et de la qualité de la prise en charge des patients et des familles. Elle joue un rôle actif dans le traitement amiable des plaintes et des réclamations.

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

Faire une réclamation

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

- Le cadre de santé du service
- La chargée des relations avec les usagers vous accueille à l'hôpital Armand-Trousseau, 26, rue du Dr Arnold-Netter 75012 Paris
- Les représentants des usagers : gaby.germain@orange.fr ou par tel au 06 81 36 13 93

Vous pouvez ensuite envoyer un courrier à la Direction de l'hôpital, 1 rue de l'hôpital, 95780 La Roche Guyon.
Tél des médecins : 01 30 63 83 43
Tél du chef paramédical de pôle : 01 30 63 83 38.

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

Pour obtenir une aide ponctuelle ou une information vous pouvez contacter l'association des parents (tél à préciser au 01 30 63 83 32).

Les données personnelles sont-elles protégées ?

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

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

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

NUMÉROS UTILES

Chargée des relations avec les usagers
01 44 73 73 25

Représentants des usagers
06 81 36 13 93
médiateur médical
01 44 73 67 59
virginie.dechatellus@trs.aphp.fr

médiateur non médical
01 44 73 73 25

Vos droits

Recherche biomédicale à l'hôpital

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

Pendant le 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 rangent 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

En cas de décès d'un enfant, les parents peuvent accepter un don de ses organes et de 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

La charte de la personne hospitalisée - principes généraux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La charte européenne de l'enfant hospitalisé

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

Rédigée en 1988 à Leiden par plusieurs associations européennes dont l'association Apache, la charte de l'enfant hospitalisé offre un inventaire indicatif des principes directeurs de la prise en charge de tous les enfants malades.

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 [...]. 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

Il existe une association de parents qui s'appelle l'APAHROC. Pour la joindre, contacter le secrétariat de direction au 01 30 63 83 32.

Les bénévoles de la Pastorale Santé racontent des histoires au sein de chaque unité tous les lundis.

Des partenaires soutiennent nos projets depuis plusieurs années.

- Association le Gâteau Club de Bennecourt
- Association Tournesol
- Fondation A. Sommer
- Fondation Carla Bruni-Sarkozy
- Fondation Hôpitaux de Paris/ Hôpitaux de France
- La mairie (CCAS)
- La Pastorale Santé
- Le Château de la Roche Guyon
- Rotary Club de Magny en Vexin

Vos contacts

- **Standard** : 01 30 63 83 30
- **Télécopie** : 01 30 63 83 33
- **Secrétaire de direction** : 01 30 63 83 32
- **Médecins** : 01 30 63 83 43 -
- **Secrétariat médical** : 01 30 63 83 44
- **Cadre supérieur de santé** : 01 30 63 83 38
- **Cadre socio-éducatif** : 01 30 63 83 54
- **Assistante sociale** : 01 30 63 83 53
- **Frais de séjour** : 01 30 63 83 62
- **Régie (caisse)** : 01 30 63 83 51
- **Psychologue** : 01 30 63 83 45
- **Centre d'activités** : 01 30 63 08 30 30 poste 8554
- **Cadres de santé** : 01 30 63 83 52 - 01 30 63 83 40
- **Bâtiment La Rochefoucauld**
 - Unité A : poste 8556
 - Unité B : poste 8567
 - Unité C : poste 8558
 - Unité D : poste 8559
- **Bâtiment Fortin**
 - Unité F : poste 8551
 - Unité G : poste 8552
 - Unité H : poste 8553

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



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

