



# Bienvenue

*Le bien-être de l'enfant,  
une volonté partagée*



## **Votre enfant, d'abord**

Soigner, enseigner, chercher: c'est la triple mission des Hôpitaux universitaires de Genève.

Créés en 1995, ils constituent l'un des premiers groupes hospitaliers de Suisse. En tant que service public, les HUG assurent une médecine de qualité accessible à tous.

Cette brochure est destinée à vous donner les informations utiles lors de l'hospitalisation de votre enfant.

A la naissance, dans la petite enfance ou à l'adolescence, la maladie paraît souvent injuste, la souffrance plus insupportable. L'équipe soignante vous accompagne et vous soutient dans ces moments difficiles.

Notre philosophie de soins, définie dans la charte du patient (lire page 4), est claire: le patient d'abord, votre enfant d'abord.

Bernard Gruson

Président du comité de direction

### Votre enfant est hospitalisé(e) à l'hôpital des enfants

Situé au cœur de Genève, à proximité de la maternité, l'hôpital des enfants a pour mission de s'occuper des problèmes de santé des nouveau-nés, des enfants et des adolescents de leur naissance jusqu'à l'âge de 16 ans. A la fois lieu de soins de proximité et de référence, lieu de formation et de recherche, il dispose d'un plateau médico-technique très performant.

- Unité: .....
- Chambre: ..... Etage: .....
- Tél. direct de l'unité: .....
- Tél. de la chambre: .....

### Vos interlocuteurs

- Médecin <sup>(1)</sup> responsable: .....
- Médecin <sup>(1)</sup> chef de clinique: .....
- Infirmière <sup>(1)</sup> de référence: .....
- Infirmière <sup>(1)</sup> responsable de l'unité: .....
- Autres professionnels participant aux soins de votre enfant: .....
- .....
- .....

### Un badge pour les identifier

- |                   |                                   |
|-------------------|-----------------------------------|
| ● médecins        | ● autres professionnels de santé  |
| ● infirmiers      | ● personnel technique et hôtelier |
| ● aides-soignants | ● personnel administratif         |

### Des interprètes pour faciliter la communication

Si vous parlez peu ou mal le français, n'hésitez pas à demander l'assistance d'un interprète.

<sup>(1)</sup> A lire au masculin comme au féminin.

# La charte du patient

Pour vous, les HUG s'engagent autour de sept points-clés qui témoignent des valeurs éthiques et déontologiques des professionnels qui y travaillent.



## **L'accueil est le premier des soins**

Les HUG accueillent sans discrimination, de jour comme de nuit, toute personne qui requiert des soins. Ils tiennent compte de ses besoins pour l'orienter.



## **La communication avec le patient**

Les HUG désignent un médecin responsable et une infirmière de référence pour garantir au patient, et/ou son représentant (par ex. les parents), le suivi de l'information et l'accès à son dossier.



## **La qualité des soins est évaluée régulièrement**

Les HUG recueillent les observations et l'opinion du patient, ou de son représentant (par ex. les parents), sur la qualité de la prise en charge et du séjour. Le patient ou son représentant dispose de voies de recours.



## **Le patient est partenaire et acteur de soins**

Les HUG sollicitent la participation et la collaboration du patient, ou de son représentant (par ex. les parents), à toutes les décisions. Ils s'enquêtent de l'existence de directives anticipées et les respectent.



### **Une prise en charge adaptée à chacun**

Les HUG offrent une prise en charge individualisée et la continuité des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et au bien-être de l'enfant.



### **Le respect de la personne**

Les HUG respectent les croyances, la culture et l'intimité de l'enfant et de son entourage. Toute information reçue dans le cadre des soins est confidentielle.



### **Toute recherche exige un consentement**

Les HUG demandent au patient ou son représentant son consentement explicite avant de l'inclure dans une recherche. A tout moment, l'accord peut être retiré.

## **La charte de l'enfant hospitalisé**

L'UNESCO a édité une charte européenne de l'enfant hospitalisé que le département de pédiatrie des HUG a adaptée pour ses jeunes patients. A consulter sur le site [www.hug-ge.ch/pediatrie](http://www.hug-ge.ch/pediatrie).

## Votre enfant est hospitalisé

En général, un enfant, malade ou accidenté, redoute un séjour à l'hôpital, dans un environnement inhabituel. Pour qu'il se sente moins seul, la présence d'un parent avec des jouets familiers lui procurera un sentiment de sécurité.

L'hospitalisation est un événement qui va susciter des bouleversements affectifs, relationnels et organisationnels pour votre enfant, pour vous et pour votre famille.

Votre enfant exprimera peut-être son inquiétude par de la tristesse, une plus grande dépendance, des exigences que vous ne lui connaissiez pas ou de l'agressivité. Plus que jamais, il a besoin de vous et votre présence le réconforte. Afin de le rassurer, l'apport d'un doudou ou d'une peluche est souhaité.



### **Comment le soutenir?**

Informez toujours l'équipe soignante et votre enfant de votre départ et de votre prochaine visite. L'équipe sera attentive à faciliter la séparation lorsque vous partez. Si votre enfant pleure lorsque vous le quittez, c'est normal.

Votre présence est toujours la bienvenue et votre participation aux soins souhaitable. Parfois, il est possible que vous soyez invité à sortir de la chambre lors d'examens par exemple. N'en soyez pas fâché, cette mesure est demandée pour le bon déroulement des soins.

Les infirmières vous accompagnent tout au long de l'hospitalisation et sont à l'écoute de vos préoccupations et de celles de vos enfants.

### **Rôle de l'hôpital**

L'hôpital est investi d'un droit de garde, de protection et de surveillance lorsqu'un enfant lui est confié pour des soins.

Si nécessaire, une autorisation permettant à un enfant mineur de sortir seul doit être établie.

Une personne détentrice de l'autorité parentale envers l'enfant doit remplir les formalités administratives lors de l'admission.

# L'admission de votre enfant

L'admission d'un enfant est faite à la demande de son père ou de sa mère ou, cas échéant, de son tuteur ou de l'autorité judiciaire.

## Accueil-Informations

Afin de faciliter votre arrivée, le service de la gestion des patients hospitalisés, situé dans le hall d'entrée, se charge de l'admission de votre enfant et vous informe du règlement relatif à son séjour.

Il est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 17h. En dehors de ces horaires, s'adresser aux urgences.

Pour tout renseignement (courrier, accès, carte de téléphone, taxi, etc.), le guichet Accueil-Informations est à votre disposition tous les jours de 7h à 20h30.

## Dossier

Le dossier d'admission de l'enfant doit comporter l'indication des personnes exerçant l'autorité parentale et leurs coordonnées.

## Aide sociale

Les assistantes sociales ou les infirmières de santé publique vous aident à accomplir les démarches auprès des assurances ou des administrations (AVS, AI, etc.) et vous conseillent.



## Documents à présenter

Pour l'enregistrement

- la lettre de convocation établie par votre médecin traitant ou par un médecin des HUG
- une pièce d'identité ou un livret de famille
- votre carte d'assurance maladie et votre N° de police.

## Documents médicaux

Si votre enfant n'a pas de dossier à l'hôpital, apportez toutes les informations médicales, même anciennes, en votre possession (ordonnances, résultats d'analyses, radiographies, électrocardiogrammes, carte de groupe sanguin, etc.).

Dès votre arrivée, informez l'infirmière des traitements suivis par votre enfant.

## L'admission de votre enfant (suite)

### L'admission en urgence

En cas d'arrivée en urgence, les soins sont prioritaires. Votre enfant est examiné par un médecin, avant d'être hospitalisé si son état le justifie. Un minimum d'informations administratives vous est alors demandé.

Ultérieurement, vous complétez les formalités d'entrée au bureau de la gestion des patients hospitalisés.



### Si vous connaissez la date de l'hospitalisation de votre enfant

Passez, quelques jours avant, au bureau de la gestion des patients hospitalisés afin de procéder à l'entrée administrative. Cela vous déchargera de ce souci le jour de l'hospitalisation.

### Conseil

Il est déconseillé d'apporter des objets de valeur (argent, bijoux, etc.) pendant l'hospitalisation de votre enfant. N'apportez que les objets utiles à son bien-être.



### En cas de transfert

Si votre enfant est transféré d'un autre lieu d'hospitalisation, vous effectuez normalement les formalités d'admission.

Si vous avez reçu une feuille de transfert, remettez-la à l'équipe soignante dès son entrée: elle contient les renseignements nécessaires à la poursuite de son traitement.

### Tarifs

Avant l'admission de votre enfant, renseignez-vous auprès de votre assurance sur la prise en charge financière du séjour.

Si l'hospitalisation est inférieure à 24h, 10% des frais sont à votre charge.

Dès qu'elle est supérieure à 24h, un forfait hospitalier s'applique.

Il ne comprend pas les frais de nettoyage du linge privé, les soins dentaires, les frais de téléphone et les dépenses privées.

Les tarifs en vigueur relèvent de la loi fédérale sur l'assurance maladie obligatoire (LAMal). Si votre assurance ne garantit pas le paiement des frais de séjour, un dépôt vous est demandé.

## Le traitement de votre enfant

Jour après jour, un médecin responsable et une infirmière de référence organisent la prise en soins de votre enfant et suivent l'évolution de son état de santé.

### **Le consentement aux soins**

Le médecin qui suit votre enfant vous informe fréquemment et avec des mots simples sur le diagnostic, les possibilités de traitement, leurs avantages et leurs inconvénients, les alternatives existantes, les risques éventuels, etc. N'hésitez pas à lui poser des questions.

Indépendamment de votre information, votre enfant est également informé des actes et examens nécessaires à son état de santé, en fonction de son âge et de ses facultés de compréhension.



### **Votre médecin traitant**

En cours de séjour, votre médecin traitant est informé sur l'état de santé de votre enfant et les soins prodigués afin d'assurer une bonne continuité du traitement après l'hospitalisation.

## Les besoins en soins de votre enfant

Dès votre arrivée, il est indispensable que vous donniez le maximum d'informations à l'équipe soignante sur l'état de santé de votre enfant. Ces informations servent à établir un projet de soins personnalisé et à prendre les mesures nécessaires à la qualité et la sécurité des soins.

L'équipe soignante est très attentive à la prise en charge de la douleur. Pour traiter la douleur, elle dispose de moyens importants sous la forme d'une:

- évaluation systématique
- approche pluridisciplinaire du traitement et de la médecine palliative.

## Le projet de soins pour votre enfant

En fonction des besoins de votre enfant, les soins dispensés recouvrent des:

- traitements médicaux
- entretiens individuels ou de groupes
- soins liés à l'hygiène et au confort
- soins spécifiques (diététiciens, physiothérapeutes, etc.)
- soins palliatifs.



## Les référents de votre enfant

Votre enfant et vous-même avez deux interlocuteurs privilégiés: un médecin responsable et une infirmière de référence.

Une carte, mentionnant leurs coordonnées téléphoniques, vous est remise.

## Le traitement de votre enfant (suite)

Une bonne information mutuelle entre soignants et parents est nécessaire pour établir la confiance et prodiguer des soins de qualité.

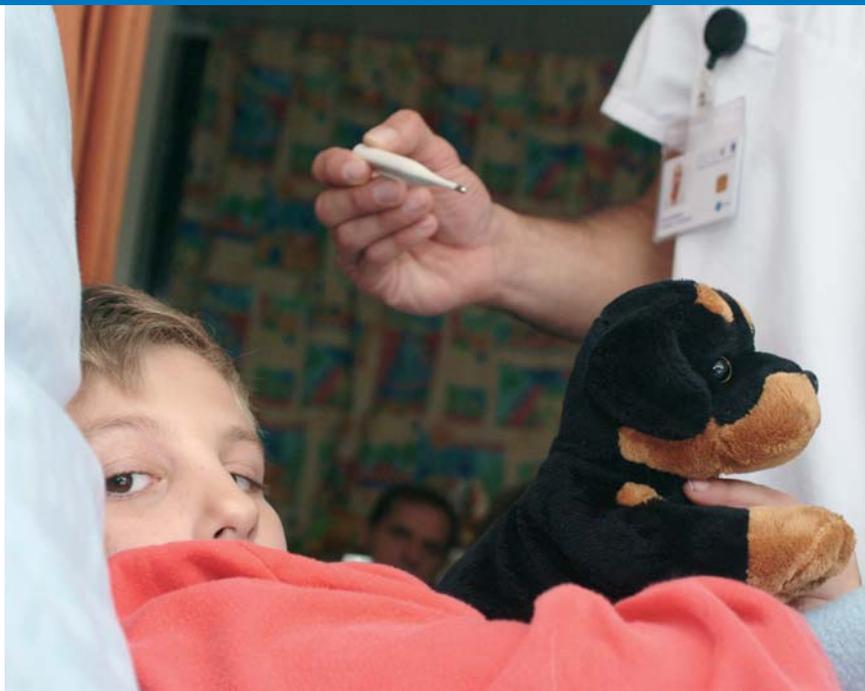


### **Notre engagement de soignant**

Vous avez le droit de savoir.

Le médecin responsable qui suit votre enfant vous informe fréquemment et avec des mots simples sur le diagnostic, les possibilités de traitement, leurs avantages et leurs inconvénients, les alternatives existantes, les risques éventuels, etc.. N'hésitez pas à lui poser des questions.

Outre le médecin responsable, les autres soignants impliqués dans les soins participent à votre information en fonction de leurs compétences. Ils veillent aussi au respect des règles de vie en communauté et des consignes de sécurité.



### **Votre responsabilité de parent**

Pour définir un traitement optimal, le médecin responsable doit disposer de toutes les informations sur les problèmes de santé, les symptômes et les difficultés de votre enfant. Donnez-lui le maximum de détails : même s'ils vous paraissent peu importants, ils peuvent l'être.

Voici également quelques conseils à suivre :

- dès votre arrivée, remettez à l'équipe soignante les médicaments de votre enfant
- respectez les indications données par l'équipe, par exemple l'interdiction de boire ou de manger avant un examen
- observez une discrétion absolue vis-à-vis des autres patients car l'hôpital est un lieu privé qui garantit à chacun la confidentialité de son hospitalisation
- veillez à la tranquillité des camarades de chambre
- appliquez les règles élémentaires d'hygiène et de sécurité.

D'après la charte de l'UNESCO, le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental pour les enfants. A l'hôpital, votre enfant conserve tous ses droits.

### **Dossier et confidentialité**

Toutes les informations figurant dans le dossier de votre enfant sont strictement confidentielles. Si vous souhaitez consulter son dossier ou si vous désirez qu'un professionnel de la santé extérieur aux HUG y ait accès, vous devez adresser une demande écrite au médecin chef du département de pédiatrie. Vous pouvez également obtenir, moyennant paiement, copie de tout ou partie du dossier.



### **Recherche**

L'hôpital des enfants fait partie des HUG qui sont un établissement universitaire, dans lequel la recherche représente une activité importante.

Tout projet de recherche reçoit l'aval de la commission centrale d'éthique de la recherche sur l'être humain des HUG qui veille à la protection des personnes.

Toute participation à un programme de recherche exige un consentement écrit des parents. A tout moment et sans aucune explication, ces derniers peuvent retirer leur autorisation.



## Religion

Si vous souhaitez bénéficier d'un soutien spirituel, dites-le à l'équipe soignante. Il existe une aumônerie œcuménique à l'hôpital des enfants.

## Respect

L'enfant et ses parents ont droit au respect de leur religion ou croyance et de leur culture. L'intimité de l'enfant et de sa famille est respectée.

## Doléances et réclamations

Si vous rencontrez un problème, n'hésitez pas à en parler au médecin responsable ou à l'infirmière de référence. Vous avez également la possibilité d'adresser une réclamation à la direction générale.

## A qui adresser une plainte?

Pour déposer une plainte concernant la prise en soins de votre enfant, c'est-à-dire relative à la nature ou à la qualité des activités médicales et de soins, écrire à: Greffe de la commission de surveillance des activités médicales, avenue Beau-Séjour 24, 1206 Genève .

# Le séjour de votre enfant

L'univers de l'hôpital, avec ses règles strictes, ressemble peu au monde des enfants. Il fournit un environnement correspondant à ses besoins et garantit la qualité des soins.

## Chambre

Les chambres comptent au maximum deux lits. Toilettes et douches sont situées dans l'unité. Selon les besoins liés à son hospitalisation, l'enfant peut, durant son séjour, changer de chambre.



## Hygiène

Des mesures particulières d'hygiène sont appliquées. L'équipe soignante a besoin de votre participation pour les respecter.

Les plantes ne sont pas admises.

## Linge

L'hôpital fournit le linge de toilette (serviettes, gants, pyjamas). Par contre, il convient d'apporter les effets personnels de l'enfant (brosse à dents, pantoufles, etc.).



## Repas

Les repas font partie intégrante du traitement. Les menus proposés tiennent compte de l'état de santé de votre enfant. N'hésitez pas à indiquer ses préférences alimentaires.

Adressez-vous à l'équipe soignante avant de lui donner des aliments, sucreries ou boissons. Il est important de respecter le rythme des repas, l'heure de la sieste et du coucher.

## Animations

A l'hôpital aussi, la vie continue pour l'enfant et des activités ludiques sont organisées. Des bénévoles proposent, à ceux qui le souhaitent et en fonction de leur état de santé, des animations telles que :

- atelier de création
- éveil à la musique
- visite des hôpiclowns.



## Jeux et ordinateurs

Des jeux, vidéos notamment, peuvent être empruntés. Quelques ordinateurs sont à disposition. Se renseigner auprès de l'équipe soignante.

## Suivi scolaire

Un suivi scolaire peut être organisé avec une enseignante ou des répétiteurs. Des bénévoles aident votre enfant dans son travail.

## Votre hébergement

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de passer la nuit dans la chambre de votre enfant (une seule personne). Pour les parents ou accompagnants n'habitant pas Genève, un logement temporaire est mis à disposition, à proximité de l'hôpital des enfants, par une fondation. Se renseigner auprès de l'équipe soignante.

## Le séjour de votre enfant (suite)

Voici quelques informations utiles sur la vie quotidienne à l'hôpital et les services à votre disposition.



### Fauteuil roulant

Pour les enfants et les adolescents, la liberté de mouvement et de déplacement est importante. Des moyens auxiliaires sont mis gratuitement à disposition.

### Objets trouvés

Si vous avez égaré un objet, veuillez vous adresser au bureau des objets trouvés, situé dans le hall d'entrée.

### Visites

En fonction de l'état de santé de votre enfant, les visiteurs sont autorisés à raison de deux personnes au maximum par chambre.

Pour les parents, les horaires de visites sont libres.

Pour les autres visiteurs, il convient de se renseigner auprès de l'équipe soignante. Merci de respecter les horaires indiqués afin de ménager un temps suffisant pour le repos et les soins de votre enfant.



## Parking

Les places de parking sont limitées devant l'hôpital. Elles sont destinées aux urgences et aux consultations spécialisées.

Veillez utiliser les parkings publics situés à proximité.

## Restaurant

Agrémenté d'une grande terrasse donnant sur un jardin, le restaurant vous propose des collations et des repas.

Des distributeurs de boissons et de sandwiches sont également à votre disposition dans le hall d'entrée.



## Téléphone

L'utilisation d'un téléphone portable est interdite pour éviter toute interférence avec des équipements médicaux.

La mise à disposition d'un téléphone fixe est possible dans toutes les chambres. Renseignement auprès de l'équipe soignante sur la démarche à suivre.

Dans le hall d'entrée, il existe également un téléphone à carte (taxcard).

## Transports

Depuis la gare et le centre-ville, les trams 12 et 13 des Transports Publics Genevois (TPG) desservent l'hôpital des enfants. L'arrêt de la place des Augustins est situé à deux cents mètres.

# La sortie de votre enfant

La date de sortie est fixée en accord avec le médecin responsable suivant votre enfant.

## Quand?

Dès que le médecin responsable juge que l'état de santé de votre enfant le permet, il organise sa sortie. Néanmoins, en tout temps, vous pouvez demander sa sortie.

Si, après avoir été informé(e) des risques encourus, vous prenez cette décision contre l'avis médical, le personnel soignant vous demande de signer une décharge.



## Soins à domicile

Si vous habitez Genève, votre enfant peut bénéficier de soins à domicile prodigués par des infirmières diplômées. Pour toute information, le service social, les soignants ou la Fondation des services privés d'aide et de soins à domicile du canton de Genève sont à votre disposition. Adressez-vous à l'équipe soignante.

## Votre avis nous intéresse

Que pensez-vous du séjour de votre enfant?

Utilisez le questionnaire ci-joint pour exprimer vos avis. Vos remarques sont les bienvenues: elles nous aideront à améliorer la qualité de nos prestations.

## **Texte**

Département de pédiatrie et  
Service de la communication

## **Photos**

Julien Gregorio  
Charles Menge

## **Conception et réalisation**

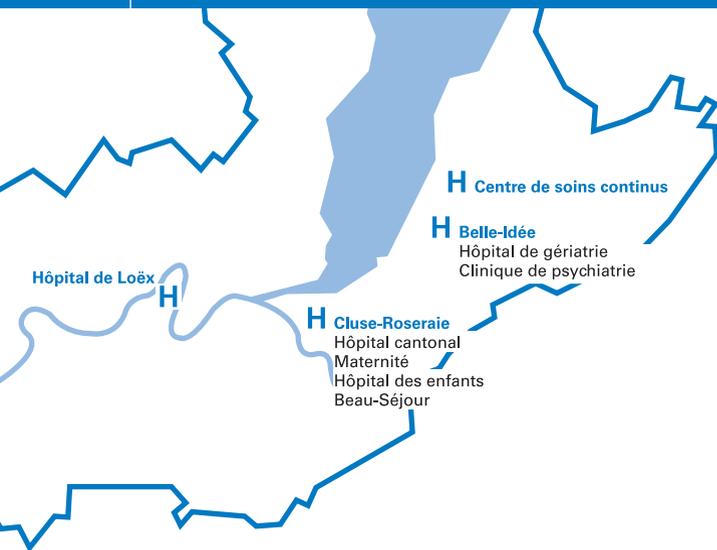
csm sa

## **Tirage**

10000 exemplaires

## **Parution**

Décembre 2005



## Belle-Idée

### Hôpital de gériatrie

Ch. du Pont-Bochet 3 /  
rte de Mon-Idée  
CH-1226 Thônex

### Clinique de psychiatrie

Ch. du Petit-Bel-Air 2  
CH-1225 Chêne-Bourg

## Centre de soins continus

Ch. de la Savonnière 11  
CH-1245 Collonge-Bellerive

## Hôpital de Loëx

Rte de Loëx 151  
CH-1233 Bernex

## Cluse-Roseaie

### Hôpital cantonal

Rue Micheli-du-Crest 24  
CH-1205 Genève

### Maternité

Bd de la Cluse 30  
CH-1205 Genève

### Hôpital des enfants

Rue Willy-Donzé 6  
CH-1205 Genève

### Beau-Séjour

Av. de Beau-Séjour 26  
CH-1206 Genève