



Centre Hospitalier
Rives de Seine



LIVRET D'ACCUEIL



Pôle Femme-Enfant
Service de pédiatrie
1^{er} étage

36 boulevard du Général Leclerc - BP 79
92205 NEUILLY-SUR-SEINE Cedex

Service (24h/24) : **01.40.88.61.59**



Bonjour

L'hospitalisation d'un enfant est toujours un évènement difficile à vivre pour l'ensemble de la famille. Une équipe pluridisciplinaire complète est à votre disposition et à votre écoute pour vous aider à rendre votre séjour le plus agréable possible.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil des informations pratiques qui vous permettront de vous situer dans le service et de mieux comprendre son fonctionnement. Sur le site internet du Centre Hospitalier, vous trouverez des informations sur notre institution et son organisation.

Sommaire

Une équipe à l'écoute	3
Le fonctionnement du service	4
La vie de votre enfant en Pédiatrie	6
Le confort et la sécurité - enquête de satisfaction - déclaration d'un évènement indésirable	8
La charte de l'enfant hospitalisé	9
Notes personnelles	10
L'accès à l'hôpital	12





UNE ÉQUIPE À L'ÉCOUTE

L'équipe de Pédiatrie est présente afin de répondre aux besoins de votre enfant sur le plan médical comme relationnel.

L'équipe médicale

- **Dr Hélène PEJOAN**
Cheffe du pôle Femme-Enfant
- **Dr Nathalie BLOT**
Cheffe de service
- **Dr Nassima AHMED ALI**
- **Dr Celena BELKAID**
- **Dr Mouna BENSAAD**
- **Dr Hela HAJJI**
- **Dr Carole HARBULOT**
- **Dr Maha LAGHA**
- **Dr Isabelle LOGE**
- **Dr Mariana MARIN**
Praticiens hospitaliers
- **Dr Lohay ABOU ASSAF**
Assistant
- des praticiens contractuels
- des médecins assistants
- des docteurs juniors
- des internes

Vous pouvez les rencontrer sur demande auprès des infirmières.

L'équipe paramédicale

- **Mme Edith PETIT**

Cadre de Santé

Vous pouvez la rencontrer quand vous le désirez.

Responsable de l'équipe soignante, elle favorise l'articulation entre l'équipe médicale et paramédicale.

Elle est à votre disposition afin de répondre à toute question concernant l'organisation des soins ou les problèmes que vous pouvez rencontrer.

Des puéricultrices, infirmières et auxiliaires de puériculture

Elles assurent les soins infirmiers et les soins de la vie courante. Elles favorisent le maintien des liens entre vous et votre enfant au cours de l'hospitalisation.

Des agents des services hospitaliers

Ils assurent l'entretien du service.

Nous pouvons également accueillir des étudiantes infirmières, puéricultrices et auxiliaires de puériculture.

D'autres professionnels peuvent intervenir à la demande de l'équipe ou à votre demande

• Mme Armelle FASSIER Psychologue

Présente dans l'unité les lundis et jeudis, elle est disponible pour vous rencontrer ces mêmes jours :

- Dans le service, pour toute difficulté concernant votre enfant, qu'elle soit directement liée à son hospitalisation (séparation, appréhension vis-à-vis de la maladie, du diagnostic, somatisation, etc.) ou, dans un contexte plus global, à son évolution (difficultés relationnelles, scolaires, place de l'enfant dans la famille, etc.) ;

- en consultation externe le jeudi matin sur rendez-vous.

☎ **01.40.88.60.22**

• Mme Mélanie GRANET Assistante Sociale

Vous pouvez la rencontrer **sur rendez-vous** pendant l'hospitalisation de votre enfant pour :

- vous informer et vous guider dans les diverses démarches administratives à accomplir ;

- vous aider à organiser le retour à domicile de votre enfant (si besoin en relation avec la Protection Maternelle et Infantile (PMI) ;

- vous écouter et évoquer avec vous toute autre question ou problème d'ordre familial et/ou financier, lié à votre enfant ou à son hospitalisation.

☎ **01.40.88.61.83**

☎ Secrétariat **01.40.88.61.16**

LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

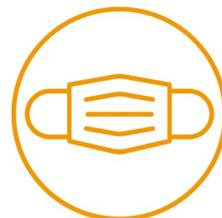
Les règles de vie et les visites

Les règles d'hygiène

Dès votre arrivée, **lavez-vous les mains** avec du savon ou faites une friction avec la solution hydroalcoolique ; vous trouverez un distributeur dans chaque chambre.



N'hésitez pas à nous demander **un masque** si vous êtes enrhumé(e).



Aucune collation ou boisson n'est acceptée dans les chambres.
La cambuse des parents est à votre disposition pour vous restaurer.

Les visites et la nuit

Les **parents** peuvent venir lorsqu'ils le souhaitent. Les visites pour les **autres visiteurs** sont autorisées de **13h30 jusqu'à 20h30**. Le nombre de personnes auprès de l'enfant est **limité à deux** (adultes uniquement).

Votre enfant est malade ; limiter les visites de vos proches, c'est respecter son sommeil et son confort.

L'un des parents peut **rester la nuit**, un lit pliant est à sa disposition. Il vous est demandé impérativement de plier votre lit à 8h00 pour faciliter les soins auprès de votre enfant et l'entretien de la chambre.

La restauration du parent accompagnant

Elle reste à votre charge.



Vous pouvez déjeuner au self-service situé au 6^{ème} étage. Vous devez au préalable retirer un **ticket-repas** au service des admissions avant 12h00.

Vous pouvez également amener votre repas et le prendre dans la cambuse des parents.

La télévision, le téléphone et autres

Nos chambres sont équipées gratuitement de la télévision (sauf auprès des nourrissons).

Nous nous réservons le droit d'en limiter l'utilisation pour le respect du sommeil et le bien-être des enfants hospitalisés.

Les téléphones portables pour les enfants hospitalisés ainsi que les iPhones, Ipods, tablettes tactiles et ordinateurs portables sont sous la responsabilité des parents.



Il existe un règlement spécifique concernant ce sujet pour l'unité d'adolescents.



Vous pouvez nous téléphoner 24h sur 24h sur notre ligne directe pour obtenir des nouvelles

01.40.88.61.59

LA VIE DE VOTRE ENFANT EN PÉDIATRIE

Son admission

Afin de finaliser le dossier administratif de votre enfant et de sécuriser sa prise en charge, merci de vous rendre au **service des admissions situé au rez-de-chaussée** dès que possible muni(e) des pièces suivantes :



- l'acte de naissance de l'enfant ou le livret de famille
- votre pièce d'identité
- votre carte vitale (même si vous l'avez déjà présentée aux urgences)
- votre carte de mutuelle.

Nous vous invitons à consulter toutes les informations utiles affichées dans la vitrine située dans le service.

La soignante qui vous accueille remplit avec votre aide le dossier des renseignements qui seront utiles durant l'hospitalisation de votre enfant (habitudes de vie, régime, vos coordonnées, etc.).

Sa valise

Elle doit comporter :

- son carnet de santé et son ordonnance de traitement habituel
- sa sucette, son « doudou »

- ses jouets fétiches
- ses vêtements (pyjamas légers, chaussettes, bodies, sous-vêtements)
- ses affaires de toilette (savon, lingettes, thermomètre)

Ses soins

Vous connaissez votre enfant mieux que personne. Aussi, **nous souhaitons vous inclure le plus possible dans sa prise en charge.** Vous pouvez assurer si vous le souhaitez le bain de votre enfant et le faire manger.

Pour cela, il suffit d'organiser votre temps de présence avec l'infirmière et l'auxiliaire de puériculture responsables de lui.

Vous pouvez également être sollicité(e), si vous le souhaitez, pour être présent(e) lors des soins infirmiers plus spécifiques (prise de sang, pose de perfusion, etc.).

Selon sa pathologie, votre enfant peut être isolé et ne pas pouvoir sortir de sa chambre.

Vous devez respecter les consignes des soignantes.

La prise en charge de sa douleur



Il s'agit d'une priorité pour l'équipe soignante qui utilise différents moyens selon l'âge de l'enfant afin de la limiter (glucosé à 30%, une pommade anesthésiante, inhalation de protoxyde d'azote, antalgiques, etc.)

La visite du Pédiatre

Elle se déroule tous les jours entre 9h30 et 13h.



La présence d'un parent est importante afin que vous puissiez poser toutes les questions que vous souhaitez à ce moment-là.

Une contre-visite plus rapide est effectuée en fin d'après-midi pour réajuster certaines prescriptions ou décider d'une sortie.

Sa sortie

Le médecin de l'unité décide de la sortie. Il peut établir à votre demande un certificat mentionnant la nécessité de votre présence auprès de votre enfant. Ce n'est en aucun cas un arrêt maladie.

Si vous êtes dans l'impossibilité d'assurer la sortie de votre enfant, vous devez nous en informer et nous vous donnerons les modalités à suivre.

L'infirmière vous remet les documents nécessaires pour faire la sortie administrative. Les ordonnances, rendez-vous et le carnet

de santé de votre enfant vous seront remis et expliqués une fois la sortie administrative faite.

Pour continuer à nous améliorer, nous vous demandons de remplir le questionnaire de satisfaction et de le remettre à l'infirmière avant de partir.

Les relations avec la Protection Maternelle et Infantile (PMI)

Nous travaillons en liens étroits avec les PMI.



Si vous le souhaitez, nous vous transmettons à la sortie les coordonnées de la PMI la plus proche de votre domicile.

Le confort et la sécurité de nos patientes sont nos priorités

Vous pouvez à tout instant témoigner de votre satisfaction, mais aussi des difficultés que vous avez pu rencontrer lors du séjour.

RÉPONDRE À NOS ENQUÊTES DE SATISFACTION

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées pour toute hospitalisation. Si vous souhaitez y participer, **vous pouvez** :

- **remplir** le questionnaire de satisfaction et de le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet et située près de l'accueil de l'hôpital.
- **ou le compléter en ligne**



DÉCLARER UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS

Les événements indésirables associés aux soins sont des dysfonctionnements inattendus qui impactent directement le patient dans sa santé.

Si vous constatez un événement indésirable concernant votre prise en charge, vous avez plusieurs moyens de le déclarer :

- **en premier lieu**, l'exprimer oralement auprès de votre médecin ou du cadre responsable du service.

- **le formuler** dans un courrier :

- **soit par mail à :**

demandes-usagers@ch-rivesdeseine.fr

- **soit par voie postale à :**

Centre Hospitalier Rives de Seine
Direction de la qualité, gestion des risques et usagers
36 boulevard du Général Leclerc - BP 79
92205 Neuilly-sur-Seine Cedex

- **Utiliser** le portail national de signalement des événements indésirables de l'ARS (Agence Régionale de Santé)

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>



SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION

Si vous souhaitez nous adresser une réclamation relative à des difficultés rencontrées au cours de votre séjour, vous pouvez l'envoyer :

- **soit par mail à :**

demandes-usagers@ch-rivesdeseine.fr

- **soit par voie postale à :**

Centre Hospitalier Rives de Seine
Direction de la qualité, gestion des risques et usagers
36 boulevard du Général Leclerc - BP 79
92205 Neuilly-sur-Seine Cedex

LA CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé

adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

La Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.



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.



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.



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.



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



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.



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.



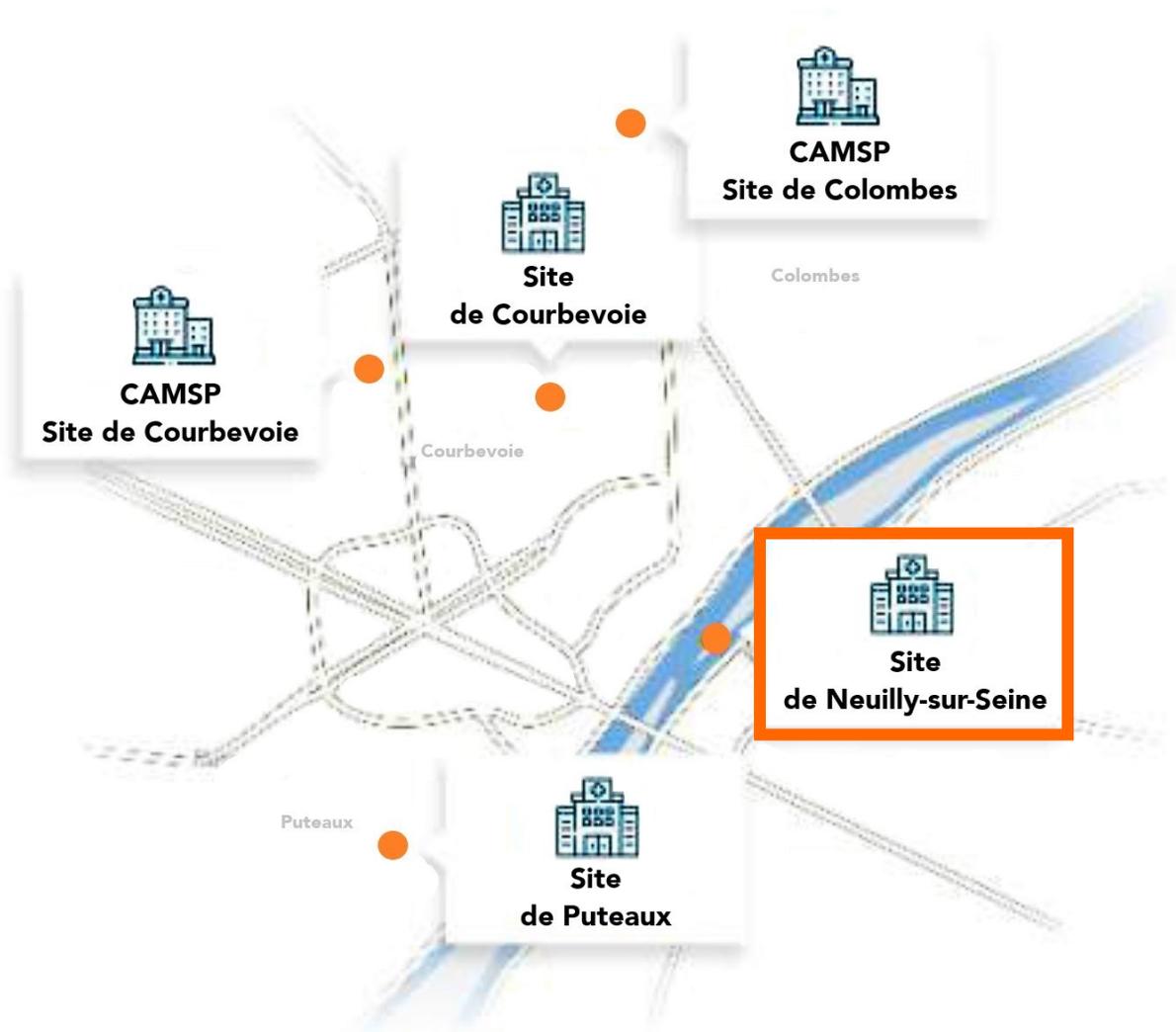
L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.



L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



L'ACCÈS AU SITE DE NEUILLY-SUR-SEINE



Pas de parking



Station Pont de Neuilly



Arrêt Saussaye/Argenson

93

Arrêt Centre Hospitalier ou Collège A. Maurois

163

164

Arrêt Ile de la Jatte

43

73

158

174

176

Arrêt Général Gouraud

174

Arrêt Pont de Neuilly