

# HOPITAL D'ENFANTS



## LIVRET D'ACCUEIL



FONDATION  
Hôpitaux de Paris  
Hôpitaux de France

**ASSOCIATION SAINT FRANÇOIS D'ASSISE**  
60, Rue Bertin 97400 Saint-Denis - Tél : 0262 90 87 00



## ASSOCIATION SAINT FRANÇOIS D'ASSISE HOPITAL D'ENFANTS

Chers parents,

Votre enfant vient d'être admis au sein de notre hôpital. Ne soyez pas inquiets et sachez que votre calme et votre assurance aideront grandement ce dernier à surmonter ses craintes.

Nos équipes, médicale et paramédicale sont là pour apporter à votre enfant une sécurité en lui offrant une prestation de qualité et pour lui assurer les meilleures conditions d'accueil, de soins et d'hébergement.

Notre établissement va faire l'objet de travaux architecturaux qui débiteront en fin d'année 2002 pour se terminer en 2005. Toutefois, soyez persuadés que nos équipes feront tout ce qu'il faut pour accueillir au mieux votre enfant durant cette période.

La présente brochure vous permettra, nous l'espérons, de mieux connaître notre structure et faciliter ainsi le séjour de votre enfant.

Dans un souci permanent d'adaptation et d'innovation et pour mieux répondre à vos attentes, nous vous invitons, parents et enfants, à remplir et à nous retourner les questionnaires qui vous seront remis lors de la sortie.

**Bernard VAYSSE**  
Directeur Général

Etablissement géré par :  
L'ASSOCIATION SAINT FRANÇOIS D'ASSISE  
Président : Henri VERGOZ



# SOMMAIRE

<b>ORGANISATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>P4</b>
<b>SITUATION GEOGRAPHIQUE DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>P4</b>
<b>COMMENT RECONNAITRE LES DIFFERENTES CATEGORIES DE PROFESSIONNELS ?</b>	<b>P4</b>
<b>FORMALITES ADMINISTRATIVES</b>	<b>P4</b>
<b>DEPOT D'ARGENT ET DE VALEURS</b>	<b>P5</b>
<b>ORGANISATION DE LA VIE DE L'ENFANT A L'HOPITAL</b>	<b>P5</b>
➤ repas	
➤ loisirs	
➤ courrier	P6
➤ coiffeur	P6
<b>ORGANISATION DE LA VIE DES PARENTS A L'HOPITAL</b>	<b>P6</b>
➤ visites et nouvelles	
➤ hébergement	
➤ repas	
➤ règles de vie	P7
<b>AUTRES SERVICES PROPOSES</b>	<b>P7</b>
➤ scolarité	
➤ service social	
➤ comité de lutte contre la douleur CLUD	
➤ comité contre les infections nosocomiales CLIN	
<b>SATISFACTION DES USAGERS</b>	<b>P8</b>
➤ questionnaire de sortie	
➤ commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge	
<b>ACCES AU DOSSIER</b>	<b>P8</b>
<b>DONNEES INFORMATISEES</b>	<b>P8</b>





## 1. ORGANISATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT

Notre établissement est composé :

- d'un service de pédiatrie (deux unités)
- d'un service de rééducation fonctionnelle
- d'un service de consultations externes

Une liste comportant les noms des médecins ainsi que leurs jours de consultations vous est fournie dans ce livret.

## 2. SITUATION GEOGRAPHIQUE DE L'ETABLISSEMENT

L'hôpital d'enfants se situe derrière le jardin de l'Etat.

Il est entouré par deux axes routiers : la rue BERTIN et la rue SAINT PHILIPPE.

Deux arrêts de bus se situent à proximité :

- Arrêt JARDIN DE L'ETAT  
Bus n° 10, 11, 12, 14, 21, 22, 23
- Arrêt HOPITAL D'ENFANTS  
Bus n° 10, 11, 12, 14, 23

## 3. COMMENT RECONNAITRE LES DIFFERENTES CATEGORIES DE PERSONNEL ?

L'identité de chaque personnel s'occupant des enfants est inscrite sur le badge. Vous trouverez sur le badge le nom, le prénom, la profession et le service d'appartenance de ces professionnels.

L'identité du personnel administratif est en évidence sur les bureaux.

## 4. FORMALITES ADMINISTRATIVES

Nous nous efforçons de rendre ces démarches les moins fastidieuses, pour cela il est important que vous nous apportiez les papiers nécessaires :

- carte vitale ou l'attestation
- carte de CMU
- carte d'affiliation aux différentes caisses régionales (pour les travailleurs non salariés)
- carte de mutuelle précisant l'ouverture des droits pour l'année en cours.

Pour chaque hospitalisation, l'équipe administrative vous remettra en début de séjour un formulaire qui vous renseignera sur ce qui vous restera à payer en fonction de votre couverture sociale.

## 5. DEPOT D'ARGENT ET DE VALEURS

L'hôpital d'enfants n'assure pas de dépôt d'argent et de valeurs.

Il est vivement déconseillé que votre enfant soit porteur d'objet de valeur ou de sommes d'argent durant son séjour.

Nous attirons l'attention des parents qui restent en hébergement sur le fait qu'ils doivent être attentifs à la sécurité de leurs biens (sac à main...).

Lieu public, l'hôpital d'enfants ne pourrait, en cas de perte ou de vol, que décliner sa responsabilité.

## 6. ORGANISATION DE LA VIE DE L'ENFANT A L'HOPITAL

- Repas des enfants :

Les biberons et repas des enfants ont lieu entre :

08h00 et 08h30 pour le petit déjeuner

11h30 et 12h00 pour le déjeuner

18h30 et 19h00 pour le dîner

Les régimes alimentaires sont respectés, pensez à prévenir le personnel de soins du service.

- Sortie

La sortie de votre enfant est organisée avec l'équipe soignante.

Lors de celle-ci, votre enfant doit être obligatoirement accompagné d'un de ses parents ou tuteurs ou adultes possédant une autorisation écrite de la part des parents.

- Loisirs

Un parc avec une aire de jeux sécurisée pour les enfants se trouve dans l'enceinte de l'établissement.

Les enfants hospitalisés ne peuvent s'y rendre qu'accompagnés et avec l'autorisation de l'infirmière ou l'éducatrice qui les prend en charge.

La plupart des chambres d'enfants sont équipées d'un téléviseur. Cette prestation est gratuite mais contrôlée par l'équipe soignante. En effet, pour la santé de vos enfants, l'infirmière peut demander d'éteindre le téléviseur.

Dans l'attente de la centralisation de la bibliothèque, chaque service dispose de livres pour enfants.

Une éducatrice, présente 5 jours par semaine dans les services, vous fournira de plus amples renseignements concernant les distractions proposées.



➤ Courrier

Chaque enfant hospitalisé peut recevoir du courrier. Pour l'envoi d'un courrier timbré, une boîte à lettres est installée au bureau d'accueil.

➤ Coiffeur

Il n'existe pas de salon de coiffure dans l'hôpital mais les parents peuvent faire appel à un coiffeur extérieur s'ils le désirent. L'accord de l'infirmière est indispensable avant l'intervention de ce dernier. Ce service est aux frais des parents.

## 7. ORGANISATION DE LA VIE DES PARENTS A L'HOPITAL

➤ Visites et nouvelles

Le père, la mère ou le tuteur, la tutrice peuvent rendre visite à l'enfant 24h/24. Le reste de la famille ainsi que les amis sont attendus uniquement l'après-midi (sauf restrictions médicales) et en nombre limité.

Les nouvelles de l'enfant ne sont données qu'aux père, mère ou tuteur, tutrice. Ces derniers communiqueront à la famille élargie, **s'ils le désirent**, les informations reçues.

➤ Hébergement

Nous offrons la possibilité à un des parents de l'enfant de rester avec lui durant son séjour, ceci dans la limite de nos possibilités d'hébergement. Les chambres parents/enfants peuvent être individuelles ou partagées avec un autre parent. Elles se trouvent au 2<sup>ème</sup> étage. Le règlement intérieur y est affiché. Au niveau des autres services, un fauteuil vous sera proposé en fonction des disponibilités.

➤ Repas

Les repas pour les parents sont payants. Le paiement s'effectue au niveau du bureau d'accueil, qui vous délivre un reçu.

**Sans ce reçu le service ne pourra pas vous fournir de repas.**

Les prix des repas sont affichés au niveau du bureau d'accueil.

Dans un souci d'organisation des soins, nous invitons les parents qui se restaurent dans le service à prendre leurs repas aux heures suivantes :

Petit déjeuner : 8h00

Déjeuner : de 12h30 à 13h15

Dîner : de 19h30 à 20h30

Pour des raisons d'hygiène, nous vous demandons de ne pas prendre vos repas dans les chambres des enfants.

➤ Règles de vie

- Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer.

- L'utilisation des GSM ou téléphones portables est interdite dans nos locaux. Une cabine téléphonique publique à carte est à votre disposition au rez-de-chaussée.

Les téléphones des chambres parents/enfants vous permettent de recevoir des appels.

- Dans le but de conserver des locaux agréables pour tous, nous vous demandons d'être respectueux de l'hygiène environnante.

## 8. AUTRES SERVICES PROPOSES

➤ Scolarité :

Les enfants peuvent poursuivre leur scolarité ou bénéficier d'un soutien scolaire le temps de leur hospitalisation grâce à la présence d'un(e) enseignant(e). De plus, si vous le souhaitez, une collaboration avec l'établissement scolaire d'origine de votre enfant est réalisable.

➤ Service social :

A pour mission d'aider, d'orienter et de prendre en charge l'usager qui rencontre des difficultés d'ordre familial et/ou social, apparues lors de l'hospitalisation ou d'une consultation.

N'hésitez pas à lui demander un rendez-vous.

➤ Comité de lutte contre la douleur (CLUD)

A pour mission d'informer les enfants et leur famille des traitements anti-douleur existants. La douleur de votre enfant sera prise en charge selon des protocoles mis en place par le CLUD. Lutter contre la douleur est une préoccupation essentielle dans notre établissement.

➤ Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

A pour mission de mettre en place des mesures visant à prévenir et à surveiller les infections contractées à l'hôpital.

Aussi lors de votre visite, vous devrez respecter les mesures de protection mises en place.

## 9. SATISFACTION DES USAGERS

En cas de problème pendant l'hospitalisation de votre enfant, demandez à en parler avec le chef de service ou la surveillante qui pourront certainement répondre à vos attentes.

Le directeur de l'hôpital ou son représentant pourront aussi vous recevoir sur rendez-vous.

### > Questionnaire de sortie

A chaque hospitalisation, un questionnaire de sortie vous sera remis afin que vous puissiez donner votre avis sur votre séjour.

Ces questionnaires sont lus et analysés régulièrement par le COMITE QUALITE. En fonction de vos remarques nous essayons d'améliorer le service offert.

### > Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

Cette commission est en place au sein de notre établissement. Elle a pour mission de veiller au droit des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.

## ACCES AU DOSSIER

Conformément à la loi du 4 mars 2002 vous pouvez accéder au dossier médical de votre enfant. Contactez-nous pendant ou après son hospitalisation et nous vous informerons de la procédure à suivre.

## DONNEES INFORMATISEES

A l'occasion de votre séjour, un certain nombre de données vous concernant font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978.

Les données médicales anonymes sont transmises par le médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez :

- Par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet, exercer votre droit d'accès et de rectification de ces données auprès du médecin responsable de la structure médicale où vous avez reçu des soins.
- Vous opposer à leur recueil et à leur traitement.



# CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Loïc-Julien-Sonie-Jean-Fred-Lauriane-Brice-Loïc-Dimitri-Lydia-Priscilla-Kazaffina



1

L'admission à l'hôpital ne doit être réalisée que si les soins nécessaires 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

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.



4

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 modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



5

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



6

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être admis 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.



Cette charte a été préparée en 1988 par 12 associations européennes. Elle a été présentée au vote du Parlement de Strasbourg, dans la double perspective de la création d'une loi et d'une intégration à la future Convention Européenne des Droits de l'Enfant, ainsi qu'au Conseil de l'Europe et à l'Organisation Mondiale de Santé.

ASSOCIATION SAINT FRANÇOIS D'ASSISE