

Guide de l'hospitalisation

# Accueil des patients et de leurs parents



**Hôpital** Universitaire  
**des Enfants** Reine Fabiola

---

Universitair **Kinderziekenhuis**  
Koningin Fabiola

L'Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola accueille des enfants de tout âge : du nouveau-né à l'adolescent.

Vous trouverez dans cette brochure quelques informations pratiques, des repères horaires et des règles de vie commune pour que le séjour des patients se déroule dans les meilleures conditions possibles et dans le respect de tous les enfants malades et de leurs parents.

Notre souci majeur est de soigner et de veiller à la sécurité, au repos et au bien-être de l'enfant malade hospitalisé dans notre institution. Les conséquences liées au non-respect des règles en place pour y arriver engagent votre responsabilité.

Vous avez des questions ? Le personnel est à votre écoute et ouvert au dialogue. Il est aussi à votre disposition pour tout renseignement utile.

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 dans la boîte aux lettres situé au rez-de-chaussée au niveau de l'accueil des admissions.

La direction de l'Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola

## TABLE DES MATIÈRES

Préparer l'hospitalisation de son enfant.....	4
La pré-admission – Les formalités administratives .....	4
Les préparatifs - Que mettre dans la valise de mon enfant ? .....	7
Les préparatifs - Comment en parler à mon enfant ? .....	7
L'hospitalisation en pratique.....	8
Le bracelet d'identification de votre enfant .....	8
En sécurité dans son lit et dans sa chambre .....	9
Le rythme du séjour de votre enfant .....	10
Quelques repères complémentaires pour les parents accompagnants .....	13
Démarche de soins : la prise en charge de la douleur .....	18
Démarche de soins : les parents acteurs .....	18
L'hygiène à l'hôpital .....	19
Protection des données médicales et consentement du patient .....	20
A propos de l'Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola .....	22
Restons en contact.....	24

### LA PRÉ-ADMISSION – LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Vous trouverez ci-dessous un guide précis pour remplir les formalités administratives liées à l'hospitalisation de votre enfant, qu'elle soit programmée ou qu'il soit admis via les urgences.

#### Où vous rendre ?

A l'accueil des Admissions dans le hall d'entrée.

#### Heures d'ouverture :

- » Du lundi au vendredi de 7h à 17h30
- » Samedis, dimanches et jours fériés de 13h à 16h30

#### Déroulement de la pré-admission :

- » Lors de votre consultation, le médecin vous transmet un document pour obtenir une réservation de lit.
- » Le médecin ou son secrétariat vous expliquera ensuite les démarches à suivre pour la réservation du lit de votre enfant
- » Un rendez-vous chez l'anesthésiste pourra vous être proposé par le secrétariat. Vous ne devez pas faire de démarche particulière pour cela.

#### Autorisation d'endormir et d'opérer :

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'endormir » et/ou une « autorisation d'opérer ». Ces documents vous seront présentés par l'anesthésiste, le médecin ou l'infirmière responsable.

Et si mon  
enfant est  
admis via les  
urgences ?

Après avoir donné les premiers soins, l'équipe du service des Urgences veillera à ce que votre enfant soit admis dans le service adéquat.

- » **Un membre des admissions va passer en chambre pour compléter le dossier de votre enfant**
- » Pour tout renseignement administratif complémentaire, nous vous invitons à vous rendre à l'accueil des admissions situé au rez-de-chaussée de l'hôpital

---

## QUELLE CHAMBRE CHOISIR ?

L'hôpital compte des chambres à un lit ou à deux lits.

Une chambre particulière peut être obtenue sur demande lors de la préadmission.

---

## QUE DEVEZ-VOUS PAYER ?

Dans le cadre du système « tiers-payant », votre mutuelle ou votre organisme assureur prend directement en charge la plupart des frais, à l'exception de :

- » une quote-part personnelle fixée par le Ministère de la Santé publique ;
- » les spécialités pharmaceutiques non remboursables ;
- » certaines fournitures (prothèses par exemple) en partie ou non remboursables ;
- » les éventuels frais d'ambulance ou de transport ;
- » Moyennant une participation financière, vous avez la possibilité de rester la nuit auprès de votre enfant pendant son séjour pour autant qu'il n'y ait pas de contre-indication médicale.

Le jour de l'admission de votre enfant, nous vous demandons de payer une provision prévue par la loi, destinée à couvrir une partie des frais d'hospitalisation non remboursés.

Ce montant tient compte :

- » de la durée probable de votre séjour ;
- » de votre statut (mutuelle).


Cette provision sera bien sûr déduite de votre facture.

Si vous avez opté pour une chambre particulière, veuillez demander au médecin le pourcentage de supplément d'honoraires pratiqué.

Les cartes bancaires (Bancontact/Mister Cash, Visa, MasterCard, American Express, Diners Club International) sont acceptées.

Notre service social peut vous aider dans vos démarches en cas de difficultés financières ou administratives. Si vous êtes aidés par un CPAS, nous vous demandons de le signaler le plus rapidement possible à l'accueil des Admissions.

Le jour de l'entrée à l'hôpital, vous pourrez vous présenter à l'accueil des Admissions à l'heure fixée par l'hôpital.



Récapitulatif  
des documents  
à apporter

- » Pièces d'identité de votre enfant ;
- » Lettre du médecin-traitant et, le cas échéant, des radiographies ;
- » Carnet de santé de votre enfant ;
- » Nom et adresse de votre médecin traitant ;
- » Médicaments que votre enfant prend actuellement ;
- » Autorisations de remboursement de certains médicaments (traitements chroniques) délivrées par votre mutuelle ;
- » Réquisitoire ou engagement de paiement ou documents relatifs à votre assurance privée : la carte DKV ou Assurcard (Allianz, KBC, Ethias, Mercator, Swiss Life, FIDEA, Fédérale Assurance, Delta Lloyd Life ou Van Breda), la prise en charge Medi-Link ou Medi-Assistance (AXA Belgium et Fortis Insurance Belgium) ;
- » Moyen de paiement (cash, Bancontact/Mister Cash, Visa, MasterCard, American Express, Diners Club International)
- » Document "Inscription au programme opératoire » si votre enfant se fait opérer.

## LES PRÉPARATIFS - QUE METTRE DANS LA VALISE DE MON ENFANT ?

- » Le nécessaire de toilette (savon, dentifrice, brosse à dents, peigne, etc.)
- » Son linge de jour et de nuit (pyjamas, peignoir)
- » Ses pantoufles
- » Les médicaments déjà prescrits à votre enfant

Et pour les plus petits, il n'est pas nécessaire de prévoir des langes, ils sont fournis.

Pour les bébés et les enfants qui prennent le biberon, le lait en poudre est également fourni par l'hôpital. Exceptions : si votre enfant prend un lait très spécifique (intolérances, régimes...) et lors d'un examen du sommeil (salle 66), veuillez amener votre propre lait en poudre !

**Pour un départ moins brutal de votre enfant**, pensez à emmener son doudou, son jouet ou son livre préféré, une photo de la famille...

## LES PRÉPARATIFS - COMMENT EN PARLER À MON ENFANT ?

Si votre venue à l'HUDERF est prévue, **il est important d'en parler avec votre enfant**, plus ou moins tôt, selon son âge et son caractère.

- » Expliquez- lui pourquoi il va à l'hôpital, dites-le avec des mots simples mais fidèles à la réalité.
- » Expliquez que vous téléphonerez le plus souvent possible à ceux qui restent à la maison, afin de leur donner de ses nouvelles.

Même les très jeunes enfants sont très sensibles à ce qui leur est dit. Votre enfant a besoin de votre réconfort, de votre tendresse, de votre calme.

**Si vous, parents, êtes préparés à l'hospitalisation, votre enfant le sera aussi !**

Se préparer à  
une opération :  
suivez le guide !

**Avant une opération, il faut suivre des recommandations particulières, comme pour les repas, la toilette,...**

Une brochure des consignes préopératoires reprend toutes ces consignes de manière détaillée, elle vous est remise lors de la consultation d'anesthésie. Vous pouvez aussi la demander à nos équipes !

## L'HOSPITALISATION EN PRATIQUE

Vous trouverez ci-dessous différents aspects pratiques et réglementaires liés au séjour de votre enfant à l'hôpital. Pour une prise en charge optimale, il est essentiel que le patient, ses parents et les visiteurs s'engagent à respecter ce règlement détaillé d'ordre intérieur. L'hôpital met également à votre disposition une série de services pour faciliter votre séjour.

### LE BRACELET D'IDENTIFICATION DE VOTRE ENFANT

Le bracelet d'identification est la mini fiche d'identité de votre enfant au sein de l'hôpital. Il lui sera remis dès son arrivée.

Toujours à portée de main des soignants, une simple vérification suffit pour garantir que le bon traitement est administré au bon patient.

**Le personnel vous demande régulièrement de répéter l'identité de votre enfant et sa date de naissance : Non, nous n'avons pas oublié le nom de votre enfant ! Avant chaque soin, nous vérifions systématiquement son identité pour sa sécurité !**



Comment collaborer à la sécurité des soins ?



- » Vérifiez les données du bracelet de votre enfant
- » N'enlevez en aucun cas le bracelet avant la sortie de votre enfant
- » Aidez-nous lors du contrôle de l'identification 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 en cas de doute
- » N'hésitez pas à demander un nouveau bracelet si celui-ci est détérioré ou illisible

### Le cas échéant, un truc en plus : mettez votre enfant à contribution par le jeu !

Chantez ensemble son nom, demandez-lui de l'épeler, de le dessiner, jouez à « Jacques a dit »...

## EN SÉCURITÉ DANS SON LIT ET DANS SA CHAMBRE

### Pourquoi tomber quand on peut l'éviter ?

L'état de santé de votre enfant peut augmenter le risque de chute. Dans les gestes du quotidien aussi, il est important de rester vigilant.

### Voici quelques conseils pour prévenir les chutes :

- » Montez les côtés de lit (et 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 tenant bien aux pieds de votre enfant
- » Maintenez la chambre en ordre pour une circulation bien dégagée
- » Rassemblez les fils et appareillages pour éviter de trébucher
- » Prenez votre temps dans les déplacements
- » Informez le personnel quand vous quittez la chambre de votre enfant



## LE RYTHME DU SÉJOUR DE VOTRE ENFANT

La journée du patient est rythmée par les moments de soins, les passages des médecins, les examens éventuels, les repas, les visites, les activités scolaires ou de distraction... **Chaque salle a sa propre organisation.** Voici quelques repères généraux :

### LE REPAS DES PATIENTS

Déjeuner de 08h15 à 09h15

Dîner de 12h30 à 13h30

Souper de 17h30 à 18h30

- » Si votre enfant suit un régime spécial, veillez à le signaler à l'infirmière dès votre arrivée. Des dispositions seront prises par un(e) diététicien(ne) de l'hôpital.
- » Merci de ne pas apporter de nourriture de l'extérieur aux patients qui suivent un régime strict.
- » Les parents accompagnants peuvent également commander un repas (voir rubrique « parent accompagnant »).

#### Nourriture :

L'HUDERF fournit les repas des enfants hospitalisés. Il est interdit d'apporter et de conserver de la nourriture en chambre.

Les repas de l'hôpital sont préparés et conservés selon des règles strictes d'hygiène afin de garantir la qualité bactériologique des repas et la sécurité des patients.

Si vous refusez les préparations (biberons ou repas) de l'hôpital, veillez informer votre infirmière afin qu'elle vous fasse signer une décharge.

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 diététique de l'HUDERF, nous vous invitons à vous adresser aux infirmières en charge de votre enfant.

#### Alimentation des bébés :

Pour les bébés et les enfants qui prennent encore le biberon, le lait en poudre est fourni par l'hôpital.

Exceptions : si votre enfant prend un lait très spécifique (intolérances, régimes...) et lors d'un examen du sommeil (salle 66).

La banque de lait maternel de l'Hôpital des Enfants permet aux mamans des enfants hospitalisés de continuer à alimenter leur enfant avec leur propre lait. L'hôpital encourage l'allaitement et prévoit une guidance des jeunes mamans sur demande.

---

## LES HEURES DE VISITE

**Les heures de visite de l'hôpital sont de 14h à 20h au plus tard.**

- » Certains secteurs ont des horaires de visite adaptés (Soins Intensifs, Néonatalogie, Pédiopsychiatrie, Hémodialyse et Oncologie). Merci de s'adresser au personnel de ces unités pour plus d'informations.
- » Pour raison médicale, le personnel peut réduire les heures de visites.
- » En plus des parents, **2 visiteurs maximum** sont autorisés : vous pouvez patienter dans le hall d'entrée ou à la cafétéria.
- » Afin d'éviter des risques de contagions, merci d'éviter la présence d'enfants de moins de 6 ans.
- » Les enfants en visite sont sous la **seule responsabilité de leurs parents**.
- » Des mesures de sécurité supplémentaires peuvent être implémentées par l'hôpital dans certains cas bien précis : restriction d'accès aux parents uniquement, contrôle des sacs, contrôle de l'identité des accompagnants...
- » Chaque hospitalisation est différente, merci de respecter les mesures prises par le personnel soignant au cas par cas.

**Il est essentiel de toujours être sincère avec votre enfant** lorsque vous lui dites à quel moment il pourra recevoir de la visite. Vous éviterez ainsi de créer de vaines attentes et de faux espoirs...

---

## SE DISTRAIRE

Certaines unités sont dotées d'une salle de jeu pour les enfants hospitalisés. Vérifiez les heures d'accès auprès des éducateurs. Des activités y sont régulièrement organisées.

**Règles des salles de jeu** : les frères et sœurs peuvent aussi y venir mais ils restent sous la responsabilité d'un parent. La salle de jeux n'est pas une plaine de jeux, une garderie, un réfectoire ou un espace pour faire venir les visites. Nous vous demandons de respecter les autres enfants hospitalisés et de ranger après vous être amusés.

**Une plaine de jeux extérieure** est également ouverte aux enfants hospitalisés, sous réserve d'une autorisation du médecin responsable et sous la supervision des éducateurs. La fratrie des patients y est aussi bienvenue, sous la responsabilité des parents ! Prenez contact avec les éducateurs pour plus d'informations.

De nombreuses associations et bénévoles participent à la distraction des patients tout au long de la semaine.

---

## POUR SUIVRE SA SCOLARITÉ À L'ÉCOLE ROBERT DUBOIS

Nous encourageons tous les enfants hospitalisés à poursuivre leur scolarité dès que leur état de santé la leur permet. Pour les patients de longue durée, nous avons la chance de pouvoir profiter de l'école Robert Dubois dans l'enceinte de l'hôpital. L'École Robert Dubois accueille les enfants à partir de deux ans et demi.

Si votre enfant n'a pas la possibilité de descendre à l'école, des professeurs peuvent monter le voir en chambre.

L'école est ouverte du lundi au vendredi de 9h15 à 12h et de 14h15 à 16h.

**Comment s'inscrire ?** Vous pouvez en faire la demande au médecin qui suit votre enfant. Il coordonnera la demande d'inscription avec l'Ecole Robert Dubois. Vous serez ensuite invités pour l'inscription et une visite de l'Ecole Robert Dubois.

Votre enfant reste toujours inscrit dans son école d'origine, avec qui l'Ecole Robert Dubois collabore activement pour organiser un suivi scolaire, en fonction de l'état de santé de votre enfant. Une assistante sociale offre un accompagnement pour toutes ces démarches administratives, en collaboration étroite avec les parents, les médecins et l'école d'origine.

---

#### LES HEURES DE COUCHER

- » A **20h** les enfants doivent être dans leur chambre.
- » A **22h**, nous éteignons les lumières. Il n'est plus autorisé aux parents de circuler dans les couloirs de l'unité ou ailleurs dans l'hôpital.

Le personnel de garde est présent en salle en cas de besoin.

---

#### LA SORTIE DE L'HÔPITAL

##### **C'est le médecin qui détermine la date et l'heure de sortie.**

Avant de vous laisser sortir, le personnel doit réaliser différentes démarches administratives (prise de rendez-vous, lettre destinée à votre médecin traitant, éventuels documents d'assurance) ainsi que vous donner les prescriptions et informations nécessaires au traitement ultérieur à domicile. L'organisation du suivi peut varier de salle en salle : veillez à ne jamais partir avant de vous être entretenu avec le personnel infirmier et médical.

Si vous quittez l'hôpital avec votre enfant sans l'accord du médecin, nous vous demanderons de signer une décharge.

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 qui vous aidera à trouver une solution.

### PARTICIPER AUX SOINS

Vous pouvez **assister aux soins** de votre enfant. Les équipes impliquent le plus possible les parents dans les soins de l'enfant. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les poser (et voir chapitre sur l'implication des parents ci-après).

**En cas d'intervention**, le parent peut accompagner son enfant jusqu'à la porte de la salle d'opération et être présent à son chevet en salle de réveil après l'opération.

### SÉJOURNER AUPRÈS DE SON ENFANT

Généralement un **lit escamotable** est prévu pour qu'**un des deux parents puisse dormir dans la chambre de l'enfant** dans toutes les unités, hormis l'unité de pédopsychiatrie.

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

Dès 8h30, les parents doivent porter une tenue civile de jour et leur 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 chapitre spécifique sur l'hygiène).

Les parents des patients ne peuvent pas déambuler d'une chambre à l'autre, ni se réunir à plusieurs dans une chambre.

#### » **Respect des horaires**

Les heures de visite de l'hôpital sont de 14h à 20h au plus tard, sauf dans certains services aux horaires adaptés.

Entre 20h et 22h, les parents doivent s'identifier à l'accueil des urgences pour pouvoir rejoindre l'enfant. Suivez l'icône ambulance rouge. Le parent accompagnant est néanmoins prié de ne pas sortir de la chambre après 22h. Après 22h, il ne pourra plus rentrer.

Attention, les portes d'accès aux différents services ferment à 20h15. En dehors des heures de visite, veuillez donc sonner à l'entrée des services.

#### » **L'HUDERF est un 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 fumoir couvert est à votre disposition à l'extérieur de l'hôpital, il se situe entre l'entrée principale et les urgences, sur le trottoir en face du bâtiment.

#### » **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.

Une équipe de sécurité circule à l'intérieur de l'hôpital. Cette équipe peut être appelée 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 supervision d'un adulte.

---

## SE RESTAURER

Il est possible de prendre les **repas à l'hôpital** : vous pourrez acheter des tickets repas à l'accueil, à remettre à l'infirmière responsable avant 9h. Choix des plats : standard, végétarien (sans viande mais avec poisson), diététique (sans porc mais non halal).

Certaines chambres sont équipées de réfrigérateurs, d'autres salles disposent d'un réfrigérateur central pour la nourriture venant de l'extérieur. Dans certaines unités, il est cependant interdit de manger, renseignez-vous auprès du personnel. En général, les unités offrent alors un espace cuisine à part.

**Merci de ne pas conserver de la nourriture périssable dans la chambre.**

La cafeteria Cosy vous accueille tous les jours au rez-de-chaussée et d'autres commerces de proximité sont disponibles du côté de la Place Van Gehuchten (entrée CHU Brugmann) et de l'avenue Houba Brugmann. Un plan du site est disponible au desk d'information ou sur le site internet [www.hudorf.be](http://www.hudorf.be).

---

## LA TÉLÉVISION

La télévision est disponible dans la chambre de votre enfant au sein de certaines unités. Vous pourrez obtenir une télécommande au service des admissions (forfait de 5€).

Une garantie de **35 euros** est demandée pour la télécommande. Cette garantie vous est restituée lors de votre départ, sur présentation de la quittance de dépôt de garantie et de la télécommande en bon état.

Certaines chambres ne sont pas dotées de téléviseurs, en fonction de l'âge des patients hospitalisés mais aussi au sein des unités critiques.

---

## LA CONNECTION WI-FI

Pour le confort de ses patients et visiteurs, **l'HUDERF offre l'accès Wi-Fi gratuit** pour une durée de 24h, reconductible.

### Comment cela fonctionne en pratique ?

- 1) Connectez-vous sous le nom de réseau « Free WIFI HUDERF »
- 2) Encodez votre numéro de GSM sur la page d'accueil du Wi-Fi
- 3) Vous recevez un code d'identification par SMS donnant droit à un accès pour une durée de 24 heures



- » Il vous est demandé d'approuver la charte de l'utilisateur : ce sont les conditions d'utilisation du Wi-Fi de l'hôpital, garantissant la sécurité et la traçabilité sur le réseau.
- » Les membres du personnel ne sont pas habilités à réaliser ces démarches sur les appareils personnels des patients.

#### VOS AFFAIRES PERSONNELLES

En plus de vos propres vêtements et nécessaire de toilette, prévoyez de quoi vous occuper (lecture, écriture...).

**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,...).

Dans certaines unités, il est possible de demander la clé de l'armoire de la chambre.

Nous recommandons aux patients de remettre toute somme d'argent ou objet de valeur à leurs parents dès l'admission en hospitalisation.

#### EQUIPEMENTS DISPONIBLES

Toutes les unités mettent à disposition des parents **un endroit de repos ou une petite cuisine** dans le service ou en dehors du service. Renseignez-vous auprès du personnel de salle.

#### LA MAISON D'ACCUEIL DES PARENTS

Si l'autre parent souhaite rester proche de l'hôpital pendant une ou plusieurs nuits, il est possible de séjourner à la Maison d'Accueil des Parents située à côté de l'HUDERF pour un prix démocratique, sous réserve de disponibilité.

Plus d'informations sur notre site internet « La Maison d'accueil de l'Hôpital des Enfants ».

**Contactez la Maison d'accueil des parents : 02 477 29 25**

Heures de permanences :

Lundi au Vendredi	10h00 à 12h00 14h00 à 16h00 20h00 à 22h00
Samedi	10h00 à 12h00 20h00 à 22h00
Dimanche/ jours fériés	16h00 à 18h00 20h00 à 22h00



---

## AUTRES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

### » Accueil principal de l'hôpital

L'accueil principal de l'hôpital est ouvert du lundi au vendredi de 7h à 17h30, le samedi et dimanche de 13h à 16h30.

### » Service social

Vous pouvez faire appel aux assistantes sociales dans tous les services – sur demande via le personnel.

Contact : 02 477.32.69

### » Conseils démarches administratives

Si vous avez besoin de conseils sur les démarches administratives ou la régularisation d'une mutuelle, d'une assurance...

Contact : 02 477.31.39

Si vous souhaitez des conseils sur les réquisitoires

Contact : 02 477.32.69 ou l'assistante sociale que vous avez déjà rencontré.

### » Service de médiation inter-culturelle

Le service de médiation interculturelle peut intervenir dans tous les services – sur demande via le personnel.

#### Contact :

[mediation.interculturelle@huderf.be](mailto:mediation.interculturelle@huderf.be)

[interculturele.bemiddeling@ukz kf.be](mailto:interculturele.bemiddeling@ukz kf.be)

02 477.36.79 ou 02 477.28.96

#### Localisation et visites :

4<sup>ème</sup> étage du bâtiment principal – du lundi au vendredi. Les horaires précis sont indiqués sur la porte du local.

### » Assistance morale ou religieuse

Vous pouvez obtenir l'assistance d'un représentant de votre religion ou d'un conseiller laïque, qui assumera un accompagnement spirituel conforme à vos besoins, à vos valeurs et à vos croyances – sur demande via le personnel.



### » Une remarque ? Une plainte ? Une question ?

Merci de vous adresser dans les plus brefs délais à un membre du personnel. Ainsi, nous pourrons rechercher une solution et veiller à ce que l'hospitalisation de votre enfant se déroule dans les meilleures conditions.

Vous pouvez également formuler vos remarques par écrit via le formulaire de contact sur notre site internet : <http://www.hudorf.be/fr/contact.asp>.

Par ailleurs, le service de médiation 'droits du patient' se tient à votre disposition.

### » Service de médiation 'Droits du patient'

#### Contact :

[droitsdupatient@hudorf.be](mailto:droitsdupatient@hudorf.be)

[rechtenvandepatient@ukz kf.be](mailto:rechtenvandepatient@ukz kf.be)

02 477.28.96

Pensez à prendre rendez-vous !

#### Localisation et visites :

4<sup>ème</sup> étage du bâtiment principal – du lundi au vendredi. Les horaires précis sont indiqués sur la porte du local.



Questionnaire  
de satisfaction

## Votre opinion a de l'importance

Afin de répondre au mieux à vos attentes et dans le souci de nous améliorer, nous vous demandons de remplir l'**enquête de satisfaction** au terme de votre séjour dans notre hôpital.

Vous pourrez la remettre à l'équipe soignante avant votre départ ou la déposer dans la boîte à lettre prévue à cet effet dans le hall d'accueil.

## DÉMARCHE DE SOINS : LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Prévenir la douleur des enfants est un droit élémentaire que nous intégrons dans la démarche de soins à travers tout l'hôpital. Des solutions médicamenteuses, un programme de distraction, une unité ressource douleur, une unité mobile de soins palliatifs,...

Autant d'initiatives que nos équipes pourront mettre à disposition de votre enfant en fonction de ses besoins, de façon personnalisée. Nous faisons aussi en sorte de rendre le parent actif dans la démarche de soins et de vous impliquer, notamment par la distraction. N'hésitez pas à en parler à l'équipe qui suit votre enfant.

**A découvrir** : la plateforme [www.jeutesoigne.be](http://www.jeutesoigne.be) qui propose aux parents, aux patients et aux soignants des jeux et des informations pour améliorer la prise en charge de la douleur.

## DÉMARCHE DE SOINS : LES PARENTS ACTEURS

L'implication et la participation active des parents dans les soins de leur enfant et dans leur sécurité font partie de la philosophie choisie par notre hôpital.

» **C'est pourquoi vous avez toujours possibilité d'assister et de participer aux soins et aux examens**

Votre participation passe par exemple par l'information, la distraction, le contact peau à peau en néonatalogie, l'allaitement maternel, l'apprentissage de l'alimentation, des soins d'hygiène, l'accompagnement psychologique...

Il n'y a que la salle d'opération qui est réservée strictement aux professionnels. Mais vous êtes au chevet de votre enfant jusqu'à la porte, et vous le retrouvez en salle de réveil.

L'unité de pédopsychiatrie, de par la spécificité de la prise en charge de ses patients, ne permet pas au parent de séjourner avec l'enfant.

» **C'est pourquoi nous vous demandons de participer à la sécurité des soins prodigués à votre enfant en déclarant régulièrement son identité et sa date de naissance**

Dans le cadre de la démarche d'accréditation Canada International (label de qualité des institutions hospitalières), nous nous engageons à faire de vous des partenaires pour encore améliorer la qualité et la sécurité des soins aux patients.

Parlez-en avec l'équipe soignante de votre enfant !

**Les microbes se transmettent très facilement d'une personne à l'autre, surtout par les mains.** Les autres modes de transmission peuvent être la toux et les éternuements et plus rarement, les vêtements.

Pour limiter le risque de transmission de microbes, l'hôpital met en place des stratégies dont la plus importante est l'**hygiène des mains** du personnel. En différents endroits de l'hôpital, des flacons de solution hydro alcoolique sont disponibles pour se désinfecter les mains.

**Certaines infections nécessitent la mise en place de mesures spécifiques** pour éviter qu'elles ne se transmettent entre les patients. Le personnel respectera alors, outre l'hygiène des mains, des procédures particulières :

- » Port de masque
- » Port de blouse
- » Port de gants

Il arrive que l'enfant ne puisse malheureusement pas quitter sa chambre pendant un certain temps. Dans ces cas-là, il est important de respecter les consignes du personnel soignant.

### Quelles précautions devez-vous prendre ?

» **L'hygiène des mains est la mesure la plus importante** pour votre enfant ainsi que pour les parents et autres visiteurs.

A l'hôpital, la désinfection des mains doit toujours être effectuée à la solution hydro alcoolique. La friction des mains devra être répétée à de nombreux moments de la journée, et impérativement avant d'entrer dans la chambre de votre enfant et en quittant la chambre de votre enfant. Si vos mains sont visiblement souillées, lavez-les à l'eau et au savon puis frictionnez-les avec la solution hydro alcoolique.

» **Évitez de venir à l'hôpital** si vous ou un accompagnant (frère, sœur) avez de la fièvre, des boutons, de la diarrhée, une grippe ou toute autre maladie contagieuse.

Si vous ou un accompagnant (fratrie comprise) avez un rhume ou toussiez, signalez-le à l'infirmière qui vous donnera un masque pour protéger votre enfant et les autres.

» **Ne circulez pas d'une chambre à l'autre**

» **Évitez que les visiteurs utilisent les toilettes de votre enfant** ou qu'ils s'asseyent sur le lit. Des toilettes pour les parents et les visiteurs sont disponibles à chaque étage.

» **Respectez les mesures d'hygiène générales et additionnelles** qui vous seront au besoin expliquées par le personnel soignant

» Enfin, par mesure d'hygiène aussi, nous vous informons que **les animaux, les plantes et les fleurs ne sont pas autorisés dans l'hôpital**. Il est aussi interdit de nourrir les pigeons autour de l'hôpital.

Les données administratives et médicales de votre enfant sont traitées conformément aux lois relatives à la protection de la vie privée et aux droits du patient.

### Traitement des données

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 votre ménage
- » Numéro d'identification au registre national
- » Données médicales

Ces données sont traitées en vue du suivi de votre séjour ainsi qu'aux 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. Vos données médicales vous 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 qui vous sont prodigués.

**Toute demande de consultation ou copie du dossier médical** peut être obtenue en prenant un rendez-vous avec le [médecin-chef de l'HUDERF](#).

Contact :

02 477.29.45 / 02 477.29.24

[directionmedicale@huderf.be](mailto:directionmedicale@huderf.be)

L'Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola est partenaire du Réseau Santé Bruxellois ABRUMET.



En acceptant de partager le dossier de votre enfant, vous permettez aux médecins (généralistes et spécialistes) ayant un lien thérapeutique avec votre enfant d'avoir un accès immédiat à ses données médicales.

Outre le gain de temps, ce partage d'informations entre professionnels permet au patient d'éviter de passer plusieurs fois le même examen, d'assurer un suivi de qualité par les médecins traitants...

**Vous pouvez vous inscrire au Réseau Santé Bruxellois sur internet**, via l'application en ligne si vous disposez d'une carte d'identité électronique (eID), de son code pin et d'un lecteur de carte.

Plus d'informations et inscriptions : [www.reseausantebruxellois.be](http://www.reseausantebruxellois.be).

**Nous nous engageons à respecter la charte des droits du patient**

- » Maintenir le lien avec votre médecin généraliste et avec les autres personnes qui vous soignent ;
- » Garder le secret sur toutes vos informations personnelles, médicales et sociales ;
- » Vous donner le choix d'accepter ou de refuser un examen, un traitement ou un soin ;
- » Vous donner le droit de confier ce choix à une personne de confiance désignée par vos soins.
- » Permettre qu'un médecin de votre choix consulte votre dossier médical ;
- » Vous faire connaître clairement le nom et la profession de ceux qui s'occupent de vous. Y compris les étudiants que notre hôpital universitaire accueille, qui sont identifiés en tant que tels sur leurs badges.

VALEURS ET MISSIONS

L'Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola (HUDERF) est le seul hôpital belge exclusivement dédié aux enfants et aux adolescents. Il a pour missions :



- De soigner et d'accompagner l'enfant, l'adolescent et ses proches, par une prise en charge globale, multidisciplinaire, humaniste et d'excellence ;
- D'assurer un enseignement et une recherche de haut niveau par une démarche continue d'innovation et de développement des connaissances ;
- De contribuer activement à l'éducation à la santé.

En mettant tout en oeuvre pour le bien-être de l'enfant, notre hôpital contribue à ce qu'il soit acteur de son propre développement et s'épanouisse dans la société.



**The Belgian's Kids' Fund for Pediatric Research**

Le futur passe par la santé des enfants. En 20 ans, 140 bourses ont été attribuées à des jeunes médecins méritants, avec plus de 40 thèses de pédiatrie ou d'autres disciplines liées à la médecine de l'enfant.

[www.belgiankidsfund.be](http://www.belgiankidsfund.be)



**Kids' Care**  
The Human Touch

**Kids' Care : fonds pour l'humanisation et la qualité des soins aux enfants**

La Plaine de Jeux,... ce sont eux ! Les donateurs de Kids' Care ont également grandement contribué à l'achat du robot chirurgical en 2015. Prochain projet majeur : les nouveaux locaux de la Maternelle Thérapeutique. De nombreuses activités de distraction sont financées grâce à Kids'Care.

[www.ami-huderf.be](http://www.ami-huderf.be)



**Sauvez Mon Enfant**  
Société Informatique et Médicale Pédiatrique Huderf

**Sauvez Mon Enfant :**

Spécifiquement dédiée aux urgences et aux soins intensifs, Sauvez mon Enfant finance des projets à travers tout l'hôpital (formations, brochures, équipement...) chaque année.

[www.sauvezmonenfant.be](http://www.sauvezmonenfant.be)



**Ademar**

Les amis des enfants malades rénaux financent spécifiquement des activités pour les patients des unités de dialyse et de néphrologie.

[www.ademar.be](http://www.ademar.be)

De nombreuses autres associations contribuent régulièrement aux activités de l'Hôpital des Enfants.

Pour les opportunités de bénévolat, merci de consulter le portail 'jobs' de notre site [www.huderf.be](http://www.huderf.be) ou de contacter les éducateurs de l'hôpital par email à : [educateurs@huderf.be](mailto:educateurs@huderf.be).

## RESTONS EN CONTACT

Toutes les unités possèdent **une ligne téléphonique directe** : les numéros sont disponibles sur le site web de l'hôpital – [www.hudorf.be](http://www.hudorf.be).

Vous pouvez aussi joindre les unités via **notre numéro général** : **02 477.33.11**.

Nos équipes restent à votre écoute lors de votre retour à domicile.

**Suivez l'actualité de l'hôpital sur notre page Facebook et sur notre site internet !**



**Editeur responsable** : Service communication HUDERF

**Date de publication** : 09.2018

Certains éléments de cette brochure sont susceptibles d'évoluer entre deux rééditions. Toutes les informations sont données à titre indicatif et n'engagent nullement la responsabilité administrative et juridique de l'HUDERF.

Une remarque ? [hudorf.communication@hudorf.be](mailto:hudorf.communication@hudorf.be)

Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola  
Avenue JJ Crocq 15  
1020 Bruxelles  
02/477.31.11  
[www.hudorf.be](http://www.hudorf.be)