



# LIVRET D'ACCUEIL des enfants hospitalisés

**ÉpiCURA**  
mon hôpital





# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>AVANT L'HOSPITALISATION</b>	<b>5</b>
Préparer votre enfant à l'hospitalisation	5
Que mettre dans la valise de votre enfant ?	5
<b>L'HOSPITALISATION DE VOTRE ENFANT</b>	<b>6</b>
Les formalités administratives	6
L'admission	6
L'identitovigilance	9
Les frais de séjour	10
Le déroulement de l'hospitalisation	12
Une journée en pédiatrie	12
Qui rencontrez-vous durant l'hospitalisation ?	14
La prévention de la douleur	15
L'hygiène à l'hôpital	15
Que faire pendant l'hospitalisation de votre enfant ?	16
Les règles à respecter	17
En pratique	19
Équipement de la chambre	19
Les repas	20
Devenez parent acteur	21
<b>LA SORTIE</b>	<b>22</b>
<b>INFORMATIONS PRATIQUES</b>	<b>22</b>
<b>VOTRE AVIS COMPTE !</b>	<b>24</b>
<b>PROTECTION DES DONNÉES MÉDICALES ET CONSENTEMENT DU PATIENT</b>	<b>25</b>
<b>MÉDIATION</b>	<b>26</b>



# Introduction

## Cher parent,

Votre enfant est hospitalisé en pédiatrie. Ce séjour peut être source d'angoisse, tant pour vous que pour lui. Le personnel hospitalier met tout en œuvre afin de vous accueillir le mieux possible et de répondre à toutes vos questions.

Les services de pédiatrie d'EpiCURA (unités d'Ath et d'Hornu, hôpital de jour pédiatrique) sont adaptés à l'accueil des nourrissons et des enfants jusqu'à 15 ans. Ils mettent à disposition tout le matériel nécessaire pour votre enfant (petites chaises et tables, lits cages, relax, chaises hautes, langes, biberons,...).

Le personnel médical et infirmier est à votre écoute, ouvert au dialogue et à votre disposition pour tout renseignement.

Votre avis nous intéresse : n'hésitez pas à nous faire part de votre expérience via le questionnaire de satisfaction disponible en salle d'hospitalisation. Vos suggestions sont également les bienvenues. Vous pouvez déposer votre questionnaire complété dans la boîte aux lettres située dans chaque unité.

Cette brochure vous donnera les informations nécessaires au bon déroulement du séjour de votre enfant.

Bonne lecture !

### La charte fondatrice d'EpiCURA

EpiCURA s'engage à offrir à la population du Borinage et de l'arrondissement d'Ath un accès aux soins qui respecte les convictions de chacun et garantit à tous une parfaite égalité de traitement. EpiCURA garantit aux prestataires et au personnel le respect de leurs choix philosophiques, moraux et/ou religieux, pour autant qu'ils ne s'expriment pas de façon incompatible avec l'objectif d'universalité du service hospitalier et avec leurs obligations professionnelles. EpiCURA n'accepte les manifestations à caractère philosophique, moral ou religieux de ses patients et visiteurs que dans la mesure où elles ne contreviennent ni à la loi, ni à l'ordre public, ni au bon fonctionnement des services hospitaliers.





# Avant l'hospitalisation

## Préparer votre enfant à l'hospitalisation

Avant l'hospitalisation, expliquez à votre enfant pourquoi il va devoir séjourner à l'hôpital. Employez des mots simples, adaptés à son âge. Votre bambin a besoin de votre réconfort, de votre tendresse, de votre calme et de votre sincérité. Notez que même les très jeunes enfants sont sensibles à ce qui leur est dit.

Si vous êtes préparé(e) à l'hospitalisation, votre enfant le sera aussi !

## Que mettre dans la valise de votre enfant ?

Afin de rendre le séjour de votre enfant le plus confortable possible, emportez dans sa valise les objets suivants.

- Un nécessaire de toilette (savon, essuies, gants de toilette, dentifrice, brosse à dents, peigne, etc.)
- Du linge de jour et de nuit facile à enfiler (pyjamas, peignoir, sous-vêtements, jogging, t-shirts, etc.)
- Des pantoufles, si possible fermées
- La liste détaillée des médicaments que votre enfant prend à domicile
- Un thermomètre
- La tétine et le doudou de votre enfant
- Pour l'hôpital de jour, un biberon et de quoi l'entretenir (si nécessaire)

Les langes sont fournis par le service. En tant qu'accompagnant, en plus de votre linge personnel et de votre nécessaire de toilette, prévoyez de quoi vous occuper (lecture, écriture, tablette,...).

L'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'effets personnels ou d'argent. Il est conseillé de ne pas laisser d'objets de valeur dans la chambre (sac, argent, jouets de valeur, téléphone portable,...).





# L'hospitalisation de votre enfant

## Les formalités administratives

- **L'ADMISSION**

### Où procéder à l'admission ?

Pour une hospitalisation classique ou pour une hospitalisation de jour, présentez-vous au guichet des admissions de l'hôpital.

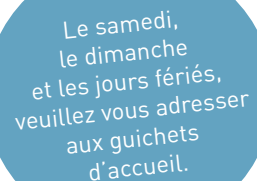
- Site d'Ath : au rez-de-chaussée (065/61 43 85)
- Site de : au 1<sup>er</sup> étage, à l'entrée du service d'hospitalisation de jour médical (065/61 43 98)
- Site d'Hornu : au rez-de-chaussée, dans le hall d'entrée (065/61 44 06)

### Horaires d'ouverture des guichets

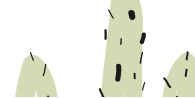
- Du lundi au vendredi de 7h à 16h15
- Le samedi de 8h à 20h
- Le dimanche et les jours fériés de 10 à 20h (guichets d'accueil)

### Documents nécessaires à l'admission

- Documents d'identité de votre enfant (carte d'identité, carte ISI, document provisoire de la mutuelle)
- Documents d'assurance mutuelle
- Carte d'assurance complémentaire ou privée
- Carnet de santé
- Liste détaillée des médicaments que votre enfant prend actuellement
- Radiographies ou résultats d'examens provenant d'une autre institution
- Lettre du médecin traitant ou du pédiatre traitant



Le samedi,  
le dimanche  
et les jours fériés,  
veuillez vous adresser  
aux guichets  
d'accueil.



- Consentements dans le cadre d'une admission programmée pour une intervention (en cas d'intervention chirurgicale et/ou d'un examen nécessitant une anesthésie, le détenteur de l'autorité parentale doit impérativement signer un « permis d'anesthésie et une autorisation d'intervention ». Ces documents vous sont présentés par l'anesthésiste, le médecin ou l'infirmière responsable).

### Quelle chambre choisir ?

Vous avez le choix entre une chambre commune ou une chambre particulière (cette dernière est attribuée en fonction des disponibilités dans le service). Si vous optez pour une chambre particulière, des suppléments d'honoraires peuvent être appliqués. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre organisme de mutuelle et de votre assurance privée sur vos droits en la matière.

### Horaires de visite

Chambre particulière :	11h30 – 19h30
Chambre commune :	14h30 – 19h30



Les parents sont les bienvenus 24h/24 auprès de leur enfant, quel que soit le choix de la chambre mais, pour des raisons de sécurité et d'organisation, un seul parent ou représentant majeur est autorisé à rester auprès de l'enfant durant la nuit (entre 22h et 7h).



## **Le consentement éclairé du patient**

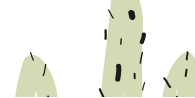
À l'admission de votre enfant, nous demandons votre accord pour tous les soins qui lui seront donnés durant l'hospitalisation. Il s'agit du consentement éclairé aux soins du patient (des parents ou du représentant légal de l'enfant jusqu'à sa majorité), qui doit être demandé dans tous les cas. Pour que le consentement aux soins soit éclairé, le médecin doit apporter aux parents / représentant légal toutes les réponses à leurs/ses questions. Il doit présenter les alternatives envisageables ainsi que leurs avantages et inconvénients. Les parents ou le représentant légal doivent/doit être libre(s) de choisir sans pression et avoir conscience que cet accord est primordial pour pratiquer tout acte de soins, d'examen et de traitement.

Il est nécessaire que le personnel de santé demande son accord au patient avant d'agir dans plusieurs cas :

- le choix d'un traitement ;
- avant un examen habituel ou un acte de soins qui peut être désagréable ou invasif (prise de sang,...) ;
- dans le cas d'investigations complémentaires (examens radiologiques,...) ;
- avant une opération chirurgicale.







- **L'IDENTITOVIGILANCE**

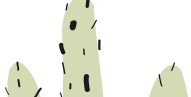
À l'arrivée de votre enfant, un bracelet d'identification est placé à son poignet ou à sa cheville. Il s'agit de la mini fiche d'identité de votre bambin au sein de l'hôpital. Le personnel soignant peut, d'un simple coup d'œil, effectuer une vérification pour garantir la bonne identité du patient.

Le personnel demandera régulièrement de répéter le nom, le prénom et la date de naissance de votre enfant. Avant chaque soin, nous vérifions systématiquement son identité pour sa sécurité !

**À quoi devez-vous être vigilant(e) ?**

Vérifiez les données du bracelet de votre enfant dès son admission. N'enlevez en aucun cas le bracelet avant la fin du séjour et la sortie de l'hôpital. Si celui-ci est arraché ou illisible, demandez au personnel soignant un nouveau bracelet. N'hésitez pas à décliner spontanément l'identité de votre enfant et ce, à chaque examen ou traitement.

Faites contrôler le nom de votre enfant au moindre doute. N'hésitez pas à demander des explications à notre personnel !



## • LES FRAIS DE SÉJOUR

Lors de l'admission, nous vous demandons un acompte afin de couvrir les frais d'hospitalisation de votre enfant. Déduite de votre facture globale, cette provision couvre une période légale de sept jours et varie en fonction de la catégorie de chambre souhaitée, de votre statut (BIM ou non) et de votre mutuelle. Elle est renouvelée chaque semaine. Le détail du calcul de votre facture vous est communiqué par la déclaration d'admission que vous contresignez lors de l'entretien de pré-admission ou lors de l'entrée à l'hôpital.

En chambre commune, nous facturons :

- les tickets modérateurs sur les forfaits d'hébergement ;
- le coût des médicaments non remboursés ;
- les tickets modérateurs sur certains actes médico-techniques (radiologie, analyses de laboratoire,...) ;
- la partie non remboursée des implants et prothèses ;
- les frais liés à l'accompagnant (literie, repas,...).

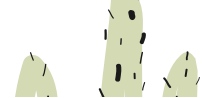
En chambre particulière, nous facturons en plus :

- le supplément journalier pour l'hébergement en chambre à un lit ;
- les honoraires médicaux supplémentaires.

N'hésitez pas à interroger le médecin spécialiste sur le montant de ses suppléments avant l'hospitalisation. Vous pouvez également vous référer au document légal de déclaration d'admission reçu à l'arrivée ou lors de l'entretien de pré-admission. La facture détaillée du séjour hospitalier est établie conformément aux prescrits légaux. Elle est dressée au cours du mois suivant l'hospitalisation et envoyée à votre domicile au début du mois suivant.

Si la durée de votre séjour est supérieure au mois, nous établissons et vous envoyons une facture intermédiaire. Toutefois, son montant est reporté sur la facture clôturant le séjour. Dans certaines circonstances, il se peut qu'une facture complémentaire vous soit adressée.





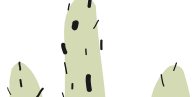
En cas de difficultés financières, n'hésitez pas à contacter nos préposés par téléphone au 078 / 150 170. Nous vous conseillons d'effectuer cette démarche sans attendre l'échéance fixée pour le paiement et ce, afin d'éviter la procédure de recouvrement et des frais supplémentaires.

### **Conditions générales applicables aux factures émises par le Centre Hospitalier EpiCURA**

Les factures du Centre Hospitalier EpiCURA sont établies et présentées conformément à la réglementation de l'INAMI. L'échéance de toute facture est de 15 jours après réception, le cachet de la poste faisant foi, sauf accord préalable pour un échelonnement avec le service Contentieux. Si le rappel reste impayé, nous transmettrons votre dossier à un service extérieur de recouvrement et des frais supplémentaires vous seront portés en compte avec un minimum de 50 € et des intérêts de retard aux taux légaux vous seront également imputés.

Pour être valable, tout paiement bancaire doit impérativement reprendre exactement les références figurant dans la zone de communication du virement de la facture. Faute de quoi, le paiement ne pourra être identifié et la procédure de recouvrement sera activée. Si le solde de la facture est en votre faveur, celui-ci vous sera remboursé par virement bancaire sous déduction de tout montant dû au Centre Hospitalier EpiCURA.

Seules les réclamations écrites accompagnées des pièces justificatives relatives aux remboursements seront prises en compte. Elles doivent être formulées au service Contentieux du Centre Hospitalier EpiCURA. Les réclamations inhérentes au contenu de la facture doivent être formulées par écrit et adressées au service Contentieux du Centre Hospitalier EpiCURA accompagnées des pièces justificatives de la contestation. Le renvoi de la facture seule ne constitue pas une contestation. Vous disposez pour ce faire du délai légal et raisonnable en la matière de deux mois après réception de la facture. L'absence de contestation implique l'acceptation de la facture ainsi que des conditions générales de paiement qu'elle mentionne.



Nous conseillons aux patients étrangers d'effectuer leur paiement par virement international avec les références suivantes.

- Code IBAN : BE11 7320 0720 6848
- Code BIC : CREGBEBB
- Nom de la banque : CBC Banque S.A

## Le déroulement de l'hospitalisation

Voici un aperçu des aspects pratiques et règlementaires liés au séjour de votre enfant. Veillez à respecter ces consignes dès l'admission dans le service. N'hésitez pas à en informer toute la famille.

### • UNE JOURNÉE EN PÉDIATRIE

7h-9h

Les infirmier-ère-s passent dans les chambres pour relever les paramètres (poids, température, etc.) et administrer les traitements. La pesée est systématique pour tous les enfants de moins de 2 ans. Les déjeuners sont servis dans les chambres. N'oubliez pas de rafraîchir votre enfant avec l'aide de l'infirmier-ère avant la visite du pédiatre.

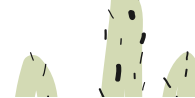
8h30-  
11h30

Le pédiatre effectue une visite. Votre enfant est emmené aux éventuels examens ou dispose de temps libre (école ou autres activités). Pendant le tour médical, nous vous recommandons de rester dans la chambre, porte fermée.

12h

Dîner





14h-18h

Les infirmier·ère·s repassent dans la chambre pour un nouveau relevé des paramètres. Votre enfant dispose de temps libre ou prend part à des activités dirigées. Le repas du soir et les médicaments sont distribués.

20h

Votre enfant regagne sa chambre. Les visites prennent fin à 19h30.

22h

Nous éteignons les lumières. Les parents ne sont plus autorisés à circuler dans les couloirs de l'unité ou ailleurs dans l'hôpital. Le personnel de garde est présent en cas de besoin.

Nuit

L'infirmier·ère de nuit passe dans la chambre, reprend les paramètres de votre enfant et assure le suivi des médicaments éventuels à lui administrer. Si votre enfant a de la fièvre, la surveillance est poursuivie durant la nuit. Dans le cas contraire, rassurez-vous, l'infirmier·ère veille discrètement sur lui.

Les services de pédiatrie disposent d'une classe-hôpital encadrée par une institutrice (maternelle et/ou primaire). Il s'agit d'un enseignement officiel. Consultez les horaires de classe dans le service. Si votre enfant n'est pas capable de se déplacer jusqu'en classe, l'institutrice peut passer dans sa chambre.

Une salle de jeux est également à la disposition des enfants hospitalisés et est encadrée par une éducatrice spécialisée. Vérifiez les heures d'accès dans le service. Selon l'hôpital dans lequel vous vous trouvez, des activités y sont régulièrement organisées.

De nombreuses associations et des bénévoles participent aussi à la distraction des patients tout au long de la semaine (Hospiclown,...).





## • QUI RENCONTREZ-VOUS DURANT L'HOSPITALISATION ?

### ► Les pédiatres

Tous les matins, votre enfant est examiné par le pédiatre de garde ou par le candidat spécialiste en pédiatrie. Les chirurgiens viennent également régulièrement au chevet du patient qui a été opéré.

### ► Les infirmier·ère·s

Ils·Elles jouent un rôle essentiel de relais entre tous les intervenants de soins et des différents services de l'hôpital. Leur présence 24h/24 permet de répondre immédiatement à toutes les sollicitations de l'enfant. Ils·Elles tiennent compte de son environnement.

### ► L'assistant·e social·e

Il·Elle vous aide pour toutes les démarches administratives ainsi que pour la préparation de la sortie de l'hôpital (aide à domicile, recherche d'une institution, demande de remboursement médical,...).

### ► Le·La kinésithérapeute

Sur demande médicale, un kinésithérapeute peut être interpellé pour assurer un suivi.

### ► Le·La logopède

Il·Elle prend en charge le traitement des troubles de la parole, de la déglutition, de la communication, du langage oral et écrit.

### ► Le·La psychologue

Il·Elle soutient les enfants et les parents en cas de besoin.

### ► Le·La diététicien·ne

Il·Elle adapte et personnalise les apports alimentaires en vue de recouvrir et/ou de maintenir un bon état nutritionnel afin de retrouver force et vitalité.

### ► Les technicien·ne·s de surface

Ils·Elles aident à garder un environnement propre autour de votre enfant et au sein du service.



- **LA PRÉVENTION DE LA DOULEUR**

Les services de pédiatrie d'EpiCURA sont sensibles à la prévention de la douleur chez l'enfant. C'est un droit élémentaire que nous intégrons dans la démarche de soins (solutions médicamenteuses, programme de distraction, infirmière référente de la douleur,...). Tout est mis en œuvre pour diminuer voire supprimer la douleur chez votre enfant. Nous faisons aussi en sorte de vous rendre actif(ve) dans la démarche de soins et de vous impliquer, notamment par la distraction de votre enfant.

- **L'HYGIÈNE À L'HÔPITAL**

Les mains constituent la voie la plus importante de transmission des germes. La prévention des infections nosocomiales commence donc par une hygiène stricte des mains. EpiCURA a fait de cet enjeu son combat quotidien. Nos collaborateurs sont sensibilisés en permanence à cette problématique par l'équipe d'hygiène hospitalière et nous participons activement à la campagne nationale d'hygiène des mains.

L'hygiène, c'est l'affaire de tous. En tant que patient, vous jouez également un rôle. Nous vous encourageons à collaborer avec nos équipes afin d'améliorer l'hygiène et de la promouvoir dans les lieux de soins. Contribuez à l'optimisation des pratiques dans notre centre hospitalier !



- Lavez-vous soigneusement les mains régulièrement et toujours après être allé aux toilettes, avant de manger, après avoir toussé / éternué ou vous être mouché, en entrant et sortant de la chambre.
- Rabattez le couvercle du WC avant de tirer la chasse d'eau.
- En cas de toux ou de rhume, demandez un masque avant de quitter votre chambre.
- Ne rendez pas visite à d'autres patients
  - ◊ si vous êtes malade ;
  - ◊ si vous avez présenté des nausées, vomissements, diarrhée, fièvre, forte toux ou rougeurs cutanées au cours des trois derniers jours ;
  - ◊ après avoir visité un patient en isolement.
- Évitez le désordre en limitant vos effets personnels et en ne laissant rien traîner au sol ou à proximité d'une poubelle.
- Demandez à vos proches de ne pas s'asseoir sur le lit et demandez au personnel s'ils sont autorisés à amener des fleurs, des plats faits maison ou à vous rendre visite avec des enfants.

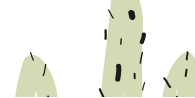
## • QUE FAIRE PENDANT L'HOSPITALISATION DE VOTRE ENFANT ?

### **Assistez aux soins**

Afin de rassurer au maximum votre enfant, votre présence est encouragée. Nous vous impliquons le plus possible dans les soins. Votre rôle est capital ! Mieux que quiconque, vous interprétez ce que votre bambin veut dire et ce qu'il ressent. N'hésitez pas à en parler avec l'équipe soignante. En cas d'intervention, vous pouvez accompagner votre enfant jusqu'à la porte de la salle d'opération et attendre son retour dans la chambre.







### **Séjournes auprès de votre enfant 24h/24**

Généralement, un lit escamotable ou un fauteuil est prévu pour qu'un des deux parents ou un représentant majeur (plus de 18 ans) puisse dormir dans la chambre de l'enfant. Ce matériel est sous la responsabilité de l'accompagnant (faire le lit, changer les draps, rangement quotidien).

### **Où vous restaurer ?**

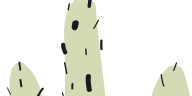
Vous pouvez obtenir un repas «accompagnant» (voir page 21). Si vous souhaitez vous procurer un repas supplémentaire, ou dans le cadre d'une intervention à l'hôpital de jour pédiatrique, vous pouvez vous rendre au self-service de l'hôpital. Celui-ci propose des repas chauds, froids, des baguettes garnies et des salades.

## **• LES RÈGLES À RESPECTER**

**Pour le bien-être des patients hospitalisés, nous vous demandons :**

- de respecter les heures de visite ;
- d'éviter les visites en groupe ;
- d'accepter de quitter momentanément la chambre lorsque des soins sont prodigués et/ou lorsque le patient doit se rendre à un examen ;
- de ne pas fumer ni boire d'alcool dans l'enceinte de l'hôpital ;
- de respecter le silence après 22h ;
- de respecter le matériel et les locaux mis à votre disposition ;
- d'utiliser le chauffage de manière rationnelle.





### **Respect des mesures d'ordre et d'hygiène**

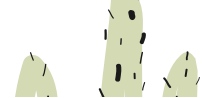
Après 9h, l'accompagnant doit porter une tenue civile de jour et son lit doit être rangé. Le parent accompagnant et les visiteurs sont priés de maintenir la chambre en ordre et de respecter les règles d'hygiène (voir page 15).

Les parents des patients ne peuvent pas passer d'une chambre à l'autre, ni se réunir à plusieurs. N'oubliez pas que si votre enfant est hospitalisé, c'est parce qu'il est malade et que le virus ou le microbe qu'il a contracté n'est pas forcément celui du voisin. Afin d'éviter la transmission des microbes, nous vous demandons de rester au maximum dans votre chambre.

### **Respect des horaires**

À partir de 20h, les parents doivent s'identifier à l'accueil des Urgences pour pouvoir rejoindre l'enfant. Les portes d'accès des services de pédiatrie sont sécurisées : hors des heures de visite, veuillez donc sonner à l'entrée des unités. N'oubliez pas de prévenir le personnel soignant si vous quittez l'unité pendant les heures de visites avec votre enfant pour aller vous promener tout en restant dans l'enceinte de l'hôpital. Durant ce laps de temps, l'enfant sera sous votre seule responsabilité. La priorité étant donnée aux soins, le personnel se réserve le droit de postposer votre promenade si l'organisation le demande.





## En pratique

- **ÉQUIPEMENT DE LA CHAMBRE**

### Les lits

Les lits des chambres du service de pédiatrie sont adaptés à l'âge de votre enfant. Montez les côtés de lit (notamment pour les lits à barreaux des tout petits) dès que vous vous éloignez du chevet de votre enfant. Mettez le lit au niveau le plus bas et bloquez les freins. Laissez votre enfant dans son propre lit quand vous vous reposez. Mettez des chaussures ou des pantoufles adaptées aux pieds de votre enfant, si possible fermées.

Des chaussettes antidérapantes sont disponibles auprès du personnel soignant (elles vous seront facturées).

Pour éviter les chutes, maintenez la chambre en ordre pour une circulation aisée. Rassemblez les fils et appareillages pour éviter de tomber ou de les arracher. Prenez votre temps dans les déplacements. Informez le personnel quand vous quittez la chambre de votre enfant et qu'il se retrouve seul.

### La télévision

Nous mettons gratuitement une télévision à votre disposition. Elle fonctionne avec une télécommande, que vous pouvez retirer à l'accueil moyennant une caution de 25 €. À la fin de l'hospitalisation, remettez la télécommande à l'Admission (en cas de fermeture, remettez-la à l'accueil général), la caution vous sera restituée.





## Wifi

Sur demande, vous pouvez obtenir gratuitement votre code wifi.

Pour vous y connecter...

- Sélectionnez le réseau sans fil «EpicuraGuest».
- Ouvrez votre navigateur web et cliquez sur «Générez ici votre compte d'accès pour le wifi EpicuraGuest».
- Encodrez les informations demandées.
- Cliquez sur «Soumettre» pour recevoir le mot de passe par SMS. Introduisez le mot de passe reçu par SMS.
- Le nom d'utilisateur est le numéro de GSM introduit.

Les membres du personnel ne sont pas habilités à réaliser ces démarches sur les appareils personnels des patients.

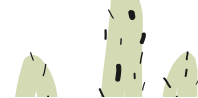
## • LES REPAS

Si votre enfant suit un régime spécial, veillez à le signaler à l'infirmier-ère dès votre arrivée. Un-e diététicien-ne adaptera ses repas.

Les repas de l'hôpital sont préparés et conservés selon des règles strictes d'hygiène afin de garantir la sécurité des patients. Pour les bébés et les enfants qui prennent le biberon, le lait en poudre est également fourni par l'hôpital. Toute préparation des biberons est réalisée par et sous la responsabilité de l'équipe soignante. Les repas solides ainsi que les collations vous sont fournis par la cuisine de l'hôpital.

Selon le règlement 1169/2011 d'application depuis le 13/12/2014, vous êtes en droit de vous informer sur la composition du repas de votre enfant, plus précisément sur la présence des 14 allergènes à notification obligatoire. Cette composition est susceptible de modifications. Si vous souhaitez connaître la présence de ces allergènes dans les repas fournis par la cuisine, nous vous invitons à vous adresser aux infirmières du service pour demander le passage de la diététicienne.





Pour rendre le séjour de votre enfant plus agréable, des repas « accompagnant » vous sont proposés si vous restez 24h/24 auprès de votre enfant. Le montant sera repris sur la facture d'hospitalisation.

- Déjeuner : 3 €
- Dîner : 8 €
- Souper : 5,5 €

#### • **DEVENEZ PARENT ACTEUR**

L'implication et la participation active des parents font partie intégrante des soins au sein des unités de pédiatrie. Vous avez toujours la possibilité d'assister et de participer aux soins et aux examens de votre enfant, sauf contre-indication médicale. Seule la salle d'opération est strictement réservée aux professionnels.

Nous vous invitons à informer votre enfant, le distraire, allaiter votre bébé, lui donner son repas, faire ses soins d'hygiène, l'accompagner tout au long du séjour.

Nous nous engageons à faire de vous un partenaire pour améliorer encore la qualité et la sécurité des soins que nous produisons. Parlez-en avec l'équipe soignante : nous sommes à votre disposition !



# La sortie

La sortie de l'hôpital de votre enfant est déterminée par le médecin. Si vous quittez l'hôpital avec votre enfant sans l'accord du médecin, nous vous demanderons de signer une décharge.

Le personnel doit réaliser différentes démarches administratives (prise de rendez-vous, lettre de sortie, éventuels documents d'assurance). Ne partez jamais sans vos documents de sortie !

Nous vous prions de libérer la chambre dès que vous recevez les documents nécessaires à la sortie de votre enfant, ceci afin de permettre l'admission des autres enfants. Si vous rencontrez des difficultés de mobilité vous empêchant de libérer la chambre rapidement, n'hésitez pas à en faire part à l'équipe ou à l'assistante sociale et ce, même avant la sortie de votre enfant.

## Informations pratiques

### Accueil principal de l'hôpital

L'accueil principal de l'hôpital est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 20h, le samedi de 8h à 20h et le dimanche et les jours fériés de 10h à 20h.

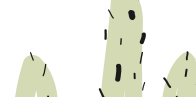
### Service social

Vous pouvez faire appel aux assistant·e·s sociaux·ales dans tous les services, sur demande via notre personnel.

### Service d'aide psychologique

Le service d'aide psychologique vous aide à faire face aux difficultés psychologiques que vous pouvez rencontrer durant le séjour à l'hôpital (inquiétude, stress, souffrance,...). Pour faire appel au service d'aide psychologique, adressez-vous au personnel infirmier.





### **Hôpital « sans tabac »**

Une interdiction générale de fumer est d'application pour tout le monde dans l'enceinte de l'hôpital, conformément à la loi. Un abri est à votre disposition à l'extérieur de l'hôpital. Renseignez-vous auprès du guichet d'accueil de chaque site.

### **Violences verbales et/ou physiques**

Le calme et le respect des patients, des accompagnants et du personnel, des locaux et des équipements est de rigueur. Des gardes de sécurité circulent à l'intérieur de l'hôpital. Ils peuvent être appelés à tout moment par le personnel.

### **Droit à l'image**

Il est interdit de photographier, filmer ou enregistrer les autres patients, leurs parents ou le personnel au sein de l'hôpital sans autorisation.

### **Droit de culte**

L'hôpital respecte les cultes religieux. Les régimes alimentaires de chacun sont également pris en compte sur simple demande.

### **Accès interdits**

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, certains accès sont restreints. Merci de respecter la signalisation et les espaces réservés au personnel. L'utilisation de l'ascenseur n'est pas autorisée aux enfants sans la supervision d'un adulte.



- **VOTRE AVIS COMPTE !**

Le personnel infirmier vous remet un formulaire d'enquête. Nous vous invitons à le remplir la veille de votre départ. Déposez-le ensuite dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le service ou remettez-le directement aux infirmiers-ères.

Si vous êtes satisfait-e de nos services, n'hésitez pas à nous en faire part par écrit à l'adresse suivante :

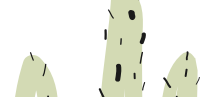
**Centre Hospitalier EpiCURA**

Direction générale  
route de Mons 63 – 7301 Hornu.

Nous transmettons votre courrier au personnel concerné. Les remerciements encouragent nos collaborateurs et les motivent à s'améliorer.







## • PROTECTION DES DONNÉES MÉDICALES ET CONSENTEMENT DU PATIENT

L'ensemble des données recueillies lors de votre admission et de votre séjour font l'objet d'un traitement informatisé ou manuel. Il s'agit notamment de :

- données d'identification ;
- caractéristiques personnelles (y compris votre affiliation à une mutuelle) ;
- composition de ménage ;
- numéro d'identification au registre national ;
- données médicales.

Ces données sont traitées en vue du suivi du séjour hospitalier ainsi qu'à des fins de facturation et de gestion.

### **Votre droit d'accès aux données**

Vous disposez d'un droit d'accès aux données qui concernent votre enfant sous certaines réserves : suivant son âge et sa maturité, l'enfant est associé à l'exercice de ce droit. Vous avez aussi le droit de demander la rectification éventuelle de ces données, conformément aux dispositions des articles 10 et 12 de la loi du 8 décembre 1992. Les données médicales seront communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin choisi par vous (par exemple, votre médecin de famille).

### **Communication des données médicales**

L'hôpital vous informe également que, conformément à l'article 7 de la loi précitée, les données médicales sont traitées sous la surveillance et la responsabilité d'un médecin. Vous autorisez expressément les médecins de l'hôpital et leurs équipes, qui interviennent dans la prise en charge médicale, à avoir accès à la totalité de vos données médicales. Vous autorisez en outre l'hôpital à communiquer vos données médicales à tout praticien de l'art de guérir ainsi qu'à son équipe médicale en vue d'une parfaite coordination des soins prodigués.

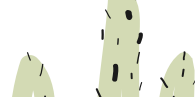


- **MÉDIATION**

Merci de vous adresser dans les plus brefs délais à un membre du personnel pour tout litige. Nous pourrons alors rechercher une solution à votre demande et veiller à ce que l'hospitalisation de votre enfant se déroule dans les meilleures conditions. Si vous n'êtes pas satisfait·e de nos services, sachez que vos critiques seront appréciées comme un moyen utile de remédier à d'éventuelles défaillances. N'hésitez donc pas, là aussi, à nous écrire à l'adresse mentionnée en page 24. Si vous avez des critiques à émettre sur votre séjour, un service de médiation est à votre disposition. La médiatrice sert d'intermédiaire et favorise la communication entre le patient et la personne visée par une plainte. Notre médiatrice reçoit sur rendez-vous.

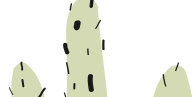
Vous pouvez la joindre

- par mail : [mediation@epicura.be](mailto:mediation@epicura.be)
- par téléphone : 065 61 42 01



# Notes

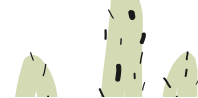
A series of horizontal dotted lines for writing notes.



# Notes

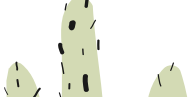
A series of horizontal dotted lines for writing notes.





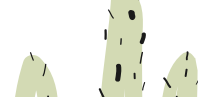
# Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



# Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page below the title.



# Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



**EpiCURA**  
mon hôpital

Centre Hospitalier EpiCURA asbl

Siège social :  
rue Louis Caty 136 - 7331

**T. : 078 / 150 170**

**[www.epicura.be](http://www.epicura.be)**

Editeur responsable : François Burhin - Rue Louis Caty 136 - 7331  
Ne pas jeter sur la voie publique - Juin 2022.

