

Livret d'accueil – Urgences pédiatriques

Hôpital Armand Trousseau



AP-HP.Sorbonne Université

Hôpital Trousseau

26 avenue du Dr. Arnold Netter

75571 PARIS CEDEX 12

Standard : 01 44 73 74 75

URGENCES PÉDIATRIQUES

Bâtiment P-L Chigot (Porte 22-rdc)

Accueil 01 44 73 69 09

Secrétariat : 0144736487

Email secrétariat : trs-secretariat-urgences@aphp.fr

Site internet : www.urgencetrousseau.fr

Mise à jour : mars 2026

Mise à jour régulière selon les évolutions réglementaires et organisationnelles

Conception : Ce livret d'accueil a été conçu pour informer les patients et leurs familles sur le fonctionnement des urgences pédiatriques et sur leurs droits. Il s'inscrit dans la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins promue par la Haute Autorité de Santé.

Contenu :

1. [Bienvenu aux urgences pédiatriques](#)
2. [Déroulement de la prise en charge](#)
3. [A l'hôpital, j'ai des droits et des devoirs](#)
4. [Qui sont mes interlocuteurs ?](#)
5. [Des services pour vous](#)
6. [Accès aux urgences pédiatriques](#)

1. Bienvenu aux urgences pédiatriques



Le service des urgences pédiatriques de l'Hôpital Armand-Trousseau accueille les enfants et adolescents jusqu'à l'âge de 17 ans inclus pour des urgences médicales et chirurgicales (viscérales et orthopédiques). Chaque année, plus de 50 000 enfants y sont pris en charge. Le service est ouvert 24h/24 tous les jours de l'année

Accueil

Inscription

À votre arrivée aux urgences, vous devez inscrire votre enfant à l'accueil administratif situé dans la salle d'attente principale.

Pensez au carnet de santé

Un(e) Auxiliaire de puériculture ou un(e) infirmier(e) enregistre les informations administratives de votre enfant. Il sera demandé les documents suivants : pièce d'identité de l'enfant, carnet de santé, carte vitale, carte mutuelle, lettre du médecin. Nous recueillerons :

- nom et prénom
- date de naissance
- adresse
- coordonnées téléphoniques des parents, email
- motif de consultation.

Après cette étape, un **bracelet d'identification** sera remis pour l'enfant et vous serez invités à et le mettre au poignet ou cheville de votre enfant et à attendre dans la salle d'attente jusqu'à l'appel de l'infirmière

En cas de situation très urgente, votre enfant peut être pris en charge immédiatement par l'équipe médicale.

IOA (Infirmier Organisateur de l'Accueil)

Après l'inscription, votre enfant sera vu par un(e) Infirmier(e) organisateur de l'accueil (IOA). L'IOA est responsable de l'évaluation initiale de chaque patient qui se présente dans un service d'urgence. Ses actions ont pour objectif d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients et de leurs accompagnants, ce dès l'accueil. L'IOA peut, à tout moment, s'il en a besoin, demander l'avis ou l'aide d'un(e) autre infirmier(e) ou d'un médecin urgentiste. Il (elle) évalue rapidement le degré d'urgence afin de privilégier la prise en charge du patient présentant un caractère réel d'urgence. Le tri doit s'effectuer à partir d'outils spécifiques utilisés dans le service basé sur des protocoles écrits et validés par le corps médical.

Cet(te) infirmier(e) :

- pose des questions sur le motif de consultation et les antécédents
- évalue l'état général de l'enfant
- prend les constantes (température, fréquence cardiaque, saturation en oxygène, poids...)
- détermine le degré d'urgence selon des critères médicaux.

Cette évaluation permet d'orienter votre enfant vers la prise en charge la plus adaptée.

L'infirmière peut également débiter certains traitements (par exemple contre la douleur, la fièvre ou la déshydratation).

Les différentes filières

Selon l'évaluation initiale, votre enfant peut être orienté vers différentes filières de prise en charge :

- filière médicale
- filière chirurgicale digestive
- filière chirurgicale orthopédique et traumatologique

Les patients sont également classés selon leur **niveau d'urgence** afin de prioriser les situations les plus graves.

Identitovigilance

Comme signalé plus haut, un bracelet d'identification est posé à votre enfant afin de garantir la sécurité de sa prise en charge (identitovigilance). Merci de vérifier l'exactitude des informations et de signaler toute erreur.

Les différents professionnels

Plusieurs professionnels participent à la prise en charge de votre enfant.

- **Auxiliaire de puériculture et aide-soignant (badge bleu)** : réalise l'accueil administratif et participe à la surveillance des patients.
 - **Infirmier(e) et puériculteur(rice) (badge bleu)** : réalise l'évaluation initiale, les prélèvements, administre les traitements et surveille l'enfant.
 - **Externe (badge orange)** : étudiant en médecine en formation qui peut réaliser un premier interrogatoire et examen clinique ainsi que certains soins sous supervision.
 - **Interne (badge rouge)** : médecin en formation qui examine votre enfant et participe à sa prise en charge.
 - **Médecin sénior (badge rouge)** : médecin responsable qui supervise et valide les décisions médicales.
-

2. Déroulement de la prise en charge de votre enfant

Examen médical

Lors de la consultation, le médecin :

- vous interroge sur les antécédents et l’histoire de la maladie
 - réalise un examen clinique complet de votre enfant
 - peut prescrire des examens complémentaires si nécessaire.
-

Les examens réalisés

Si nécessaire, des examens complémentaires peuvent être réalisés, notamment :

- examens biologiques (prises de sang)
- examens radiologiques
- examens urinaires.

Ces examens nécessitent un délai avant que les résultats soient disponibles.

Autorisation de soins

Tous les soins et examens réalisés à l’hôpital nécessitent l’accord des parents ou du représentant légal.

- L’équipe médicale vous expliquera clairement le but, le déroulement et les bénéfices de chaque soin ou examen.
 - Tous les soins réalisés à l’hôpital nécessitent l’information et le consentement des parents ou représentants légaux.
 - Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, le mineur est associé aux décisions qui le concernent selon son âge et son degré de maturité.
 - En situation d’urgence mettant en jeu la santé de l’enfant, les soins nécessaires peuvent être réalisés immédiatement.
 - Pour les adolescents (15-17 ans), certaines décisions peuvent être discutées directement avec eux, en complément de l’autorisation parentale. Conformément à la législation, le mineur est associé aux décisions qui le concernent selon son âge et son degré de maturité. Cela correspond à la loi sur les droits des malades (2002).
-

Prise en charge de la douleur

Lors de l'évaluation initiale, l'infirmière peut administrer des traitements pour soulager la douleur ou la fièvre de l'enfant si nécessaire. L'infirmière réalise également une évaluation de la douleur que votre enfant pourrait présenter avec une échelle de douleur adaptée à son âge.

La douleur de votre enfant est importante pour nous


La douleur est prise au sérieux

La douleur de votre enfant est évaluée régulièrement par l'équipe soignante.

Pour cela, nous utilisons des outils adaptés à son âge :

- échelles de douleur
- observation du comportement.

Des traitements peuvent être proposés pour soulager la douleur.

 N'hésitez pas à signaler à l'équipe si votre enfant a mal.

Délai de prise en charge ⌚

Les patients sont pris en charge selon leur **degré de gravité et non selon l'ordre d'arrivée.**

En moyenne :

- environ 80 % des enfants retournent à domicile en moins de 4 heures.

Cependant, les délais peuvent être plus longs :

- le soir, la nuit ou les week-ends
- lors d'épidémies saisonnières
- si des examens complémentaires ou des avis d'autres spécialistes sont nécessaires

Les résultats d'examens biologiques ou radiologiques peuvent nécessiter **2 à 3 heures d'attente.**

Pourquoi l'attente peut être longue aux urgences ?

Pourquoi dois-je attendre ?

Aux urgences, les enfants ne sont pas vus dans l'ordre d'arrivée mais selon la gravité de leur état de santé.

Certains enfants peuvent nécessiter des soins immédiats (détresse respiratoire, convulsions, traumatisme grave...). Ils sont alors pris en charge en priorité.

Le temps d'attente peut aussi être lié :

- au nombre d'enfants présents dans le service
- aux examens nécessaires (prise de sang, radiologie...)
- au temps d'analyse des résultats ou d'avis complémentaires.

Nous vous remercions de votre compréhension.

Comment aider votre enfant pendant l'attente ?

Quelques conseils pour rassurer votre enfant

Vous pouvez aider votre enfant à mieux vivre l'attente :

- rester auprès de lui et le rassurer
- lui expliquer simplement ce qui va se passer
- apporter un objet familier (doudou, jouet, livre)
- lui proposer une activité calme (lecture, dessin).

Si l'état de votre enfant change ou si vous êtes inquiet, prévenez immédiatement un membre de l'équipe soignante.

Consignes pour les parents et accompagnants

Pour garantir la sécurité et le confort de votre enfant :

- Durant la consultation aux urgences, les deux parents peuvent être présents.
 - Durant une hospitalisation aux lits portes, durant la journée, les deux parents sont autorisés à être présents. Durant la nuit, un seul parent peut être présent. Un fauteuil transformable en lit simple est disponible pour un parent.
 - Lorsque votre enfant est installé dans un berceau, il est indispensable que les barrières soient remontées afin d'éviter les chutes.
 - Veillez à **surveiller l'enfant** et à respecter le calme dans les espaces communs.
 - **Informez immédiatement l'équipe** si l'état de votre enfant change ou s'il se blesse.
 - Les téléphones portables doivent être utilisés avec modération pour ne pas gêner le personnel ni les autres patients.
-

Traitement personnalisé de l'enfant 🍷

Chaque enfant est pris en charge de manière **individualisée** :

- Les traitements (médicaments, perfusions, oxygène) sont adaptés à l'âge, au poids et à l'état de santé de votre enfant.
 - L'équipe médicale tient compte des **allergies, et des traitements habituels**.
 - Les parents peuvent **participer à l'évaluation de la douleur et au confort** de leur enfant (ex. : positions, objets familiers, jeux ou distraction).
-

Le retour à domicile

Dans la majorité des cas (environ **85 % des consultations**), l'enfant peut rentrer à domicile après la consultation médicale.

Dans certains cas, une **réévaluation ultérieure** ou des examens complémentaires peuvent être programmés.

Hospitalisation (Hospitalisation de très courte durée, Lits Porte)

Si nécessaire, l'enfant peut être hospitalisé :

HTCD (Hospitalisation de Très Courte Durée)

- hospitalisation de quelques heures
- surveillance ou soins (perfusions, asthme, surveillance traumatisme crânien ou douleurs abdominales).

Lits-portes / UHCD (Unité d'hospitalisation de courte durée)

- hospitalisation de moins de 24 heures.

Dans certains cas, l'enfant peut être hospitalisé dans un autre service de l'hôpital ou en réanimation pédiatrique selon son état clinique. Rarement il peut être amené à être transféré dans un autre hôpital (spécialité non disponible sur place, ou absence de place disponible).

Interprétariat

En cas de nécessité, le service peut faire appel à un service d'interprétariat partenaire de l'AP-HP. Pour les situations d'urgences, notre équipe a rédigé un « Guide de conversation pour la consultation médicale pour patients de langue étrangère » lequel est disponible sur notre site internet. Par ailleurs, notre site internet (www.urgencesrousseau.fr) a été conçu pour bénéficier du moteur de traduction automatique de Google qui permet une traduction de notre site dans des dizaines de langues.

Engagement qualité et sécurité des soins

L'équipe des urgences pédiatriques est engagée dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, conformément au référentiel de certification des établissements de santé de la Haute Autorité de Santé.

3. À l'hôpital j'ai des droits et des devoirs

Charte de l'enfant hospitalisé

La charte garantit que votre enfant bénéficie de :

- **Respect et dignité** dans toutes les situations de soins
- **Information adaptée à son âge** sur son état et les traitements
- **Présence des parents ou représentants légaux** autant que possible
- **Participation aux décisions**, dans la mesure du possible selon l'âge de l'enfant

Charte de l'enfant hospitalisé

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
6. Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Les droits de votre enfant

Protection des données personnelles

L'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) accorde une grande importance à la confidentialité et à la sécurité de vos données personnelles. Cette notice d'information synthétisée vise à vous informer sur la manière dont vos données sont collectées et utilisées dans le cadre de votre prise en charge dans nos hôpitaux de l'AP-HP.

Pourquoi vos données personnelles sont collectées par l'AP-HP ?

- Pour organiser vos soins, vos rendez-vous et votre suivi médical ;
- Pour créer votre dossier médical et administratif ;
- Pour améliorer la qualité des soins, parfois avec des outils d'intelligence artificielle ;
- Pour faire avancer la recherche en santé, si vous ne vous y opposez pas.

Quelles données personnelles sont collectées ?

En fonction du contexte et des besoins précis liés à votre prise en charge, vos noms, prénoms, coordonnées, informations et résultats médicaux (rendez-vous, examens, etc...), informations sociales ou encore échantillons biologiques, pourront par exemple être collectées.

Combien de temps sont-elles gardées ?

Vos données sont conservées par l'AP-HP pendant une durée limitée et déterminée. Par principe, la loi impose une durée de conservation de 20 ans après votre dernière venue à l'hôpital.

Qui peut voir vos données personnelles ?

- Les professionnels de santé de l'AP-HP qui vous soignent ;
- Certains services administratifs ou informatiques, pour des besoins précis ;
- Des tiers autorisés ou des partenaires de confiance, si nécessaire.

Quels sont vos droits sur vos données personnelles ?

- Être informé sur les conditions de traitements de vos données ;
- Accéder à vos données, corriger ou limiter l'usage ou la visibilité de vos données ou encore contrôler les accès à votre dossier médical ;
- Refuser l'utilisation de vos données pour la recherche, sans conséquence sur vos soins.

Pour en savoir plus sur la protection des données personnelles rendez-vous sur www.aphp.fr

Secret médical

Les informations concernant la santé de votre enfant sont protégées par le secret médical. Seuls les professionnels participant à sa prise en charge peuvent y accéder.

Protection de l'enfance

Personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin) pour l'accompagner dans ses démarches et recevoir des informations médicales si elle le souhaite. Pour un enfant mineur, les parents ou représentants légaux exercent ce rôle.

Directives anticipées

Les directives anticipées permettent à une personne majeure d'exprimer par écrit ses volontés concernant sa fin de vie. Elles ne concernent pas les enfants.

Lutte contre la maltraitance / protection de l'enfance

Les professionnels de santé ont l'obligation légale de signaler toute situation pouvant mettre un enfant en danger afin d'assurer sa protection. La protection de l'enfance vise à garantir la sécurité, la santé, le bien-être et le développement de chaque enfant, dans le respect de ses droits fondamentaux.

Accéder au dossier médical de mon enfant

Les parents ou représentants légaux ont le droit de consulter le **dossier médical de leur enfant**, conformément à la réglementation en vigueur (loi française).

La demande se fait auprès **du bureau des relations avec les usagers**. Email : usagers.trs@aphp.fr

Cela permet de **prendre connaissance du parcours de soins, des résultats d'examens et des traitements prescrits**.

La communication du dossier médical intervient dans un délai maximum de 8 jours (ou 2 mois si les informations datent de plus de 5 ans).

Captation ou prise d'images par les parents ou patients

- Afin de préserver la confidentialité et le respect de la vie privée des patients et des professionnels, la prise de photos ou vidéos dans le service est soumise à l'autorisation préalable de l'équipe soignante.
 - Aucune image ne doit être diffusée sur les réseaux sociaux sans l'accord des personnes concernées.
 - Les soignants peuvent demander à **supprimer ou ne pas diffuser** certaines images.
 - Les images à usage médical (dossier ou suivi) sont réalisées uniquement par le personnel formé et **protégées par le secret médical**.
-

Respect réciproque

Pour garantir un environnement sûr et agréable :

- Parents, enfants et personnel doivent se **comporter avec respect et courtoisie**.
 - Les violences verbales ou physiques, insultes ou menaces sont **strictement interdites**.
 - Le respect de la vie privée des patients et de la confidentialité des soins est essentiel.
-

Hôpital sans tabac

Notre hôpital est un **établissement 100 % sans tabac**, conformément au décret relatif aux établissements de santé sans tabac.

- Il est interdit de fumer ou de vapoter dans tout l'hôpital.
 - Cela protège la santé des enfants, des familles et du personnel.
-

4. Qui sont mes interlocuteurs à l'hôpital 📞

Relation des usagers

Le **service Relation des Usagers** et les Associations (CRUA) est à votre disposition pour :

- répondre à vos questions
- recueillir vos remarques ou suggestions
- vous accompagner en cas de réclamation ou de difficulté administrative

Ils sont joignables directement au sein de l'hôpital ou par téléphone.

Téléphone 0144737325

Email : usagers.trs@aphp.fr

Représentant des usagers

Les **représentants des usagers** sont des bénévoles formés pour :

- **écouter et accompagner les familles** en cas de question, difficulté ou réclamation
- **participer à l'amélioration de la qualité des soins** et du fonctionnement du service
- **faciliter la communication** entre les familles et l'équipe hospitalière

Ils peuvent être contactés directement au sein de l'hôpital, via le **service Relation des Usagers**. Leur rôle est **d'apporter soutien, information et médiation**, dans le respect de la confidentialité et de la bienveillance. Vos éventuelles remarques sont analysées par la **Commission Des Usagers** (CDU) afin d'améliorer constamment la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients.

Les représentants actuels sont :

Marina MASSOL, Tél 0637544348 marina.massol-ext@aphp.fr

Jean-Claude GENET, Tél 0633580206 jean-claude.genet-ext@aphp.fr

Jennifer BORSELLINO, Tél 0626499735 jennifer.borsellino-ext@aphp.fr

Véronique HOEDTS, Tél 0622366439 veronique.hoedts-ext@aphp.fr

Le service social

Un service social est disponible à l'hôpital pour accompagner les familles si nécessaire. Demandez aux équipes soignantes leurs coordonnées.

Les cultes religieux

Un accompagnement spirituel ou religieux est proposé aux familles :

- le service peut **mettre en relation avec un aumônier ou représentant religieux** selon vos besoins
- les pratiques religieuses sont **respectées dans le cadre de l'hospitalisation**
- toutes les croyances sont accueillies dans le respect des règles de sécurité et d'hygiène.

Culte Catholique : Tél 0144736780

Culte Musulman : Tél 0635351693

Culte Orthodoxe : Tél 0662029322

Culte Polynésien : Tél 0643848982

Culte Protestant : Tél 0614732659

Le service de facturation

Le service facturation peut répondre à vos questions sur :

- les frais hospitaliers
- la couverture par la sécurité sociale et la mutuelle
- les modalités de paiement ou de prise en charge spécifique

Les caisses/admissions se trouvent : Bâtiment PALLEZ Porte 29 RDC

Permanence téléphonique du lundi au vendredi de 9H à 12H au 0144736066.

Si vous avez une question ou une réclamation sur votre facture, vous pouvez contacter le service de facturation contentieux.trousseau@aphp.fr

5. Des services pour vous

Cafétéria/magasin et presse

Une cafétéria est à disposition pour les parents et accompagnants :

- boissons chaudes et froides, snacks, repas légers, presse, jouets
 - accessible de 08h à 18h. Elle se situe au RDJ du bâtiment Chigot
-

TV

Une télévision diffusant des dessins animés est disponible dans la salle d'attente principale des urgences. Une TV gratuite est disponible dans les chambres de l'unité de Lits Porte.

Bureau des admissions et de facturation

Les bureaux des Admissions pédiatriques sont ouverts de 07h00 à 18h00.
Il se situe au bâtiment Pallez Porte 29 au RDC et il est destiné à :

- l'inscription et l'accueil administratif des patients
- **facturation et informations pratiques**

Les guichets des caisses sont ouverts de 08h00 à 17h00.

Bureau des frais de séjours est ouvert de 09h30 à 17h00.

Signaler un problème ou faire une réclamation

Vous pouvez faire une réclamation en ligne sur le site de l'APHP
<https://www.aphp.fr/form/contact>

Vous pouvez aussi écrire directement au bureau des relations avec les usagers
Email : usagers.trs@aphp.fr

6. Accès et contacts utiles

Urgences pédiatriques
Hôpital Armand-Trousseau
Adresse : 26 av du Dr Arnold Netter. 75012 Paris
Téléphone 0144737475

Site internet : www.urgencesrousseau.fr

Moyens d'accès

Metro :

Bel Air (ligne 6)

Picpus (ligne 6)

Porte de Vincennes (ligne 1)

Bus :

ligne 64 (arrêt Armand Trousseau)

ligne 29 et 56 (arrêt Avenue de St Mandé)

ligne 26 (arrêt Cours de Vincennes)

Tramway :

T3 (arrêt Montempoivre, A-David-Néel)
