

BIENVENUE AUX HUG MON GUIDE D'ACCUEIL

Hôpital des enfants



Sommaire

Nos engagements 4

La charte de l'enfant hospitalisé 6

Votre accueil

Votre hospitalisation 8

Vos soins

La prise en charge 12

Soyez partenaire des soins 14

Qualité et sécurité 16

Vie pratique

Votre confort 18

Votre sécurité 21

Droits et responsabilités

Vos droits 22

Vos responsabilités 26

Votre départ

Votre sortie 28

Facturation 30

Hôpital des enfants

Informations pratiques 32

Impressum

Textes Direction de
la communication

Photos Julien Gregorio

Réalisation Daniel Jaquet

Réimpression Décembre 2024

Réf. 493952

Votre séjour

J'ai à cœur de vous souhaiter, à vous parents et à votre enfant, la bienvenue au sein des Hôpitaux universitaires de Genève.

Avec les collaboratrices et collaborateurs de l'Hôpital des enfants, nous tenons à ce que le séjour de votre enfant se déroule dans les meilleures conditions. Nous avons donc conçu ce guide spécialement pour vous. Vous y trouvez une présentation de l'ensemble de nos services afin de vous accompagner durant cette période.

Grâce à nos expertes et nos experts, l'excellence médicale est non seulement une promesse, mais également un engagement de chaque instant.

Nos équipes médico-soignantes sont vos partenaires dévoués dans le projet de soins et de vie de votre enfant. De plus, nous sommes à votre disposition pour faciliter son séjour et le rendre le plus agréable possible. Nous sommes à l'écoute de vos besoins et nous nous engageons à offrir la meilleure prise en charge possible à chaque jeune patient et patiente.

Soyez assurés et assurées que nous mettons tout en œuvre pour être à vos côtés à chaque étape de l'hospitalisation.

Votre confiance est le moteur de notre excellence.



Robert Mardini,
Directeur général

Nos engagements

Zéro discrimination

Aux HUG, nous vous accueillons sans faire de différence par rapport à votre origine, votre religion, vos opinions, votre orientation sexuelle ou votre identité de genre. Les personnes qui vous soignent (médecins, soignantes et soignants) s'engagent à respecter vos croyances et votre culture et celles de vos proches.

Un hôpital accessible à toutes et tous

Aux HUG, nous adaptons les soins à vos besoins spécifiques et à vos possibilités de mobilité et de communication. Si vous êtes en situation de handicap, nous faisons tout pour faciliter votre accueil. Nous vous offrons la prise en charge convenant le mieux à votre situation.

Des soins adaptés et respectueux

Nous vous proposons une prise en charge qui tient compte de vos besoins et de vos préférences personnelles. Nous faisons attention à votre bien-être, au respect de votre intimité et au soulagement de vos douleurs. Nous respectons toujours votre volonté. Si vous n'êtes pas en état de nous dire ce que vous voulez, nous consultons la personne qui vous représente. Nous appliquons vos directives anticipées.

Une communication confidentielle et facilitée

Nous vous informons régulièrement sur votre prise en charge (quels examens sont faits, quels traitements vous sont proposés, etc.).

Vous pouvez poser toutes vos questions à tout moment. Vous avez le droit de demander à consulter votre dossier médical. Nous sommes vos partenaires et partageons avec vous toutes les décisions qui vous concernent. Pour cela, nous vous donnons toutes les explications dont vous avez besoin, le plus clairement et simplement possible.

Vous êtes nos partenaires dans les soins

Nous vous encourageons à prendre une part active dans vos soins. Vous êtes notre partenaire et votre avis compte. En participant à votre prise en charge, vous nous aidez à mieux vous soigner. Nous intégrons aussi vos proches, si vous le voulez.

La recherche, mais seulement avec votre accord

Avant toute participation à une étude clinique, vous recevez une information complète et devez donner votre consentement de manière libre et explicite. Vous n'avez aucune obligation de participer et pouvez vous retirer de l'étude à tout moment.

Une qualité des soins évaluée en continu

Nous avons besoin de vos observations et de votre opinion sur nos soins pour continuer à les rendre meilleurs. Nous vous encourageons à vous exprimer en répondant à nos questionnaires de satisfaction. Si vous rencontrez des difficultés durant votre passage aux HUG, vous et vos proches pouvez vous adresser à tout moment à notre espace médiation.

La charte de l'enfant hospitalisé

Le bien-être de l'enfant

La charte de l'enfant hospitalisé à l'Hôpital des enfants des HUG témoigne d'une volonté partagée d'assurer le bien-être de l'enfant. Elle s'inspire de la charte européenne de l'enfant hospitalisé.

- 1 L'enfant est hospitalisé uniquement si les soins ne peuvent être prodigués en ambulatoire.
- 2 L'enfant a le droit d'avoir auprès de lui ses parents ou une personne de substitution.
- 3 L'enfant reçoit une information concernant sa maladie et les soins qui en découlent, adaptée à son âge et à sa faculté de compréhension.
- 4 Les parents sont informés de façon compréhensible, si possible dans leur langue.
- 5 L'enfant et ses parents ont droit au respect de leur religion ou croyance et de leur culture.
- 6 L'intimité de l'enfant et de sa famille est respectée. La confidentialité des informations est garantie dans l'intérêt de l'enfant.
- 7 L'enfant est accueilli dans un service adapté à son âge, ainsi qu'à ses besoins physiques, affectifs et éducatifs.

- 8 L'équipe soignante dispense des soins, en assure la continuité, tout en répondant aux besoins psychologiques et émotionnels de l'enfant et de sa famille.
- 9 L'enfant est traité avec tact et compréhension en toutes circonstances.

Les droits de l'enfant hospitalisé sont indépendants de son âge, de sa maladie et de son état de santé.

Un droit fondamental

Selon l'UNESCO, « le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants ». Rédigée en 1988 lors de la première conférence européenne des associations « Enfants à l'hôpital », la charte européenne résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

Votre hospitalisation

L'Hôpital des enfants prend en charge les enfants de la naissance jusqu'à 16 ans, pour toutes les affections. De plus, l'Hôpital des enfants dispose d'un service d'urgences.

Passez nous voir avant

Dès que vous connaissez la date d'hospitalisation de votre enfant, nous vous demandons de passer quelques jours avant au bureau des admissions. Vous remplirez alors les formalités administratives, ce qui vous déchargera de ce souci le jour de son entrée à l'hôpital.

Vérifiez vos assurances

Si vous n'habitez pas dans le canton de Genève ou si vous êtes au bénéfice d'une assurance complémentaire, d'une assurance internationale ou étrangère, contactez le 022 372 63 72 pour contrôler que votre séjour sera bien couvert.

Admission de votre enfant

Sauf en cas d'urgence, l'admission d'une ou un patient mineur est faite par sa ou son représentant légal ou par l'autorité judiciaire. Le dossier d'admission doit comporter les coordonnées des personnes exerçant l'autorité parentale ou, à défaut, des représentantes et représentants légaux nommés par le Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant.



CHECK-LIST

À l'admission de votre enfant, vous devez présenter pour l'enregistrement :

- ▶ la lettre de convocation
- ▶ sa carte d'assurance ou une garantie de prise en charge de son assurance
- ▶ une pièce d'identité (passeport, carte d'identité, livret de famille ou permis de séjour pour les personnes étrangères domiciliées en Suisse)
- ▶ si son hospitalisation fait suite à un accident, la décision de l'assurance indiquant le numéro de sinistre
- ▶ si son hospitalisation relève d'une décision de l'AI, la décision de cet organisme
- ▶ un dépôt financier ou l'attestation dudit dépôt si vous ne possédez pas une garantie totale établie par une assurance reconnue ou si les soins ne relèvent pas des prestations de base de l'assurance maladie (LAMal)
- ▶ si son hospitalisation a lieu en chambre privée ou semi-privée, le document de consentement administratif de prise en charge vous est présenté au moment de l'admission et vous devez le signer sur place.

Afin de confirmer l'arrivée de votre enfant, adressez-vous au bureau des admissions hospitalières en suivant la ligne orange jusqu'au n°1 indiqué au sol. Une personne se charge de son entrée administrative et vous informe du règlement relatif à son séjour. Le bureau est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 17h. En dehors de ces horaires, merci de vous adresser aux urgences.

Si votre enfant bénéficie d'une assurance en couverture privée ou semi-privée, veuillez en informer le personnel d'admission.

La valise de votre enfant

La veille de l'hospitalisation, préparez avec votre enfant les choses à prendre avec vous à l'hôpital :

- ▶ sa tétine ou son doudou
- ▶ ses affaires de toilette (brosse à dents, dentifrice, savon, shampoing, brosse à cheveux ou peigne) et ses pantoufles (le linge de toilette, les couches et le pyjama sont fournis)
- ▶ son carnet de santé et son traitement habituel.

Même pendant une courte absence, votre enfant trouve un réconfort dans la présence de son « doudou », de ses jouets préférés, de photos des personnes qu'il aime ou de son animal de compagnie.

Prévoyez également une tenue de jour en choisissant des vêtements confortables dans lesquels votre enfant se sent bien. Il ou elle peut parfois se rendre à la salle de jeux ou à l'extérieur dans le jardin, ce qui contribue à garder un rythme de vie habituel.

Personnel d'accueil

Le personnel d'accueil est à votre disposition à la réception. Il vous accompagne, vous oriente et vous informe.

Vos valeurs

Il est déconseillé d'apporter des objets de valeur (argent, bijoux, etc.). Les plus grands peuvent amener leur téléphone portable, console, ordinateur portable. Sachez toutefois que ces objets restent sous leur responsabilité.

En cas de transfert

Si votre enfant vient d'un autre établissement que les HUG, vous effectuez normalement les formalités d'admission. Si vous avez reçu une feuille de transfert, remettez-la à l'équipe soignante dès votre arrivée : elle contient les renseignements utiles à la poursuite de son traitement.

Confidentialité

Vous pouvez demander à ce que la présence de votre enfant reste confidentielle et ne soit pas communiquée.

La prise en charge

Un tableau pour communiquer

Dans certaines unités, les informations importantes pour le séjour de votre enfant sont inscrites sur un tableau dans sa chambre. Vous y trouvez les noms de l'équipe médico-soignante qui s'occupe de votre enfant, le programme de sa journée ou encore la planification de sa sortie de l'hôpital. Vous-même et vos proches pouvez également l'utiliser pour communiquer vos questions et vos besoins.

Un badge pour identifier vos interlocuteurs ou interlocutrices

 médecins	 personnel pluriprofessionnel de santé
 soignants et soignantes	 support, administration et bénévoles
 aides en soins	

Des soins personnalisés

Pour établir un projet de soins personnalisé, l'équipe médico-soignante prend en compte l'ensemble des besoins de votre enfant. L'infirmier ou l'infirmière référente vous rencontre pour mieux connaître votre enfant, son caractère, ses goûts et ses habitudes de vie. Elle ou il vous explique les soins envisagés pour améliorer son état de santé. Ces informations sont notées dans le dossier personnalisé pour que les autres personnes professionnelles impliquées dans sa prise en charge en prennent connaissance.

Vos proches

Un hôpital humain est un hôpital accessible : les amis, frères et sœurs sont les bienvenus. Leur présence peut être d'un grand réconfort. Ainsi, les visites sont autorisées de 8h jusqu'à 20h (libres pour les parents). Cependant, pour la bonne marche des soins, merci de leur recommander de venir plutôt à partir de 10h. En cas de nécessité médicale, les heures de visite peuvent être adaptées.

Service social

Les assistantes ou assistants sociaux vous accompagnent et vous orientent, en cas de besoin, dans l'accomplissement de certaines démarches durant l'hospitalisation de votre enfant afin de faciliter sa sortie. Ces personnes font le lien avec le réseau social extérieur et coordonnent les soutiens possibles dans le domaine social, juridique et administratif.

Interprètes

Lorsque cela est possible, l'assistance d'un ou d'une interprète peut vous être proposée. Quelle que soit votre langue, y compris la langue des signes, l'équipe soignante peut faire appel à des personnes professionnelles formées à l'entretien médical bilingue. Elles sont tenues au secret médical et rémunérées par les HUG (pas de frais supplémentaires à votre charge).

Soyez partenaire des soins

La famille, notre partenaire

En tant que parents, vous êtes les personnes les mieux placées pour aider votre enfant durant son hospitalisation. Vous connaissez ses habitudes et son comportement, ce qui fait de vous un partenaire dans ses soins quotidiens (lever/coucher, aide à la toilette, au repas, à l'habillement). Votre présence le rassure.

Information régulière

La ou le médecin qui suit votre enfant vous informe sur le diagnostic, les possibilités de traitement, leurs avantages et inconvénients, les alternatives existantes, les risques éventuels, etc. Il ou elle évitera tout examen ou traitement inutile. N'hésitez pas à lui poser des questions.

Exprimez vos besoins

Votre enfant est informé des actes et examens nécessaires à son état de santé, en tenant compte de son âge et de ses capacités de compréhension. Si nécessaire, il peut bénéficier d'un soutien psychologique par des pédopsychiatres ou psychologues qui collaborent avec l'équipe et ont l'habitude de suivre les parents et les enfants hospitalisés.

Projet de soins anticipé

Tout au long de votre parcours médical, les équipes médico-soignantes discutent avec vous et votre enfant de ses objectifs de soins. Cette réflexion commune s'inscrit dans le cadre du projet de soins anticipés. Celui-ci permet d'anticiper de manière concrète l'évolution de l'état de santé de votre enfant, comme la survenue possible de

complications et les mesures thérapeutiques à prendre le cas échéant. Ces échanges réguliers ont pour but de déterminer les types de soins souhaités à chaque étape de la prise en charge de votre enfant.

Aidez-nous à lutter contre la douleur

La prise en charge de la douleur est une priorité. Avec une attention particulière, les soignantes et soignants l'évaluent régulièrement (échelle de douleur adaptée), la traitent et la préviennent. N'hésitez pas à dire à l'équipe si votre enfant se plaint ou a des réactions inhabituelles. De plus, des spécialistes de la douleur des enfants sont à votre écoute pour répondre à vos questions.

Sécurité médicamenteuse

À votre arrivée, l'équipe médico-soignante vous demande si votre enfant suit un traitement. Qu'elle soit prescrite ou non par votre médecin, n'hésitez pas à signaler toute prise médicamenteuse ainsi que le recours à la phytothérapie. L'objectif est d'éviter une interruption inappropriée ou une erreur concernant les doses, les formes galéniques (comprimé, gélule, crème, collyre, etc.) ou les modalités d'administration (prise orale, injection, spray nasal, etc.). Cela permet aussi de vérifier la présence d'interactions entre les médicaments.

Pendant votre séjour hospitalier, l'équipe vous informe lors de toute nouvelle prescription pour prévenir les erreurs médicamenteuses. À votre sortie, les traitements et leur durée sont précisés et une carte de traitement peut vous être remise.

Appliquez l'hygiène des mains

Pour protéger votre enfant des infections, un flacon de solution hydro-alcoolique est mis à sa disposition. Dites-lui de se frictionner les mains :

- ▶ avant et après les repas
- ▶ après utilisation d'un mouchoir
- ▶ lorsqu'il quitte sa chambre pour un examen, etc.
- ▶ lorsqu'il regagne sa chambre.

Qualité et sécurité

Votre bracelet d'identité

Dès son admission, votre enfant reçoit un bracelet avec son nom, prénom, sexe et date de naissance, à mettre à son poignet. Ce bracelet contribue à la sécurité des soins, car il aide à contrôler son identité lorsqu'il reçoit un traitement ou fait un examen.

Au cours du séjour, l'identité de votre enfant est souvent vérifiée. Le personnel soignant lui demandera de dire son nom, son prénom et sa date de naissance.

Dernier contrôle avant l'intervention

Tout au long de son parcours jusqu'à l'endormissement de votre enfant avant son opération, des

contrôles de sécurité à haute voix sont effectués. Ils concernent notamment son identité, l'organe et le côté à opérer. Cette pratique est une garantie de sécurité supplémentaire.

Prévention des escarres

Les escarres, également appelées plaies de lit ou ulcères de pression, apparaissent sous la forme de taches rouges, décolorées ou foncées sur la peau lorsque celle-ci appuie ou frotte contre une surface plus dure (lit, chaise, dispositifs médicaux). Cela peut se produire si votre enfant reste trop longtemps allongé ou assis dans la même position.

Discutez avec l'équipe soignante des meilleures solutions à mettre en place pour éviter les escarres et aider votre enfant à se repositionner dans son lit en alternant les postures (sur la droite, la gauche, le dos).

Mesures d'hygiène particulières

Pour la sécurité de votre enfant, les membres de l'équipe médico-soignante se désinfectent régulièrement les mains en les frictionnant avec une solution hydro-alcoolique.

Selon sa situation, d'autres mesures peuvent être nécessaires, comme le port d'un masque, d'une blouse, de gants ou de lunettes de protection. Leur but est de prendre des précautions si ses défenses immunitaires sont diminuées ou si votre enfant présente un risque infectieux. Ces mesures sont signalées par une étiquette rouge placée sur la porte de la chambre et sur le lit. Certaines consignes s'appliquent également à lui et à ses proches lui rendant visite.

Votre confort

Art à l'hôpital

Les HUG encouragent la présence de l'art et de la culture au sein des lieux de soins. Des expositions, des concerts ou encore des conférences sont régulièrement proposés aux personnes hospitalisées ainsi qu'à leurs proches. Pour connaître le programme lors de votre séjour, renseignez-vous sur www.arthug.ch ou en appelant le ☎ 022 305 41 44.

Bénévoles

Ces personnes sont reconnaissables à leur badge. Elles proposent des activités créatrices, des moments de rire (hôpiclowns), de la musique, des jeux et viennent quotidiennement dans le service (consultez le tableau des présences).

Concerto

Téléchargez l'application Concerto et devenez acteur ou actrice de votre prise en charge. Consultez l'agenda de vos soins, choisissez vos repas, découvrez le corps humain en images. Vous pouvez aussi rédiger vos directives anticipées avec le module Accordons-nous et d'autres fonctionnalités.



Courrier

Pour recevoir du courrier, votre expéditeur ou expéditrice doit indiquer :

M. ou Mme ..., Unité X, en indiquant l'adresse suivante : HUG, Hôpital des enfants, rue Willy-Donzé 6, 1211 Genève 14

Espace vert

À l'extérieur, le jardin arborisé offre un environnement apaisant pour retrouver le calme et le plaisir de s'aérer. Ce lieu de détente propose également des jeux accessibles à chaque enfant, quels que soient le handicap, les capacités et l'âge. Il comprend notamment une zone de balançoires – dont une conçue pour les enfants et jeunes en chaise roulante – et un toboggan.

Information santé

Des brochures et des vidéos vous informent et vous aident à mieux gérer votre maladie. Découvrez-les sur ➔ www.hug.ch/informations-sante et sur la web TV des HUG ➔ www.youtube.com/KIOSKVIDEOHUG

L'actualité des HUG est aussi sur les réseaux sociaux :



@hopitaux.universitaires.geneve



@hug_ge



HUG - Hôpitaux Universitaires de Genève

Moyens auxiliaires

Pour faciliter vos déplacements, des fauteuils roulants ou des déambulateurs sont mis à disposition de votre enfant pour un usage à l'intérieur de l'hôpital. Si votre enfant porte des lunettes ou des lentilles, prévoyez de prendre avec vous les produits nécessaires à leur entretien et les étuis pour les ranger.

Objets perdus

Veillez signaler toute perte d'objet à l'équipe soignante.

Plantes et fleurs

Pour des raisons d'hygiène, les plantes en terre sont interdites dans les chambres. Cette mesure ne concerne pas les fleurs coupées.

Téléphone

Pour bénéficier d'un téléphone, adressez-vous à un ou une infirmière afin qu'un appareil soit mis à votre disposition. Une facture téléphonique vous sera envoyée. Si vous le souhaitez, vous pouvez également effectuer un prépaiement avant d'activer votre ligne. Dans ce cas, si le solde utilisé est inférieur au prépaiement, la différence ne vous sera pas remboursée. Si le prépaiement est dépassé, une facture sera envoyée à votre domicile.

Wi-Fi

Vous pouvez accéder partout gratuitement à Internet en vous connectant au réseau ((o))HUG-Public.

Votre sécurité

Agents et agentes de sécurité et de surveillance

Ces personnes sont reconnaissables à leur uniforme (pull bleu et pantalon beige). Elles participent, 24 heures sur 24, au contrôle d'accès de l'hôpital et à la sécurité générale des lieux. En cas de besoin, adressez-vous au personnel soignant de votre unité.

Caméras de surveillance

Dans le respect de la loi, les HUG ont installé des caméras de surveillance à des endroits sensibles afin de mieux veiller à votre sécurité, à celle de vos proches ainsi qu'à celle de leur personnel. Celles-ci sont signalées par une affiche.

Sécurité incendie

En cas de feu, informez tout de suite le personnel du service et respectez les instructions données sur le comportement à avoir en cas d'incendie. Les consignes de sécurité sont affichées dans chaque service et tous les bâtiments sont équipés d'un dispositif de détection d'incendie.

Vos droits

Une information claire

En tant que parents, vous avez le droit d'être informés sur :

- ▶ l'état de santé de votre enfant : investigations, traitements, caractère d'urgence, conséquences et risques par rapport aux différentes prises en charge ainsi que les conséquences prévisibles en cas d'un refus de votre part
- ▶ les frais d'hospitalisation ou de l'opération
- ▶ la garantie de remboursement de la prise en charge par l'assurance de base obligatoire.

N'hésitez pas à poser des questions afin de décider en toute connaissance de cause. Sur demande, un résumé écrit des explications vous est fourni. Vous pouvez aussi prendre un second avis auprès d'une ou un médecin extérieur à l'hôpital.

Vous avez aussi le droit de renoncer à recevoir de l'information et devez dans ce cas l'exprimer de manière claire.

Un consentement libre et éclairé

En tant que parents partenaires de la prise en charge de votre enfant, vous pouvez :

- ▶ prendre des décisions concernant la santé de votre enfant
- ▶ donner un consentement libre et éclairé, et le retirer quand vous le souhaitez
- ▶ avoir accès à l'ensemble des informations concernant la santé de votre enfant
- ▶ avoir un accès direct, ou par l'intermédiaire d'une ou un médecin, à son dossier médical.

Votre enfant a le droit de recevoir lui aussi une information et de participer à la prise de décision selon son degré de maturité. Il ou elle peut ainsi :

- ▶ donner ou pas son consentement
- ▶ s'opposer à l'information des titulaires de l'autorité parentale sur son état de santé
- ▶ demander à ce que ses parents n'aient accès au dossier médical que par l'intermédiaire d'une ou un médecin.

Espace médiation: lieu d'écoute et de dialogue

Si vous rencontrez des difficultés de communication pendant l'hospitalisation de votre enfant, l'Espace médiation :

- ▶ offre la possibilité de les exprimer
- ▶ facilite la communication et permet de renouer le dialogue avec l'institution
- ▶ rapproche vos préoccupations de celles des professionnels et professionnelles de santé par une meilleure information et une connaissance réciproque
- ▶ sensibilise le personnel médico-soignant à votre vécu hospitalier
- ▶ vous implique dans l'amélioration de la qualité des soins.

Ce lieu d'écoute et de dialogue est également ouvert à vos proches.

➤ www.hug.ch/mediation

? LE SAVIEZ-VOUS

Si vous souhaitez ouvrir un dossier électronique pour votre enfant, rendez-vous sur

➤ www.cara.ch ou contactez le Bureau des outils numériques des HUG au 079 553 77 07.



INFO

Pour en savoir plus sur vos droits, consultez la brochure *L'essentiel sur les droits des patients* éditée par le canton de Genève



Soutien spirituel

Les HUG disposent d'un service d'accompagnement spirituel et religieux. Sur demande, les aumôneries vous proposent un accompagnement respectueux de vos besoins spirituels et de votre religion ou ceux de vos proches. Il comprend une présence et une écoute active sous forme de visites et d'entretiens ainsi que des services religieux et des rituels. Vous pouvez, en tout temps, vous adresser au personnel soignant pour rencontrer une ou un aumônier accompagnant spirituel, que vous soyez croyante, croyant ou non.

Confidentialité

Toutes les informations que vous confiez au personnel médico-soignant sont protégées par le secret professionnel. Celui-ci n'a pas le droit de fournir de renseignements à d'autres personnes ni de les laisser consulter le dossier de votre enfant sans votre accord.

Votre accès au dossier HUG

Si vous voulez consulter le dossier médical de votre enfant aux HUG ou si vous désirez qu'une ou un professionnel de santé extérieur aux HUG le fasse, vous pouvez y accéder par l'intermédiaire du dossier électronique du patient ou adresser une demande à son médecin hospitalier. Il ou elle est à disposition si vous souhaitez des explications sur son contenu. Vous pouvez demander une copie des pièces du dossier.

Recours au Conseil d'éthique clinique

La prise en charge médicale de votre enfant peut susciter des questions éthiques ou morales. Le

personnel soignant de votre unité peut, si besoin, demander l'avis du Conseil d'éthique clinique des HUG. Vous pouvez, ainsi que vos proches, également saisir cette instance.

Consentement pour les études cliniques

En tant qu'hôpital universitaire, les HUG mènent de nombreuses études cliniques. Elles visent à améliorer l'efficacité, la qualité et la sécurité des traitements. En cas de proposition pour une étude déterminée, vous êtes libre d'accepter ou de refuser toute proposition de participation à une telle étude.

Consentement général pour la recherche

Dans le but de contribuer au progrès de la recherche, vous pouvez donner votre consentement pour la réutilisation des données liées à la santé de votre enfant et de ses échantillons biologiques. Ses données peuvent être mises à la disposition de la communauté scientifique, après accord de la Commission cantonale d'éthique de la recherche, sous forme codée (non identifiable) pour respecter le principe de confidentialité. Cet accord n'entraîne aucun acte médical supplémentaire et vous pouvez révoquer votre consentement en tout temps.

Registre des tumeurs

Les HUG participent activement à la lutte contre les cancers. Dans ce but, les diagnostics de maladie tumorale sont transmis automatiquement au Registre genevois des tumeurs (RGT), dans le cadre prévu par la loi. Si vous ne souhaitez pas que les données de votre enfant soient enregistrées, vous devez le communiquer par écrit au RGT.

Sous-traitance d'examens médicaux

Certains examens nécessitent de faire appel à des sous-traitants spécialisés, notamment des laboratoires. Le cas échéant, les données de votre enfant seront transmises au sous-traitant en question. L'équipe médico-soignante reste à votre disposition pour répondre à toute question que vous pourriez avoir à ce propos.

Vos responsabilités

Respect d'autrui et du matériel

Merci de respecter le personnel ainsi que les autres patients, patientes et leur entourage. Toute violence verbale ou physique est interdite et peut faire l'objet de poursuites pénales. Le matériel de l'hôpital mis à votre disposition est sous votre responsabilité. Prenez-en soin. Les frais liés à des dégradations volontaires sont à votre charge. Vous restez par ailleurs responsable des effets personnels et valeurs que vous conservez auprès de vous.

Discrétion et tranquillité

Afin de respecter le repos de chacune et chacun, essayez de limiter le nombre de personnes rendant visite à votre enfant en même temps et tenez compte des horaires autorisés. Pensez aussi à la tranquillité de vos voisines et voisins de chambre en privilégiant les écouteurs lorsque vous utilisez votre smartphone, tablette ou tout autre appareil audiovisuel.

Hôpital non fumeur

Tous les locaux à l'intérieur des bâtiments, y compris les balcons et la terrasse de la cafétéria, sont non fumeurs. Cette interdiction concerne également la cigarette électronique. Fumer ou vapoter à moins de dix mètres des portes et des fenêtres n'est pas autorisé. Il existe des abris extérieurs destinés aux fumeurs et fumeuses situés à quelques pas des entrées.

La consommation d'alcool, de cannabis ou de substances illicites est interdite à l'intérieur de l'hôpital.

Photos et vidéos

Il n'est pas autorisé de prendre des photos ou vidéos des autres personnes hospitalisées et du personnel médico-soignant. Tout enregistrement sonore ou d'image lors d'un soin est également interdit.

Votre sortie

Préparation au retour à la maison

Des entretiens sont prévus tout au long du séjour pour préparer le retour à domicile de votre enfant et vous donner des conseils ou vous apprendre des soins simples à effectuer vous-même (par exemple des pansements).

Le date de départ de votre enfant

Elle est fixée en accord avec votre médecin. Cette sortie est préparée avec vous afin de faciliter votre retour à la vie quotidienne.



CHECK-LIST

Avant de quitter l'hôpital, assurez-vous de recevoir :

- ▶ un avis de sortie
- ▶ un certificat médical ou arrêt de travail (si besoin)
- ▶ une ordonnance (si besoin)
- ▶ une prescription de physiothérapie ou pour des soins à domicile (si besoin)
- ▶ un rendez-vous de suivi auprès de votre pédiatre ou à l'hôpital.

Sortie contre avis médical

Votre enfant peut quitter l'hôpital en tout temps. Si, après avoir pris connaissance des risques encourus, vous prenez cette décision contre l'avis médical, vous en supportez la responsabilité.

Votre lettre de sortie

Un rapport médical est adressé à votre médecin traitant ou traitante sous la forme d'une lettre de sortie. Sauf avis contraire de votre part, celle-ci est aussi envoyée au médecin qui vous a fait hospitaliser. Vous pouvez en demander une copie.

Conseils

Avant de quitter l'hôpital, n'oubliez pas de récupérer :

- ▶ les affaires personnelles de votre enfant
- ▶ les radiographies que vous avez apportées
- ▶ les médicaments personnels si vous les avez donnés au personnel soignant.

Soins à domicile

Vous pouvez bénéficier d'aide et de soins à domicile pour votre enfant ou votre famille. Une ou un assistant social ou un ou une infirmière vous facilite les démarches selon votre lieu de domicile (Genève, France voisine).



INFO

Dans les semaines suivant votre retour, vous recevrez un questionnaire de satisfaction par e-mail à remplir en ligne. Votre avis est essentiel pour améliorer la prise en charge.

Facturation

Tarifs

Votre assurance maladie prend en charge votre séjour tant qu'une hospitalisation est justifiée par votre état de santé. Si votre assurance dépend du régime suisse de l'assurance maladie, une participation de 10% des frais est à votre charge, jusqu'à un maximum de 350 francs par année civile, déduction faite de votre franchise annuelle.

Information à l'assurance

À la fin de votre séjour aux HUG, le diagnostic concernant votre enfant apparaît sur la facture sous la forme d'un code. Si vous ne souhaitez pas que votre assureur ait connaissance de ce code diagnostique, vous devez le dire à la ou au médecin qui suit votre enfant à l'hôpital. Le code sera alors transmis à la ou au médecin-conseil de votre assurance et il ne figurera pas sur la facture envoyée à votre assurance.

Informations pratiques

Hôpital des enfants

Rue Willy-Donzé 6, 1205 Genève

 022 372 40 00

 www.hug.ch/enfants-ados

 Tram n° 12 et 18, arrêt « Augustins »
Bus n° 91, arrêt « Maternité-Pédiatrie »
Bus n° 7, arrêt « Pédiatrie »
Léman Express, arrêt « Genève-Champel »

P Lombard, H-Cluse (accessibles pour les personnes à mobilité réduite) 7j/7 et 24h/24
H-Pédiatrie : macaron obligatoire à retirer à la réception et à poser sous votre pare-brise pour certifier votre rendez-vous. Vous devez en plus du macaron payer le parking.

 Accueil : lu-ve, 6h45-20h ; week-ends et jours fériés, 8h-20h

 Visites libres pour les parents. Pour les autres personnes : 8h-20h (sauf exception)

 Lu-ve, 7h30-18h30 ; week-ends et jours fériés, 8h30-16h
Un distributeur à boissons chaudes est accessible 24h/24 dans la salle du restaurant.

Animations

À l'hôpital aussi, la vie continue pour votre enfant! Des activités ludiques sont organisées: ateliers de création, éveil à la musique, visite des hôpiclowns. Des bénévoles viennent régulièrement proposer des jeux. Des livres et des films peuvent être empruntés, sans oublier l'accès à des ordinateurs. L'équipe soignante vous renseigne volontiers.

Affaires personnelles

L'hôpital fournit le linge de toilette, les couches et les pyjamas. Par contre, vous devez apporter les affaires personnelles de votre enfant (brosse à dents, pantoufles, doudou, lolette, body, etc.).

Bancomat

Le site dispose d'un distributeur automatique de billets de la BCGE.

Biberons

Pour un respect optimal de la qualité, les biberons et compléments alimentaires sont préparés et distribués par le Centre de nutrition infantile.

Chambres

Les chambres comptent au maximum deux lits. Toilettes et douches sont situées dans certaines unités. Selon les besoins liés à sa prise en charge, votre enfant peut changer de chambre.

Espace médiation

Les médiateurs et médiatrices sont joignables au  022 372 22 28 (en cas de répondeur, laissez vos coordonnées et nous vous recontacterons dans les plus brefs délais) ou à l'adresse mediation@hug.ch
Entretien sur rendez-vous.

Garderie Tom Pouce

Pendant que vous restez au chevet de votre enfant, ses frères et sœurs peuvent patienter à la garderie Tom Pouce de la Maternité (bd de la Cluse 30, étage 0). Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h à 17h et accueille les enfants de 1 à 10 ans dans la mesure des disponibilités pour une durée maximale de trois heures.

☎ 022 372 43 99

Hébergement pour les parents

D'entente avec l'équipe soignante, vous pouvez passer la nuit dans la chambre de votre enfant (une seule personne) sur un lit pliable ou un fauteuil selon la disponibilité.

Pour la famille accompagnante (parents, frères et sœurs) n'habitant pas Genève, un logement temporaire est mis à disposition, à proximité de l'Hôpital des enfants, par la Fondation en faveur des enfants Ronald McDonald. Pour loger dans une des deux maisons, 20 francs par nuit sont demandés.

☎ 022 372 86 01

➔ www.ronaldmcdonald-house.ch

L'association pour l'aide à l'enfant greffé met à disposition des appartements pour les parents. Tarifs et réservation sur le site ➔ <https://apaeg.ch/fr/>

☎ 079 212 13 10

Jardin

Le jardin est accessible entre 8h et 20h. Ce lieu paisible dispose de jeux pour les enfants, adolescents, adolescentes et parents avec une zone de fitness ouverte à toutes et tous. Il contient des coins de

+ **INFO**

Votre enfant est malade ?
Fièvre à 40°C ? Peine à respirer ?
Des boutons partout ? Réponses sur
www.monenfantestmalade.ch

détente et de lecture. Des raquettes de ping-pong et des ballons sont disponibles à l'accueil. Le jardin et la terrasse sont des lieux non fumeurs.

Repas

Votre enfant prend ses repas à 8h, 11h30 et 18h. Chaque jour, il choisit ce qu'il veut manger le lendemain en fonction de ses goûts et de ses préférences.

Suivi scolaire

En fonction de la durée du séjour, des enseignants et enseignantes du Département de l'instruction publique peuvent assurer le suivi scolaire de votre enfant.

Visioconférence

Votre nouveau-né est hospitalisé aux soins intensifs de pédiatrie. Grâce à un système de visioconférence, vous pouvez le voir pour que la séparation soit moins difficile à vivre.

Visites

Pour les parents, les horaires de visite sont libres. Certaines restrictions peuvent être faites concernant les visites de la fratrie ou d'autres enfants. L'équipe médico-soignante vous donne des précisions.

En fonction de l'état de santé de votre enfant, les visites sont autorisées à raison de deux personnes au maximum par chambre, tous les jours, de 8h à 20h.

Fondation
privée des

HUG

GRÂCE À SES DONATEURS ET DONATRICES, LA FONDATION
PRIVÉE DES HUG SOUTIENT DES PROJETS INNOVANTS ET
AMBITIEUX AFIN DE FAVORISER :

LE BIEN-ÊTRE DES PATIENTES ET PATIENTS



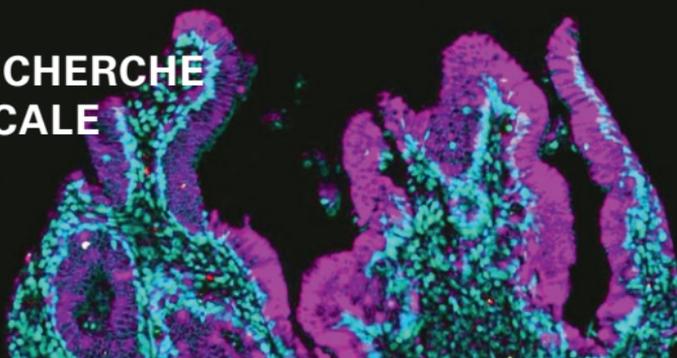
© HUG

LA QUALITÉ DES SOINS



© Julien Gregorio

LA RECHERCHE MÉDICALE



© Valentine Du Bois/ILG-lab

L'EXCELLENCE
MÉDICALE
POUR VOUS,
GRÂCE À VOUS.

www.fondationhug.org
+41 (0)22 372 56 20
Email: fondation.hug@hug.ch

POUR FAIRE UN DON

Par virement bancaire:
Fondation privée des HUG
BCGE c/c Entreprises
IBAN CH51 0078 8000 0509 7631 6
BIC (Swift): BCGECHGGXXX
N° de clearing: 788

Par TWINT:
Scannez ce QR-code
directement dans votre
application TWINT

