



**CROIX-ROUGE  
FRANÇAISE**  
**HÔPITAL D'ENFANTS**  
Margency

# LIVRET D'ACCUEIL



18 rue Roger Salengro 95580 MARGENCY  
01 34 27 42 00 | [www.hem-crf.fr](http://www.hem-crf.fr) | [contact.hem@croix-rouge.fr](mailto:contact.hem@croix-rouge.fr)



## LE MOT DE LA DIRECTRICE

Chers parents, familles et chers enfants.

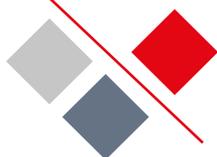
C'est avec un profond engagement que je vous souhaite la plus chaleureuse bienvenue au sein de l'Hôpital d'Enfants Margency. En tant que directrice, il me tient à cœur de vous accueillir dans un environnement où le confort, la sécurité et le bien-être de vos enfants sont nos priorités absolues.

Nous comprenons que l'hospitalisation d'un enfant peut être une période difficile pour toute la famille. C'est pourquoi notre équipe est dévouée à fournir des soins de qualité, empreints de compétence et d'attention personnalisées à chaque enfant que nous accueillons.

Dans ce livret d'accueil, vous trouverez des informations précieuses sur nos services, nos équipes, nos installations et les ressources disponibles pour vous accompagner tout au long du séjour de votre enfant parmi nous. Nous sommes ici pour répondre à vos questions et vous apporter le soutien dont vous pourriez avoir besoin.

Nous sommes fiers d'appartenir à la Croix-Rouge française et portons ses valeurs et ses principes fondamentaux qui guident notre action au quotidien.

Au nom de toutes les équipes de l'Hôpital d'Enfants Margency, je vous remercie de votre confiance et nous nous engageons à vous offrir des soins de qualité avec dévouement.



Avec mes meilleures salutations,

Fatima OUDGHIRI,  
Directrice

# + SOMMAIRE

Le mot de la directrice ..... 3

Présentation de L'Hôpital  
d'Enfants Margency ..... 5

La vie à l'Hôpital d'Enfants Margency ..... 8

**Vie pratique**  
Maintenir le lien et rester auprès  
de votre enfant..... 11

**Vos devoirs**  
Règles d'hygiène élémentaires..... 14

**Les formalités administratives**..... 16

**Vos droits**..... 17

**Mon espace santé**..... 18

**Qualité & sécurité des soins**..... 24

**Les moyens d'accès**..... 26

**Les associations partenaires**..... 27



## + PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL D'ENFANTS MARGENCY - HEM

L'Hôpital d'Enfants Margency (HEM) est un établissement de santé privé, d'intérêt collectif (ESPIC), de 106 lits/places de soins médicaux et de réadaptation (SMR) pédiatrique, et de médecine, géré par la Croix-Rouge française dans le respect de ses valeurs fondamentales que sont l'humanité, l'impartialité, la neutralité, l'indépendance, le volontariat, l'unité et l'universalité.

Son projet met en œuvre la prise en charge en Soins Médicaux et de Réadaptation de haute technicité de jeunes patients âgés de quelques semaines à 17 ans, issus des services de pédiatrie des hôpitaux et Centres de Lutte Contre le Cancer de l'Île-de-France, pour la poursuite d'un traitement avant le retour en famille.

L'HEM est né en 1992 de la fusion de deux établissements distincts installés sur le même site : une Maison d'Enfants à Caractère Sanitaire Spécialisée ouverte en 1946 et une Pouponnière Sanitaire créée en 1972.

### L'activité de l'Hôpital d'Enfants Margency (HEM) est répartie en 2 pôles

#### Le pôle de pédiatrie spécialisée (75 lits répartis en 3 secteurs)

accueille des enfants âgés de quelques mois à 17 ans présentant des pathologies digestives complexes avec une nutrition parentérale au long cours sur cathéter central, des pathologies respiratoires, ORL ou du développement nécessitant une ventilation non invasive ou une trachéotomie complétée de ventilation mécanique invasive et oxygénothérapie, des pathologies de pédiatrie polyvalente (rénales, métaboliques, constitutionnelles, immunitaires...) nécessitant des soins de support importants (assistance nutritionnelle, antibiothérapie, traitement immunosuppresseur thérapeutique...),

- Un secteur « Petits » (Unités Vanille et Cannelle) accueille des enfants de 0 à 3 ans
- Un secteur « Moyens » (Unité Papyrus) accueille des enfants de 3 à 10 ans
- Un secteur « Grands » (Unité Palmiers) accueille des enfants de 10 à 17 ans



## Le pôle d'onco-hématologie (31 lits)

accueille en moyenne 90 enfants par an, pour la prise en charge d'une leucémie, d'une tumeur maligne ou en post-allogreffe de moelle osseuse.

Il comporte 25 lits de chimiothérapie conventionnelle répartis entre deux unités de soins Lagon et Bambou et 6 lits de post-allo-greffe de moelle osseuse (unité Oasis).

Le pôle assure les cures de chimiothérapie, la surveillance et la prise en charge des intercures : prise en charge des

aplasies fébriles et des complications de la chimiothérapie, transfusions de produits sanguins labiles, la rééducation des tumeurs osseuses et la prise en charge en post allogreffe de moelle osseuse. Tous les patients sont porteurs d'un cathéter central.

Les prises en charge sont assurées par des équipes pluridisciplinaires, médicales, paramédicales, éducatives, pédagogiques, psychologiques et sociales. Ces équipes promeuvent une démarche continue d'amélioration de la qualité dans le respect des droits de la personne hospitalisée.



## L'HEM dispose d'une prise en charge globale et pluridisciplinaire qui se décline en 5 dimensions.



La **dimension médicale** avec une équipe médicale composée exclusivement de pédiatres, répartie entre les différents pôles et qui assure la prise en charge thérapeutique des patients, leur suivi régulier, la continuité des soins 24h/24, les relations avec les établissements « adresseurs » et les familles, un travail de partenariat fort avec les réseaux de soins (RIFHOP)



La **dimension paramédicale** avec d'une part, le service de soins composé de puéricultrices, d'infirmiers, d'auxiliaires de puériculture, d'aides-soignants, dont la mission est d'assurer des soins techniques et de nursing. Interviennent également d'autres professionnels paramédicaux : des diététiciens, des kinésithérapeutes, des psychomotriciens, des psychologues.



La **dimension éducative** avec une équipe éducative, répartie sur les différents pôles qui a pour mission d'accompagner l'enfant pour lui permettre de s'adapter à sa pathologie tout en le maintenant dans la vie et les réalités quotidiennes : elle favorise également son développement culturel et organise les loisirs.



La **dimension pédagogique** avec une équipe composée d'enseignants spécialisés et de professeurs associés, personnels appartenant à l'éducation nationale, animée par une directrice, accueille les enfants dès la maternelle et jusqu'au secondaire (dans le cadre défini par la loi d'orientation sur l'éducation de 2013).



La **dimension familiale** avec l'accueil et l'hébergement des parents afin d'éviter la rupture des relations familiales, de soutenir les parents dans la prise en charge de la maladie de l'enfant, et surtout de préparer le retour à domicile grâce au développement de l'éducation thérapeutique.

**Les activités artistiques et culturelles au sein de l'Hôpital d'Enfants Margency sont nombreuses et variées. Elles font partie du cœur de l'accompagnement éducatif proposé aux enfants hospitalisés.**



## Education Thérapeutique

L'HEM propose quatre programmes d'éducation thérapeutique à destination des patients et de leurs familles (ETP). Ces quatre programmes sont autorisés par l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France

- Les patients atteints de pathologies nécessitant une nutrition entérale et leurs familles
- Les patients diabétiques insulino-dépendants et leurs familles ;
- Les patients trachéotomisés et leurs familles ;
- Les patients en post allogreffe.

Ces quatre programmes ont pour objectif de permettre aux patients et à leurs proches d'adopter des comportements adaptés à leurs situations médicales afin de permettre un retour à domicile dans les meilleures conditions de sécurité et de qualité de vie.

Chaque situation étant particulière, les programmes sont personnalisés et font donc l'objet d'entretiens et de suivi individuel.

Les programmes sont mis en place et animés par le personnel de l'HEM conformément aux dispositions légales.

L'Hôpital d'Enfants Margency, comme tout établissement de Soins Médicaux et de Réadaptation, met l'ensemble de ses moyens au service de l'enfant malade et de son retour à domicile. L'établissement dispose notamment d'une équipe mobile facilitant la continuité de la prise en charge du patient au domicile.



## **+** LA VIE À L'HÔPITAL D'ENFANTS MARGENCY

La prise en charge à l'HEM est globale et pluridisciplinaire. Dès son arrivée, votre enfant bénéficie d'un projet individualisé autour duquel travaillent les professionnels des équipes thérapeutique, psycho-socioéducative et pédagogique.

### En pédiatrie, qui est qui et qui fait quoi ? Soigner votre enfant est un travail d'équipe !

L'équipe médicale, composée uniquement de pédiatres coordonne les soins des enfants et assure les prescriptions médicales. Ils sont responsables de la conduite diagnostique et thérapeutique. Ils vous informent régulièrement de l'évolution de l'état de santé de votre enfant.

Les pharmaciens et préparateurs en pharmacie assurent l'exécution des prescriptions médicales et la dispensation nominative des médicaments.

Le cadre de santé infirmier collabore avec l'infirmière coordinatrice pour organiser les soins, assurer leur qualité et le bon fonctionnement paramédical. Ils sont vos interlocuteurs privilégiés au sein de l'unité de soins.

L'infirmière et l'infirmière puéricultrice sont présentes 24h sur 24 auprès des enfants. Elles réalisent les soins sur prescription médicale et assurent les soins de bien-être et de confort de votre enfant.



L'auxiliaire de puériculture et l'aide-soignante assurent au quotidien les soins d'hygiène et de confort nécessaires à votre enfant en collaboration avec les puéricultrices/infirmières.



### L'équipe de rééducation.

Le kinésithérapeute, le psychomotricien, l'APA, l'ergothérapeute et l'orthophoniste interviennent sur prescription médicale pour assurer la prise en charge de certains handicaps associés (respiratoires, moteurs, langage..).

### L'équipe diététique.

La diététicienne assure, sur prescription médicale, la prise en charge et le suivi diététique de chaque enfant. Elle apporte des conseils à l'équipe soignante et aux familles si nécessaire. L'aide diététicienne fabrique l'alimentation de certains enfants en biberonnerie diététique.

La psychologue est à la disposition de votre enfant et de vous-même pour vous écouter, vous soutenir ou vous apporter des conseils. Pour la rencontrer, il vous suffit d'en faire la demande auprès des infirmières, du cadre de santé infirmier ou des médecins de l'unité de soins.

La secrétaire médicale gère tous les aspects médico-administratifs du séjour de votre enfant (organisation des rendez-vous d'examen et de consultations, remise des certificats médicaux ...) et toute demande de rendez-vous auprès du médecin.

L'assistante sociale aide à résoudre vos difficultés administratives, professionnelles ou familiales. Pour la rencontrer, il vous suffit d'en faire la demande auprès du secrétariat social.

Toute personne qui pénètre dans la chambre de votre enfant doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités. Un badge vous permettra de l'identifier.



## Le service éducatif

Tout au long du séjour, les équipes éducatives ont pour mission d'accompagner l'enfant pour lui permettre de s'adapter à sa pathologie tout en favorisant son développement. Ainsi, elles interviennent dans l'encadrement et l'accompagnement de la plupart des actes de la vie quotidienne (repas, accompagnement scolaire, aide aux devoirs, activités en soirée, les mercredis, week-end et vacances scolaires...). Cet accompagnement éducatif s'élabore en collaboration étroite avec les différents professionnels intervenant autour de l'enfant (médecins, paramédicaux, soignants, diététicienne, psychologue, enseignants, assistante sociale). Chaque enfant accueilli est pris en compte dans sa singularité qui tient compte de son histoire, son identité, ses besoins, ses désirs et du rapport qu'il entretient avec sa pathologie. Chaque enfant vit ainsi à son propre rythme.



Les équipes éducatives organisent les loisirs dont l'objectif est de contribuer au bien-être et à l'épanouissement de l'enfant. Pour ce faire, diverses médiations éducatives sont mises en place aussi bien en interne qu'à l'externe. Celles-ci visent à répondre au développement de l'enfant sur le plan des apprentissages, des acquisitions et de l'autonomie. Pour les sorties extérieures, elles sont possibles après accord médical préalable. L'autorisation parentale est également nécessaire. L'organisation des activités extérieures s'organisent en étroite collaboration avec l'équipe médicale et paramédicale.

Les équipes éducatives interviennent du lundi au dimanche entre 7h30 et 22h, avec des horaires différents suivant les unités de soins, les besoins et les âges des enfants. Les éducateurs interviennent dans la continuité des soins et des prises en charge paramédicale.



## L'école

Une équipe pédagogique, enseignants spécialisés de l'Éducation Nationale, de la maternelle à la terminale, appuyée par un réseau d'établissements partenaires, coordonnée par une directrice spécialisée, prend en charge la scolarisation de votre enfant.

### L'accueil de l'enfant ou de l'adolescent

A l'admission, l'école prend contact avec vous, parents, puis avec l'établissement scolaire d'origine (et/ou le service pédagogique de l'Hôpital d'origine).

### Le projet de scolarité

L'école met en place, en partenariat avec les équipes éducatives et soignantes, un projet scolaire individualisé.

### Selon la situation, votre enfant sera scolarisé : à l'HEM

Dans l'école de l'Hôpital ou si besoin est, au sein même de son unité de soins.

## En dehors de l'HEM

Dans un établissement scolaire proche de l'Hôpital d'Enfants Margency (école, collège, lycée) avec un suivi de l'équipe pédagogique.

### L'école prépare la sortie de votre enfant au cours de son séjour.

Continuité du cursus ou réorientation souhaitée (la décision est prise avec vous) sont recherchées pour la réussite scolaire

de votre enfant. Les contacts nécessaires sont pris avec le futur établissement ou la future école, un centre de formation professionnelle, le service des examens, les dispositifs de scolarisation à domicile ou tout autre cas particulier. L'école de l'HEM est centre d'examen, ce qui permet au jeune de passer son examen sur place. Si besoin est, un suivi de la scolarisation se poursuivra à la sortie, le temps nécessaire.

## + VIE PRATIQUE Maintenir le lien et rester auprès de votre enfant

### La maison des parents

Située dans l'enceinte de l'HEM, elle permet aux parents dont les enfants sont hospitalisés de bénéficier d'un hébergement à un tarif avantageux pour rester au plus près de l'Hôpital. Une chambre peut être mise à votre disposition, renseignez-vous auprès de l'assistante sociale ou du cadre de santé.

### L'hébergement au chevet

Si vous souhaitez rester la nuit auprès de votre enfant, adressez-vous au cadre de santé du service pour savoir dans quelles conditions matérielles vous pouvez le faire. Il vous sera demandé de signer une charte dans laquelle les règles du mieux vivre ensemble sont détaillées.

Un lit pliant ou un fauteuil de repos est alors mis à votre disposition. Cette possibilité ne peut être offerte qu'à un seul adulte. Il est demandé aux parents

d'apporter leurs affaires personnelles (linge de nuit, nécessaire de toilette, peignoir, serviettes, etc.)

Le lit ou le fauteuil doit être rangé impérativement le matin à 8 h ainsi que les affaires personnelles à l'endroit indiqué par chaque service. L'accès à une salle de douche est possible à la maison des parents : il faudra au préalable vous adresser à la responsable de la maison des parents.

Vous devrez respecter le repos des enfants : télévision, radio, lumière doivent être éteints et les téléphones en mode silencieux pendant l'heure de la sieste et le soir au plus tard à 22 h ou à tout autre moment à la demande du personnel soignant ou médical.

## Les visites



En tant que parents, vous êtes autorisés à rendre visite à votre enfant quand vous le désirez. En raison des risques de contagion, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les services sauf demande exceptionnelle au cadre de santé du service et au médecin. Ces visites sont possibles en salle des parents et dans le parc de l'établissement.

Votre présence est souhaitée mais ne doit pas gêner l'action des personnels soignants.

## Les permissions

Durant le séjour de votre enfant, et selon son état de santé, un médecin de l'unité peut lui accorder une autorisation de sortie temporaire. La durée maximale de cette autorisation est de 48h.

## La vie quotidienne à l'HEM

### Les repas

Élaborés par l'équipe diététique et confectionnés par le service Restauration au sein de l'établissement, ils sont servis en fonction du rythme des enfants, du moment de la journée et des préférences de votre enfant. Ils répondent à leur besoin nutritionnel, à leurs préférences et aux éventuels régimes prescrits par les médecins.

Vous pouvez consulter les menus chaque semaine sur l'affichage prévu à cet effet à proximité des salles à manger des services de soins.

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



### Apport d'aliments ou de boissons venant de l'extérieur

D'une manière générale consommer des aliments ou des boissons apportées de l'extérieur sont des pratiques à éviter. Pour autant, si cela est votre souhait : dès lors que votre enfant n'est pas soumis à un régime alimentaire particulier (ou dans le respect de ce régime alimentaire), après accord médical et entretien préalable avec le diététicien il vous sera possible de le faire sous réserve de respecter les règles qui vous seront énoncées.



### Le linge

L'entretien du linge de votre enfant est sous votre responsabilité. Pour éviter toute perte, il devra être impérativement marqué par vos soins.

Des étiquettes thermocollées à son nom vous seront gracieusement remises par le cadre de santé pour vous permettre de procéder à ce marquage à votre arrivée.

Si **vous êtes en mesure d'entretenir vous-même le linge de votre enfant**, le linge marqué sera stocké dans sa chambre en attendant que vous passiez le récupérer pour le laver (si possible à 60°).

Si **vous ne pouvez pas laver le linge de votre enfant - après accord du cadre de santé ou en cas de protocole d'hygiène spécifique**, l'Hôpital prendra en charge le lavage du linge à la condition que celui-ci soit marqué. Il est impératif que les étiquettes soient cousues car les étiquettes thermocollées en vente dans le commerce ne supportent pas la température des machines professionnelles de l'HEM. Vous n'avez pas à vous soucier du linge de maison (draps, serviettes...) qui est fourni par l'établissement.



### Les objets de valeur

L'Hôpital, comme tous les lieux publics, peut malheureusement être sujet à des vols malgré notre vigilance, c'est pourquoi nous vous recommandons de ne confier à votre enfant ni bijoux, ni objets de valeur, ni somme d'argent importante. Dans le cas où vous y seriez contraint, il est vivement recommandé de mettre ces effets de valeur dans un coffre qui sera mis à votre disposition par l'équipe éducative. L'HEM ne peut être tenu comme responsable en cas de vol, perte, disparition ou détérioration de vos effets personnels.



### Accès sécurisé à internet

L'HEM peut mettre à disposition une tablette configurée pour chaque enfant en fonction de son âge et de ses capacités sur simple demande auprès du service éducatif.

Le réseau Wifi Hotspot HEM est également disponible gratuitement si vous avez besoin d'accéder à internet.



### Téléphones portables

Les téléphones portables ne sont pas interdits mais ne doivent pas déranger les soins. Attention à respecter les autres patients et les règles du service.



### Pratique du culte

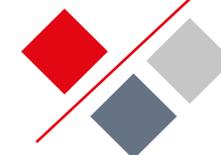
Les patients doivent pouvoir, dans la mesure du possible, suivre les préceptes de leur religion à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et les autres patients.

Un ministre du culte de votre religion pourra rendre visite à votre enfant si vous en manifestez le désir auprès du cadre de santé infirmier de l'unité.



### Besoins en traduction

Si vous parlez ou comprenez difficilement le français et avez besoin d'un interprète, signalez-le à la cadre de santé.



# **+** VOS DEVOIRS

## **Règles d'hygiène élémentaires**

Afin d'assurer la sécurité et la qualité des soins, l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) veille à la prévention des infections acquises pendant l'hospitalisation de votre enfant.

Face aux risques d'infection, le personnel hospitalier est mobilisé. Il est particulièrement attentif à l'hygiène des mains car c'est par elles que les bactéries se transmettent plus facilement d'une personne à l'autre. Tout soin est précédé et suivi par une hygiène des mains avec une solution hydro-alcoolique (SHA) grâce à laquelle 100% des microbes sont éliminés. Vous aussi en tant que parent, participez à cette mission : tout comme eux, adoptez les bons gestes et soyez acteurs de votre propre protection et de celle de votre enfant. Désinfectez-vous les mains régulièrement avec les SHA disponibles à différents endroits de l'Hôpital.

N'hésitez pas à rappeler ces consignes à tous les visiteurs venus voir votre enfant. Les équipes de soins et l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène sont là pour répondre à vos questions sur les mesures instaurées : n'hésitez pas à les solliciter.

Si vous vous savez porteur d'une maladie contagieuse ou d'une infection, que vous toussiez ou que vous êtes enrhumé, le port du masque est obligatoire et vous devez le signaler au médecin responsable de votre enfant.

### **Des mesures complémentaires peuvent être nécessaires**

Si des consignes particulières vous sont données pour votre sécurité ou celle des patients, nous vous remercions de les respecter scrupuleusement.

Nous pouvons être amenés, pour votre sécurité et celle des autres patients à mettre en place des mesures d'isolement.

### **Lutte contre les infections associées aux soins**

Il s'agit d'une des missions prioritaires de l'Hôpital d'Enfants Margency.

Les professionnels mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections et de nombreuses actions sont menées pour les prévenir au maximum. Celles-ci concernent les gestes de soins (procédures d'hygiène très strictes régulièrement évaluées), la sécurité des matériels (désinfection, usage unique), la qualité des locaux de soins et les soignants (formation initiale et continue des professionnels de santé, vaccination).



### **Pour la sécurité et le confort de tous**

#### **Quelques règles de vie à respecter**

Afin de garantir le bon fonctionnement de l'Hôpital et le confort de tous les patients, il est demandé à votre enfant :

- de ne pas gêner, par son comportement ou ses propos, les autres malades ou le fonctionnement du service
- d'observer strictement les règles d'hygiène comme se laver les mains, les dents et prendre une douche
- d'être vêtu de façon décente au cours de ses déplacements dans l'enceinte de l'Hôpital
- de respecter le bon état des locaux et des objets à disposition.

Des dégradations volontairement commises peuvent entraîner l'exclusion du patient pour motif disciplinaire.

#### **Les consignes de sécurité**

Il est rappelé qu'il est formellement interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de l'Hôpital, y compris dans le parc.

Au-delà de l'interdiction de fumer, nous vous informons qu'il vous est interdit d'introduire du matériel électrique ou à gaz, des produits pouvant entraîner un risque d'incendie ou d'intoxication et de circuler dans les zones non autorisées.

Si vous découvrez un départ de feu, gardez votre calme et alertez immédiatement le personnel hospitalier.

En cas d'incendie, suivez strictement les instructions qui vous seront données en particulier pour atteindre les locaux protégés.

#### **Pour la sécurité de tous, merci également de :**

- respecter les interdictions de stationner sur les emplacements de parking réservés afin de ne pas entraver l'intervention des secours et de rouler au pas dans l'enceinte de l'établissement.
- ne pas laisser d'objets ou de substances dangereuses à portée des patients (médicaments personnels, objets coupants ou tranchants...)
- il est interdit de filmer, d'enregistrer et de photographier dans l'Hôpital les professionnels, les patients et/ou de diffuser ces contenus sur les réseaux sociaux, sous peine de poursuites. Votre autorisation doit être demandée pour toute captation et diffusion d'images.
- vous devez signaler tout traitement personnel que vous auriez apporté au médecin ou à l'infirmière qui prendra la précaution de l'isoler. Il est très important de ne prendre aucun autre médicament que ceux qui sont prescrits par le médecin de l'Hôpital. Les traitements personnels vous seront remis à votre sortie le cas échéant. N'hésitez pas à les demander !



## + LES FORMALITÉS administratives

L'avis d'admission est prononcé en commission d'admission par le directeur de l'établissement sur avis du médecin-chef. A votre arrivée à l'HEM il reste quelques formalités à accomplir.



### L'admission

#### Où s'effectue l'admission ?

L'admission s'effectue au bureau des admissions. Il est nécessaire de vous rendre au bureau des admissions muni des pièces justificatives suivantes afin de régulariser le dossier administratif de votre enfant. L'ensemble des informations tarifaires vous y seront également communiquées.

- Une pièce d'identité avec photographie
- Votre livret de famille
- Une attestation d'ouverture de droits à la Sécurité Sociale ou carte vitale
- Une copie recto-verso de votre carte mutuelle en cours de validité
- Votre attestation AME ou CSS le cas échéant

Le cas échéant :

- Notification de la MDPH ou carte d'invalidité
- En cas de divorce, de séparation ou de placement, les justificatifs de droit de garde et d'autorité parentale

#### Identitovigilance : une identité sûre pour la sécurité de votre enfant

L'Hôpital d'Enfants Margency sécurise la prise en charge des patients qu'elle accueille tout au long de leur séjour par la mise en œuvre d'une politique d'Identitovigilance.



L'exactitude de l'identité de votre enfant est essentielle pour éviter toute erreur de dossier et donc toute erreur médicale. Vérifiez les informations inscrites sur l'ensemble des documents qui vous sont remis. Si vous constatez une erreur, signalez-la immédiatement à un professionnel (notamment faute d'orthographe sur le nom, date de naissance erronée...).

Plusieurs dispositifs d'identification physique vous seront proposés afin de sécuriser la prise en charge de votre enfant : l'utilisation d'une photographie dans son dossier et l'apposition d'un bracelet d'identification seront utilisés si vous nous y autorisez,

### La sortie

Le médecin qui a suivi votre enfant pendant son séjour fixera la date de sortie en lien avec vous.

Toute sortie non autorisée faite sur votre demande impose que vous ayez signé une décharge dégageant l'établissement et le médecin référent de toute responsabilité.

Une lettre de liaison vous sera remise et ajoutée au DMP de votre enfant s'il en possède un. Cette lettre sera également communiquée, sauf opposition de votre part au médecin traitant de votre enfant et/ou à l'équipe médicale de référence qui assurera son suivi après la sortie.

## + VOS droits

### Droit d'accès au dossier médical

(L. 1111-7 Code de la Santé Publique)

Toutes les informations médicales concernant votre enfant et qui ont été recueillies par les professionnels sont rassemblées dans le « dossier patient » dont le contenu est couvert par le secret médical. 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.

Il vous est possible de consulter la totalité ou simplement une partie de ce dossier. Vous pouvez vous adresser au secrétariat médical pour plus d'informations.

**A SAVOIR :** Afin de veiller au respect du secret médical, une liste de pièces justificatives à fournir vous sera alors communiquée. Il faudra nous retourner impérativement les éléments demandés pour que votre demande soit validée.

Vous pourrez alors consulter gratuitement le dossier sur place ou demander la remise de copies des documents.

**A SAVOIR :** Un médecin peut vous aider à lire et comprendre ce dossier. Vous pouvez bénéficier de l'accompagnement médical de votre choix pour la consultation des informations médicales sur demande.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent pas être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48h après votre demande mais elles doivent vous être communiquées dans les huit jours. Si toutefois, les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à deux mois.

### Protection des données personnelles

La prise en charge à l'Hôpital nécessite le traitement de données personnelles (recueil des informations médicales et administratives) afin d'assurer à votre enfant des soins appropriés et de qualité, la continuité de sa prise en charge et la traçabilité des soins qui lui sont prodigués. 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).

Selon la réglementation, vous disposez sur vos données des droits d'opposition, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité. La protection de ces données est encadrée par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et par la Loi Informatique et Libertés.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre Data Protection Officer (délégué à la protection des données) en joignant une pièce d'identité à votre demande.

#### Pour contacter notre délégué à la protection des données :

##### Par voie électronique :

DPO@croix-rouge.fr

##### Par voie postale :

DPO Croix-Rouge française,  
Direction des affaires juridiques et  
du contentieux, 21 rue de la Vanne, 92120  
MONTRouGE - Tel : 01 44 43 14 14



## Mon Espace Santé

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise les informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies... Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour soigner votre enfant.

Le DMP est intégré à «Mon espace santé» depuis juillet 2022. Tout patient dispose d'un espace santé sauf opposition à son activation ou s'il ne l'a pas clôturé.

Vous pouvez accéder à votre dossier médical partagé ou celui de votre enfant à partir du portail :

**Mon espace santé - Vous avez la main sur votre santé : [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr)**

Le dossier médical de notre établissement est exporté automatiquement sur votre dossier médical partagé :

- les ordonnances de votre enfant,
- les comptes-rendus de votre enfant - lettre de liaison -, saisis et validés.

Les professionnels de santé qui vous prendront en charge, vous informeront de l'alimentation de votre DMP (cette information n'est nécessaire qu'une seule fois). Vous pouvez vous opposer à cette alimentation en cas de motif légitime (ex : examen dit « sensible »).

Les professionnels de santé peuvent également estimer que l'export d'un document dans votre DMP est contre indiqué, ce document ne sera ainsi pas exporté.

L'accès à votre Dossier Médical Partagé est hautement sécurisé. A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (votre médecin traitant, infirmier, pharmacien...) peuvent le consulter :

- Vous pouvez ajouter ou masquer un document. Seul le médecin traitant peut accéder à l'ensemble des informations contenues dans le DMP
- Vous pouvez gérer les accès au DMP (bloquer un professionnel de santé, supprimer une autorisation).
- Vous êtes libre de demander à tout moment la fermeture du DMP. Le DMP n'est pas obligatoire et n'a aucun impact sur vos remboursements.

**LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ**  
Mon carnet de santé sur internet

**DMP**

Le DMP, c'est quoi ? Comment créer mon DMP ?  
Qu'y a-t-il dedans ? Qui y a accès ?  
Pourquoi il m'aide à être mieux soigné ?

Retrouvez toutes les informations utiles sur le DMP dans la brochure disponible ici ou téléchargez la sur [www.france-assos-sante.org/dmp](http://www.france-assos-sante.org/dmp)

Flashez ce code ou rendez-vous sur [avis-dmp.fr](http://avis-dmp.fr), et tentez de signer 10 chèques cadeaux d'une valeur de 100€, en donnant votre avis sur notre brochure DMP. Les gagnants seront désignés par tirage au sort.

France Assos Santé  
Le voir des usagers

SANTÉ BD .org

Brochure éditée par France Assos Santé et réalisée avec SantéBD pour donner une information en santé accessible à tous.

## La messagerie sécurisée de santé

Accessible sur votre espace santé, il s'agit d'une messagerie sécurisée qui vous permet de recevoir des informations en toute confidentialité de la part de vos professionnels de santé. Votre médecin pourra, par exemple, vous y envoyer une lettre d'orientation vers un médecin spécialiste ou un duplicata d'ordonnance. Seul un professionnel de santé peut initier un premier échange avec vous au sein de la messagerie et nous vous invitons à privilégier ce mode de communication sécurisé. Vous aurez ensuite la possibilité de lui répondre. Vous pouvez également initier une nouvelle conversation avec un professionnel de santé qui vous a déjà écrit sans repartir d'une conversation existante.

Pour en savoir plus [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr)

## Droit à l'information

(L. 1111-2 Code de la Santé Publique)

Conformément à la réglementation en vigueur, le médecin référent de votre enfant vous informera lors d'un entretien individuel des bénéfices et des risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements proposés, ainsi que des alternatives aux soins proposés.

Les droits des mineurs sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale qui reçoivent l'information sauf opposition du patient. Les mineurs ont le droit de recevoir eux-mêmes une information à la mesure de ce qu'ils peuvent comprendre et de participer à la prise de décision les concernant en fonction de leur degré de maturité.

## Droit au consentement

(L. 1111-4 Code de la Santé Publique)

Hors cas d'urgence, aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne ou de son représentant légal. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

**A SAVOIR :** Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix. Si la volonté de la personne de refuser ou d'interrompre tout traitement met sa vie en danger, le médecin doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables.

## Droit à l'image

Le droit à l'image appartient à la personne concernée. Toutefois l'autorisation des responsables légaux est nécessaire pour un mineur. Il est ainsi interdit d'utiliser votre image ou celle de votre enfant sans votre autorisation. Ainsi, tout projet de fixation et d'utilisation d'images fera l'objet d'une demande d'autorisation spécifique.

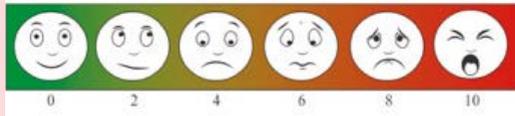
## Non divulgation de présence

Vous pouvez demander que la présence de votre enfant dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant lors de son admission.

## La prise en charge de la douleur

A l'Hôpital d'Enfants Margency nous recherchons sans cesse à améliorer la prise en charge de la douleur et nous utilisons de nombreux moyens adaptés aux enfants : médicaments, crème anesthésiante, gaz MEOPA mais aussi des moyens non médicamenteux comme la distraction ou la relaxation. Ainsi, l'HEM s'engage à prendre en charge la douleur de votre enfant et à lui donner toutes les informations nécessaires.

Évaluer et soulager la douleur pour mieux accompagner les enfants et leur famille est au cœur de nos préoccupations. Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité à l'aide d'échelles d'évaluations spécifiques et le traitement sera adapté aux différentes situations.



**« La douleur n'est pas une fatalité, elle se prévient, se soulage et se traite ».**

Nous allons aider votre enfant à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- En répondant à ses questions,
- En lui expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

*L'intégralité du contrat d'engagement de l'HEM contre la douleur vous sera remis à l'admission.*

## Le respect de l'intimité et de la dignité

Nous nous efforçons de respecter l'intimité et la dignité de votre enfant lors de tous les actes effectués durant son séjour.

**Pour les patients majeurs :**

### Désignation d'une personne de confiance

Selon la loi du 4 mars 2002 (Articles L. 1111-4 et L. 1111-6), toute personne majeure hospitalisée peut nommer une personne de confiance sauf pour les patients sous tutelle.

**Cette personne aura pour rôle :**

- d'être consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin
- de vous accompagner dans vos démarches et d'assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions

### Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. (L. 1111-11 du Code de la Santé Publique)

Lorsque vous rédigez vos directives anticipées, elles sont valables pour une durée de 3 ans sauf annulation de votre part.

- Si vous souhaitez des précisions concernant les directives anticipées, merci de vous rapprocher de votre médecin qui vous remettra une brochure d'information.
- Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, vous pouvez vous faire accompagner.
- Si vous avez d'ores et déjà rédigé vos directives anticipées, merci de le signaler à votre médecin lors de votre entretien d'entrée.

### La Commission des Usagers (CDU)

Il existe dans chaque Hôpital une Commission des Usagers (CDU), lieu d'échange entre représentants des usagers et professionnels de l'Hôpital. Elle a pour mission d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge et le fonctionnement de l'Hôpital, pour répondre aux besoins des patients, de leurs proches et faire respecter leurs droits. Elle est composée de la direction de l'Hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers..

Cette commission est également chargée d'assister, d'orienter et d'informer toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de l'informer sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnel dont elle dispose.

### Droit de recours : Plaintes, réclamations, observations ou propositions... mais aussi éloges

En tant qu'usager de l'établissement vous devez pouvoir exprimer oralement vos griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement ou de voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Une réponse écrite vous sera apportée.

Vous n'êtes pas satisfait(e) ou vous avez des suggestions à formuler :

**Vous pouvez adresser un courrier à :**

Madame la directrice  
de l'Hôpital d'Enfants Margency  
18, rue Roger Salengro  
95 580 MARGENCY

Nos équipes peuvent également recueillir vos réclamations et plaintes exprimées oralement sur simple demande ou vous pouvez renseigner le formulaire de réclamation en **flashant le QR code ci-dessous ou directement sur notre site internet : [www.hem-crf.fr](http://www.hem-crf.fr)**



Soyez le plus précis possible. Une enquête sera menée et une réponse vous sera apportée. Vous aurez la possibilité de saisir le médiateur médical ou paramédical ou les Représentants des Usagers. Dans tous les cas, vous serez informé(e) des suites données à votre réclamation.

### Les Représentants des Usagers

Les Représentants des Usagers sont des bénévoles d'une association agréée. Ils sont nommés par l'Agence Régionale de la Santé et sont indépendants de l'Hôpital. Ils ont un devoir de discrétion et sont soumis au secret professionnel.

**Leurs missions sont :**

- de porter la parole des patients et de leurs proches dans l'Hôpital, de vous accompagner dans vos démarches. Ils sont à l'écoute et sont un relais auprès des professionnels
- de veiller au respect et à la promotion des droits des usagers du système de santé. Ils s'assurent que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin (notamment dans le livret d'accueil)
- de contribuer à l'amélioration de la Qualité et de la sécurité des soins dans les établissements de santé
- d'étudier les réclamations ainsi que les résultats des questionnaires de satisfaction et proposer des plans d'actions

Une documentation pour les joindre est insérée dans le livret d'accueil et est affichée dans les locaux de l'établissement.



Cette charte a été rédigée à Leiden en 1988 par 12 associations européennes, d'Italie, de Belgique, des Pays-Bas, d'Allemagne, de Suisse, de Grande-Bretagne, de Suède, de Norvège, du Danemark, de Finlande, d'Islande et de France (A.P.A.C.H.E.: Association Pour l'Amélioration des Conditions d'Hospitalisation de l'Enfant).

L'Hôpital d'Enfants Margency s'attache pleinement à la mise en oeuvre de cette charte au travers de l'amélioration continue de la prise en charge des enfants qui lui sont confiés.

# Usagers, vos droits

## Charte européenne de l'enfant hospitalisé

### Principes généraux

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

## Un enfant à l'hôpital, c'est l'affaire de tous.

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

- 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 entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement 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. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 5) **Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions** concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.
- 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** à chaque enfant.
- 10) **L'intimité de chaque enfant doit être respectée**. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 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 oeuvre 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 être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

## **+** QUALITÉ & sécurité des soins

L'amélioration de la qualité des soins est une préoccupation primordiale de notre établissement.

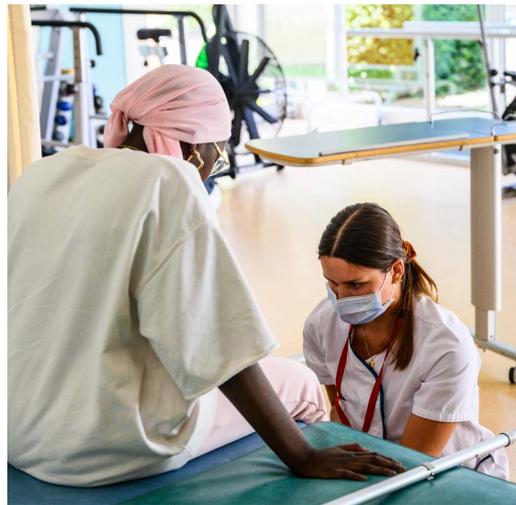
La politique qualité de l'HEM est ainsi une composante essentielle de son projet d'établissement. Elle est portée par une démarche globale, collective, organisée et suivie de la qualité des soins et gestion des risques.

**Afin de promouvoir le déploiement de la politique qualité, l'HEM s'est doté de moyens :**

- La cellule Qualité de l'établissement coordonne, en lien avec les instances, la politique qualité, l'évaluation des soins et la gestion des risques.
- Des documents supports (procédures, protocoles, imprimés...) et une Gestion Électronique de Documents (GED)
- Des comités dédiés constitués en groupes de travail pluri-professionnels impliqués dans la démarche qualité et gestion des risques pour l'ensemble des processus hospitaliers.
- Une procédure de déclaration des événements indésirables permettant de déclarer tout incident ou dysfonctionnement, en vue de l'analyser et mettre en place des actions d'amélioration.

**A SAVOIR :** Si vous estimez que l'état de santé de votre enfant a été altéré au cours d'un acte de soins vous pouvez déclarer cet événement indésirable sur le portail national de signalement des événements indésirables.

Nos pratiques professionnelles sont régulièrement évaluées et des indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la



sécurité des soins sont publiés chaque année par le Ministère de la Santé. Ces derniers sont disponibles sur le site [Qualiscope](http://Qualiscope) et affichés dans l'établissement. Tous les quatre ans, la Haute Autorité de Santé (HAS), autorité publique indépendante chargée notamment du renforcement de la qualité des soins, valide cette démarche qualité-gestion des risques par une visite de Certification. Le rapport de certification de la dernière visite est consultable sur le site [www.has.fr](http://www.has.fr)

### **Questionnaire de satisfaction : aidez-nous à nous améliorer !**

Dans un souci de constante amélioration de nos services, un questionnaire de satisfaction vous sera remis à la sortie de votre enfant. Il vous permet d'exprimer votre satisfaction concernant votre prise en charge et votre séjour à l'Hôpital d'Enfants Margency. Tous les professionnels de l'Hôpital ont à cœur que vous soyez satisfait(e) du séjour de votre enfant et de sa prise en charge.

Ces questionnaires sont analysés chaque année, en collaboration avec la Commission des Usagers afin de mettre en place des actions d'amélioration pertinentes.

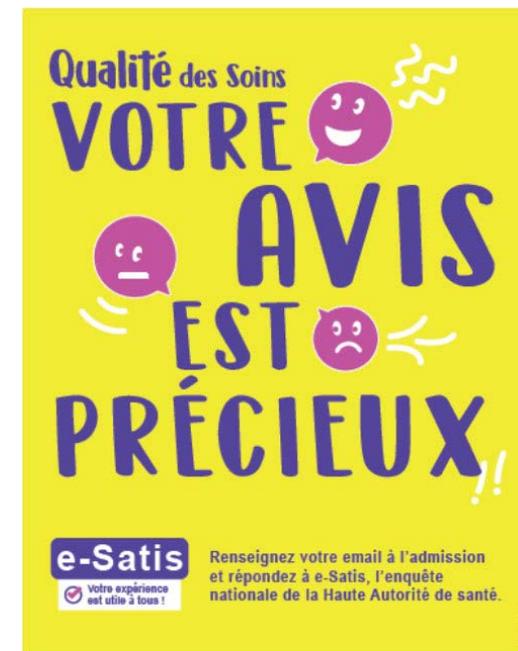
**A SAVOIR :** Les résultats de cette analyse sont affichés à l'accueil et à l'entrée de chaque service. Ils peuvent vous être communiqués sur simple demande.

e-Satis est le nom donné aux questionnaires conçus par la Haute Autorité de Santé avec des groupes de travail composés de professionnels de santé et de patients.

En répondant par mail aux enquêtes e-Satis, les patients ont la possibilité de faire part de leur opinion et de leur expérience à chaque étape de leur parcours à l'Hôpital ou en clinique.

**e-Satis :** un simple formulaire pour donner votre avis.

Un questionnaire de satisfaction vous sera envoyé sur l'adresse courriel transmise lors de l'admission de votre enfant. Pensez à nous donner votre avis ! Les données sont anonymes et nous permettent de nous améliorer.



### **Accompagnant, patient, partagez votre expérience et devenez partenaire de nos équipes !**

L'Hôpital d'Enfants Margency s'engage aux côtés des patients, des associations et des représentants des usagers pour améliorer ses parcours de soins, en développant la prise en compte de leur expérience, de leurs besoins et de leurs préférences. Cette démarche concerne l'ensemble des secteurs de l'Hôpital : cliniques, administratifs, logistiques et techniques, qui travaillent avec et pour les patients.

- Vous avez des idées pour améliorer la qualité des soins et l'organisation au sein de notre Hôpital ?
- Vous avez envie de partager votre expérience de patient, famille ou aidant ?
- Vous souhaitez améliorer la relation patient / soignant ?

Aux côtés des professionnels, des représentants des usagers ou des associations, vous partagez votre savoir patient pour accompagner notre établissement dans l'amélioration de la vie hospitalière !

**N'hésitez pas nous contacter à l'adresse mail suivante : [relationsusagers.hem@croix-rouge.fr](mailto:relationsusagers.hem@croix-rouge.fr)**



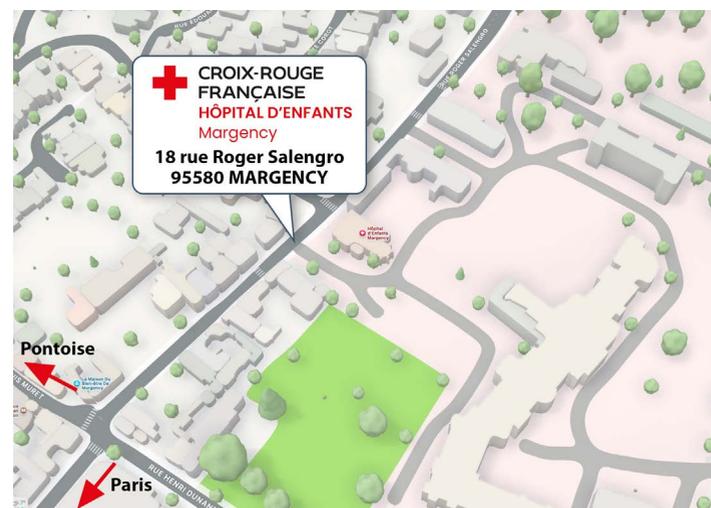
## + LES MOYENS d'accès

### En voiture

Venant de Paris : prendre la direction Cergy-Pontoise A15. Sur l'A15 prendre l'A115 direction Taverny puis sortie Saint-Leu-La-Forêt (N°3), à la sortie Saint-Leu-La-Forêt : prendre à gauche sur 100 m (jusqu'au carrefour), puis à droite, direction Saint-Prix.

Prendre la D144 en direction de Saint-Prix.

Suivre les panneaux Hôpital d'Enfants Margency jusqu'à Margency (4 km environ)



### En train

- Paris Gare du Nord (Surface) : prendre la ligne direction Pontoise ou Persan jusqu'à la gare d'Ermont-Eaubonne
- Paris Saint Lazare : prendre la ligne J direction Ermont-Eaubonne jusqu'à la gare d'Ermont-Eaubonne
- Ligne C direction Pontoise jusqu'à la gare d'Ermont-Eaubonne

**À la gare d'Ermont-Eaubonne :**  
Les Cars Roses : ligne 38-01 – arrêt Mairie de Margency ou Cars Valmy : ligne 10 - arrêt Magnolias

### Les bénévoles de l'association « Les amis de Gian Paolo » sont à vos côtés

L'association «Les Amis de Gian Paolo» est une association d'intérêt général à caractère philanthropique et humanitaire régie par la loi de 1901 et fondée en décembre 1997. Elle se donne pour mission l'accompagnement et le soutien des parents dont les enfants sont hospitalisés à l'HEM. Le local de l'association, installé dans la maison des parents est ouvert chaque jour et propose des activités. N'hésitez pas à aller à la rencontre des bénévoles.

**A SAVOIR :** Chaque mois, un rendez-vous « café porte-ouverte » qui est un grand moment de convivialité est organisé par l'association.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à vous renseigner auprès l'unité dans laquelle votre enfant sera hospitalisé.



## + LES ASSOCIATIONS partenaires



**Association Tout le Monde Contre le Cancer** « Donner de la force à tous ceux qui se battent, ensemble, contre la maladie ».



**Association Aïda** « Aïda s'engage pour accompagner les adolescents et les jeunes adultes qui rencontrent la maladie partout en France »



**Association A La Bonheur** « Une action pour un sourire pour rompre l'isolement de l'enfant malade lors de son hospitalisation »



**Association Kids and Life** « L'association Kids and Life, ciblant les hôpitaux de proximité, a pour but d'offrir aux enfants atteints de cancer des animations leur apportant du réconfort »



**Association Imagine For Margot** « Mobilisons-nous contre le cancer des enfants : financer la recherche ; sensibiliser au cancer des enfants et améliorer le bien-être des enfants malades »



**Association Lewinda** « sensibiliser la société à l'importance de la lutte contre les cancers pédiatriques et de venir en aide aux enfants malades, à leurs parents et leurs aidants ».



**Association Princesse Margot** « Accompagner les enfants atteints de cancer et d'aider les familles à traverser l'épreuve de la maladie »



**Association Nourette** « Apporter un soutien aux enfants hospitalisés, accompagner leurs familles et soutenir les personnels soignants »



**Association Nemo** « Créée par des étudiants en médecine, Nemo s'attache à offrir aux enfants hospitalisés des moments de loisirs et de partage »



**Association Ubisoft** « Proposer un programme sur mesure pour lutter contre l'isolement des enfants hospitalisés et leur apporter du divertissement ».



**Association Challenges Mehdi** « Récolter des fonds afin d'améliorer le quotidien des enfants de l'Hôpital Margency ».



**Association Chapitre Six** « Soutien financier et matériel à destination des enfants malades de l'Hôpital Margency ».



**Association J'Aide** « Elle a pour d'aider les personnes en difficultés par la mise en place d'actions d'insertion dans la vie sociale »



**Association Petits Princes** « Association qui a pour but de réaliser les rêves d'enfants et adolescents malades ».



**Association Make a Wish** « Réaliser les vœux des enfants malades »



**Association Actions Leucémies** « Elle a pour mission prioritaire d'agir au quotidien pour soutenir et accompagner les patients atteints de leucémie et leurs proches tout au long du parcours de soins ».



**Association Lisa Forever** « La lutte contre le cancer chez l'enfant »



**Association Elise Princesse Courageuse** « Les missions de l'association sont d'aider les enfants malades et les familles dans leur quotidien, de sensibiliser et changer le regard des personnes sur le cancer des enfants et d'aider la recherche en oncologie pédiatrique ».



**Association Laurette Fugain** « Soutenir la recherche médicale et accompagner les patients et les proches »



**Fondation Princesse Grace de Monaco** « Soutien et aide directe au profit des enfants hospitalisés et des proches »