



Service Pédiatrie

# Livret d'Accueil des Patients

*Pôle*

*Mère Enfant*

# Bienvenue au Service Pédiatrie

Chers parents,

Le service de Pédiatrie du Centre Hospitalier de Narbonne vous accueille, vous et votre enfant.

Nous avons imaginé ce livret pour vous permettre de faire connaissance avec le service de pédiatrie, pour mieux appréhender son fonctionnement et son organisation et faciliter l'hospitalisation de votre enfant.

Vous trouverez également dans ce livret des informations pratiques (documents à prévoir, formalités administratives, vie à l'hôpital, activités, etc), et des informations sur vos droits, ceux de vos enfants ainsi que les principaux numéros utiles.

Pendant la durée votre séjour, les équipes médicales, paramédicales et administratives vous accompagnent et sont à votre écoute pour répondre à toutes les questions que vous vous posez.

L'unité de pédiatrie reçoit chaque année plus de 1500 enfants, du bébé prématuré de 35 semaines d'aménorrhée à l'adolescent de 15 ans.

Soyez assurés que tous les acteurs de soins sont mobilisés pour que la qualité et la sécurité soient garanties tout au long de votre séjour, la santé de votre enfant étant notre principale préoccupation.

*Docteur Jean-Philippe DARRAS  
Chef du Pôle Mère-Enfant*

## QUELQUES CHIFFRES



14 médecins et internes



55 personnels soignants



14 500 patients pris en charge\*



1066 naissances\*



\* en 2020



# sommaire

## Introduction

*Présentation du pôle mère-enfant* page 2-3

## L'arrivée

*Bien préparer l'admission de votre enfant* page 4

*Les démarches à effectuer en arrivant à l'hôpital* page 5

## La vie à l'hôpital

*Le parcours de soins* page 6

*La vie quotidienne à l'hôpital* page 7

*Télévision, téléphone, et internet* page 10

*Les loisirs* page 11

*Les associations de bénévoles* page 12

## La sortie de l'hôpital

*Bien préparer la sortie de l'hôpital* page 13

*Que faut-il payer ?* Page 14

## Vos droits

*La charte européenne de l'enfant hospitalisé* page 15

*Commission de relation avec les usagers* page 16

*Protection des données personnelles* page 16

# Bienvenue au Service Pédiatrie

## Les pédiatres et leurs spécialités

### Dr Jean-Philippe DARRAS

#### Formations :

Ancien interne des hôpitaux de Toulouse  
Ancien attaché des hôpitaux de Toulouse

#### Spécialités :

Pédiatrie  
Pneumo pédiatrie

---

### Dr Danielle BANEGAS

#### Formations :

Ancienne interne au CHU de Clermont  
Ferrand  
DIU de neuro pédiatrie  
DU troubles spécifiques des  
apprentissage  
DU Dermato pédiatrie

#### Spécialités :

Consultations spécialisés de  
neuropédiatrie :  
Troubles spécifique des apprentissages  
Troubles neuro-développementaux  
Epilepsies

---

### Dr Chaida OUAKLI

#### Formations :

Ancienne interne au CHU de Montpellier

#### Spécialités :

Consultations spécialisées dans le suivi  
des enfants prématurés et vulnérables  
(Réseau périnatalité Occitanie)  
DU Néonatalogie

---

### Dr Youcef MOHKTARI

#### Formations :

Ancien interne des hôpitaux de  
Montpellier  
Ancien interne des hôpitaux Nîmes  
Ancien interne des hôpitaux Perpignan

#### Spécialités :

Diabétologie pédiatrique  
DU néonatalogie

---

### Dr Morgane NEMMOUCHI

#### Formations :

Ancienne interne DES pédiatrie CHU  
Montpellier  
Assistante des hôpitaux de Montpellier et de  
Narbonne. Spécialité : Onco-hématologie  
pédiatrique

#### Spécialités :

DU pédiatrie générale  
DIU hématologie-immunologie  
pédiatrique

# Bienvenue au Service Pédiatrie



## Consultations pédiatriques non programmées

**Une équipe composée d'un pédiatre, d'un interne et d'une puéricultrice accueille sans rendez-vous, de 9h à 18h heures, du lundi au vendredi, les enfants de 0 à 16 ans.**

Son objectif est double : répondre à une demande de consultation sans rendez-vous de plus en plus fréquente et offrir un plateau technique complet pour un diagnostic rapide et sécurisé.

Ces consultations n'ont pas vocation à effectuer des consultations de suivi pédiatrique, mais à répondre à des demandes ponctuelles, les enfants étant ensuite réorientés vers leur médecin référent ou leur pédiatre.

## Consultations pédiatriques spécialisées

Des consultations sont proposées dans de nombreuses spécialités médicales : néonatalogie, pneumologie, neurologie, hématologie, allergologie, etc.

Tél : 04.68.42.61.40

## Visite J-15 nouveau-nés

Dans le cadre de la continuité du suivi après accouchement au sein de notre maternité, nous vous proposons la visite à J-15 de votre enfant si vous n'avez pas la possibilité de la faire auprès de votre médecin traitant.

Tél : 04.68.42.61.40

## Soins externes

L'équipe soignante vous propose de 9h à 19h 7j/7 : Bilans sanguins (du lundi au vendredi), injections intraveineuses, intramusculaires et sous-cutanés, surveillance d'ictère (BILIFLASH), examens urinaires, ECG, Guthrie (si sortie précoce de la maternité), ablation de points, pansements, etc.

Tél : 04.68.42.62.63

# Votre arrivée



## Bien préparer l'admission de votre enfant

L'admission d'un enfant à l'hôpital est un évènement important, il est donc indispensable de la préparer dans les meilleures conditions.

Pour plus de facilité, nous vous recommandons de faire à l'avance une préadmission dès que vous connaissez la date d'hospitalisation de votre enfant. Ceci vous évitera de vous préoccuper des formalités administratives le jour de l'hospitalisation.

## Quels sont les documents à fournir pour la préadmission ?

Pour une admission simple et rapide, vous devez prévoir :

- ★ Votre carte vitale
- ★ Votre attestation AME-CMU le cas échéant
- ★ Votre carte mutuelle
- ★ Votre pièce d'identité
- ★ Votre livret de famille
- ★ En cas de divorce, de séparation ou de placement, les justificatifs de droit de garde ou d'autorité parentale

Ces documents permettront aussi de faire le point sur votre situation (assuré social, prise en charge par une mutuelle) pour faciliter votre remboursement au moment du paiement.

# Votre arrivée

Pour assurer le suivi médical de votre enfant, pensez à apporter :

- ★ Son carnet de santé et de vaccinations
- ★ Les ordonnances médicales
- ★ Les résultats d'analyses éventuels
- ★ Les radiographies éventuelles
- ★ Les traitements en cours (certains médicaments peuvent ne pas être disponibles à l'hôpital)

Il est important de préparer la valise de votre enfant avec attention afin qu'il ne manque de rien pendant son séjour

Prévoyez du linge personnel (vêtements confortables, pyjamas, sous-vêtements, pantoufles, et objets de toilette, etc). Il vous appartient d'entretenir le linge de votre enfant.

Pensez à prendre des objets qui lui sont familiers, le doudou, un jouet ou des photos. Ils accompagneront votre enfant pendant l'hospitalisation.

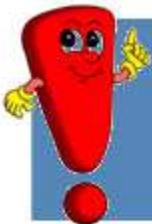
Laissez à votre domicile les objets de valeur, ils sont sous votre responsabilité pendant toute la durée du séjour.

Pensez à informer le personnel du service si votre enfant porte des lunettes, une prothèse ou tout autre appareillage, afin qu'il ne soit pas perdu durant le séjour.

## Les démarches à effectuer en arrivant à l'hôpital

L'admission de votre enfant ne s'effectue qu'avec l'autorisation du ou des parents exerçant l'autorité parentale. Elle doit être faite le plus tôt possible dès l'arrivée à l'hôpital.

Vous devrez signer une autorisation de soins dans le service et si nécessaire, après information médicale, l'autorisation d'opérer.



## PROTÉGEZ-VOUS ET GAGNEZ DU TEMPS...

Faites vos démarches administratives en créant votre dossier en ligne sur [www.ch-narbonne.fr](http://www.ch-narbonne.fr)

# La vie à l'hôpital

## Le parcours de soins



Toutes nos équipes sont mobilisées pour soigner votre enfant. Une partie d'entre elles est en charge des soins :

- ★ **Les Pédiatres** sont responsables de sa prise en charge médicale (diagnostic, traitement, suivi) et prescrivent les examens nécessaires. Les internes sont de jeunes médecins. La visite médicale se fait le matin entre 10h et 12h, et l'après-midi entre 16h et 18h.
- ★ **Des médecins et chirurgiens** de différentes spécialités peuvent également intervenir : chirurgie orthopédique, gastro-entérologie, chirurgie viscérale, urologie, chirurgie dentaire, dermatologie, etc.
- ★ **Le cadre de santé** gère l'organisation des soins et reste à votre disposition si vous rencontrez des problèmes durant votre séjour.
- ★ **Les infirmières** dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante et vous conseillent pour la santé de votre enfant. Certaines ont une formation complémentaire comme les puéricultrices.
- ★ **Les aides-soignantes** collaborent avec les infirmières pour les soins quotidiens et la toilette. Elles assurent le service des repas et l'accueil des patients. Certaines ont également une formation complémentaire comme les auxiliaires de puériculture.

# La vie à l'hôpital

- ★ **Les masseurs-kinésithérapeutes** interviennent à la demande des médecins en fonction de l'état de santé de votre enfant.
- ★ **Les diététiciennes** conseillent sur l'alimentation de votre enfant.
- ★ **Les psychologues** collaborent avec l'équipe soignante et sont à votre écoute.
- ★ **Les assistantes sociales** vous aideront dans vos démarches, à l'accès à vos droits, à l'organisation de votre séjour et à la préparation de votre sortie.

## La vie quotidienne à l'hôpital

### Règles de vie à respecter

Afin de garantir le bon fonctionnement de l'hôpital et le confort de tous les patients, il est demandé aux enfants et à leur famille :

- ★ De ne pas gêner, par leur comportement ou leurs propos, les autres malades ou le fonctionnement du service.
- ★ De respecter les autres en baissant le niveau sonore de la télévision, radio, et des conversations téléphoniques.
- ★ D'observer strictement les règles d'hygiène indiquées par le service.
- ★ D'être vêtu de façon décente 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.



# La vie à l'hôpital

## Les repas



Les repas sont servis entre 8h et 9h pour le petit-déjeuner, entre 12h et 13h pour le déjeuner et entre 18h30 et 19h30 pour le dîner.

Une alimentation saine, variée, équilibrée et adaptée est proposée par le service diététique, tout en respectant les préférences de votre enfant et vos éventuels choix religieux (en début d'hospitalisation, l'aide-soignant du service fera un point avec vous).

L'accompagnant a la possibilité de bénéficier du petit-déjeuner, du déjeuner et d'un dîner (à votre charge) :

- ★ Livraison du petit-déjeuner auprès de votre enfant à condition d'avoir été commandé la veille avant 16h (payable avec un ticket petit-déjeuner en vente à l'accueil de l'hôpital pour un tarif de 3,10€ et à remettre aux soignants).
  - > Avant 10h pour le déjeuner, pour un tarif de 8.20€
  - > Avant 17h pour le dîner, pour un tarif de 8,20€.
- ★ Des distributeurs de boissons fraîches, chaudes et sandwiches sont disponibles à l'accueil de l'hôpital jusqu'à 20h00, ainsi qu'à l'entrée du service de pédiatrie.
- ★ Il y a dans le service un espace pour les parents, équipé d'un four à micro-ondes et d'un réfrigérateur.

## Les visites

En qualité de parents, vous êtes autorisés à rendre visite à votre enfant, quand vous le désirez.

En raison du risque de contagion, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans le service sauf demande exceptionnelle au cadre de santé du secteur et au médecin de votre enfant.

# La vie à l'hôpital

Pour les autres membres de la famille et les amis, les horaires de visite sont de 13h à 20h mais peuvent varier.

Le nombre de visiteurs est limité à 2 personnes par chambre (parents compris).

N'oubliez pas que les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent fatiguer votre enfant et qu'il est dans votre intérêt de limiter le nombre de visiteurs et de leur demander d'être discrets.

Le service est sécurisé la nuit avec un verrouillage de la porte d'entrée à 20h. Un interphone est présent pour signaler votre présence.

Des permissions de sorties ne peuvent être accordées par le médecin qui suit votre enfant qu'à partir des 24 premières heures d'hospitalisation et sont d'une durée maximum de 48h. Elles dépendent de son état de santé et de la durée du séjour.

Si vous souhaitez rester la nuit auprès de votre enfant, adressez-vous au cadre de santé ou à l'équipe soignante qui vous expliquera dans quelles conditions vous pouvez le faire.

Les chambres sont équipées d'un lit accompagnant ou d'un fauteuil-lit pour le papa ou la maman.

Vous devez apporter vos affaires de toilettes personnelles.

Un seul parent est autorisé à rester auprès de son enfant durant la nuit sauf cas exceptionnel.

## L'hygiène

L'hôpital est un lieu de soins où des règles d'hygiène s'imposent, mais malgré les efforts de tous, le risque d'infection nosocomiale n'est jamais nul.

Ainsi un certain nombre de règles d'hygiène doivent être appliquées par tous, équipes soignantes comme parents, notamment le lavage des mains avec de l'eau et du savon, et de préférence avec une solution hydroalcoolique.



# La vie à l'hôpital

Des mesures complémentaires peuvent être instaurées si votre enfant est atteint de maladie infectieuse, contagieuse ou présente des risques particuliers ; il vous sera demandé :

- ★ Que votre enfant reste dans sa chambre.
- ★ De ne pas rendre visite à d'autres patients.
- ★ De respecter les instructions mentionnées sur les portes de la chambre et expliquées par les soignants, telle que le port de sur-blouse, de masque, etc.



## Télévision, téléphone, et internet

Une télévision est présente dans toutes les chambres et est entièrement gratuite.

Chaque chambre dispose d'un poste joignable de l'extérieur sans formalité. Pour pouvoir téléphoner, il faut ouvrir la ligne en se rendant auprès de l'hôtesse d'accueil dans le hall d'entrée de l'hôpital ou en composant le 6066 depuis la chambre (service payant).

Le service peut mettre à disposition des tablettes numériques pour les enfants de plus de 6 ans, afin qu'ils puissent regarder un film, accéder à des jeux ou échanger avec leur famille via webcam. S'adresser à l'équipe soignante.

Un accès WIFI est mis à disposition gratuitement.

# La vie à l'hôpital

## Les loisirs



- ★ **Salle de jeux** : réservé exclusivement à l'enfant hospitalisé qui est autorisé à sortir de sa chambre.
- ★ **Aire de jeux** : elle permet notamment aux plus petits de s'échapper un peu du contexte du milieu hospitalier tout en s'amusant et en continuant de développer leur motricité.
- ★ **Voitures** : disponible à la demande à partir de 18 mois jusqu'à 4 ans.
- ★ **La ludothèque** : Des professionnels de la ludothèque *Christian Meyer* de Narbonne interviennent le mardi et le jeudi de 13h30 à 17h (hors vacances scolaires, une semaine sur deux).
- ★ **Des jeux et des livres** peuvent vous être prêtés pendant l'hospitalisation, notamment si votre enfant doit rester dans sa chambre pour raison médicale.

# Les associations de bénévoles

Plusieurs associations bénévoles et partenaires sont présentes auprès des enfants et des adolescents Hospitalisés.



## *Ame d'enfance*

L'association du service de pédiatrie dont les dons permettent d'améliorer les conditions d'accueil et d'hospitalisation des enfants.

**Tél : 06 83 48 27 56 - email : [contact@amedenfance.com](mailto:contact@amedenfance.com)**



## *Joa Joie*

Propose de nombreux dons de jouets.

**Tél : 06 10 13 13 26 - email : [quimguill@yahoo.fr](mailto:quimguill@yahoo.fr)**



## *Rêves de gosse / Chevalier du Ciel*

Propose des baptêmes de l'air.

**Tél : 04 68 41 20 97 - <https://revesdegosse.fr/>**



## *Aux petits pieds*

Propose des dons matériels pour le confort des parents.

**<https://association-petitped.ch/>**

**email : [quimguill@yahoo.fr](mailto:quimguill@yahoo.fr)[info@association-petitped.ch](mailto:info@association-petitped.ch)**



## *Lo Camin del sol*

Propose des concerts de bienfaisance en soutien aux enfants malades, dont Michael JONES est le parrain de l'association.

**<http://www.locamindelsol.com/>**



## *L'association du conservatoire de Narbonne*

Propose des animations autour de la musique.

**Tél : 04 68 58 10 80**



## *Orange Armada—RCNM*

Propose des dons pour les enfants hospitalisés



## *Les tricoteuses de laine*

Propose des vêtements pour les nouveau-nés

**Tél : 06 77 85 44 12 - email : [francoise.bouisset141@orange.fr](mailto:francoise.bouisset141@orange.fr)**

# La sortie de l'hôpital

## Bien préparer la sortie de l'hôpital



### *Aidez-nous à nous améliorer*

Un questionnaire de satisfaction vous est remis lors de votre arrivée et sera récupéré à la fin de votre séjour, celui-ci se remplit en moins de deux minutes. Les données sont anonymes et nous permettent de nous améliorer.

### *Prévoir le mode de transport*

Le médecin qui a suivi votre enfant pendant son séjour fixe la date de sortie. Si l'état de santé de votre enfant le justifie, le médecin pourra lui prescrire un transport, il peut s'agir :

- ★ D'un véhicule sanitaire léger (VSL) si votre enfant peut voyager assis.
- ★ D'une ambulance.
- ★ D'un taxi de votre choix.

### *Comment s'organise la suite des soins ?*

Si un traitement ou des soins sont nécessaires après la sortie de votre enfant, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil à l'équipe soignante sur la manière d'appliquer les prescriptions. Nous vous rappelons que vous avez la possibilité de prendre rendez-vous pour des soins externes directement auprès des infirmières afin d'effectuer les soins les plus complexes (pansements, changement de sonde, bilan sanguin, etc.)

# La sortie de l'hôpital

Si du matériel ou des médicaments sont nécessaires à domicile, et dès que vous êtes en possession des ordonnances, essayez de vous organiser pour les obtenir afin d'optimiser le retour de votre enfant.

A la sortie de votre enfant, son médecin habituel recevra dans les 8 jours qui suivent un compte rendu d'hospitalisation.

## Que faut-il payer ?

Si vous êtes assuré social, la sécurité sociale prend partiellement en charge les frais médicaux. Une partie des frais, dénommée « ticket modérateur », reste à votre charge.

Néanmoins, certaines catégories de patients ou certains actes sont pris en charge à 100% (ex : mutuelle).

Par ailleurs, si votre enfant est hospitalisé pour une période inférieure à 30 jours, la sécurité sociale prend en charge 80% de vos frais d'hospitalisation.

Les 20 % restant peuvent être pris en charge par votre mutuelle ou la CMU complémentaire.





# CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 précisant son application.

**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. 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 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.

# Vos droits

Si vous avez besoin d'un renseignement ou que vous souhaitez formuler une réclamation, parlez-en d'abord à l'équipe médicale qui pourra la plupart du temps vous renseigner ou vous guider.

La commission des usagers est une instance qui œuvre à l'amélioration de l'accueil et de la qualité de la prise en charge des patients et des familles. Elle joue un rôle actif dans le traitement à l'amiable des plaintes et des réclamations.

La saisine de la commission des usagers s'effectue par le biais d'un courrier du demandeur adressé au directeur de l'hôpital. Une réponse écrite vous sera apportée. En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer un médiateur médical ou non médical.

Si vous souhaitez faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- ★ Le cadre de santé du service.
- ★ Le chargé des relations avec les usagers joignable au 04.68.42.64.21 ou par mail à l'adresse suivante [direction@ch-narbonne.fr](mailto:direction@ch-narbonne.fr)

Les renseignements administratifs, sociaux et médicaux concernant votre enfant sont traités par les applications informatiques du CHN. Ces données sont notamment recueillies pour faciliter la gestion administrative de son dossier, la facturation des actes médicaux, la télétransmission des feuilles de soins à l'assurance maladie, l'édition des résultats d'analyse ou encore des travaux statistiques à usage du service.

Le dossier médical est un dossier dans lequel les différents professionnels qui suivent votre enfant, en particulier le médecin, vont ranger les documents qui le concernent (compte rendu d'hospitalisation, conclusions des principaux examens, clichés d'imagerie, etc.)

Il est conservé durant 20 ans par l'hôpital, et au minimum jusqu'aux 28 ans du patient, et est protégé par des règles de confidentialité.

Si vous le souhaitez, vous pouvez en demander une copie en remplissant un formulaire de demande disponible auprès des professionnels de l'établissement.





Boulevard Docteur Lacroix

11100 Narbonne

Téléphone : 04 68 42 61 40

email : [pediatrie@ch-narbonne.fr](mailto:pediatrie@ch-narbonne.fr)

[www.ch-narbonne.fr](http://www.ch-narbonne.fr)

