H.U.B

HÔPITAL UNIVERSITAIRE
DE BRUXELLES

ACADEMISCH ZIEKENHUIS
BRUSSEL

Guide de l'hospitalisation

Accueil des patients et de leurs parents

Guide de l'hospitalisation

Accueil des patients et de leurs parents

Sommaire

Chers parents 3

Préparer l'hospitalisation de son enfant 4

LA PRÉ-ADMISSION – LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES 4

Quelle chambre choisir ? 5

Que devez-vous payer ? 5

LES PRÉPARATIFS - QUE METTRE DANS LA VALISE DE MON ENFANT ? 7

LES PRÉPARATIFS - COMMENT EN PARLER À MON ENFANT ? 7

L'hospitalisation en pratique 7

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

Le repas des patients 10

Les heures de visite 11

Se distraire 12

Poursuivre sa scolarité à l'Ecole Robert Dubois 12

Les heures de coucher 13

La sortie de l'hôpital 13

QUELQUES REPÈRES COMPLÉMENTAIRES POUR LES PARENTS ACCOMPAGNANTS 14

Participer aux soins 14

Séjourner auprès de son enfant 14

Se restaurer 15

La télévision 15

La connection wi-fi 16

Vos affaires personnelles 16

Equipements disponibles 16

La Maison d'Accueil des Parents 17

Autres Services à votre disposition 17

Démarche de soins : la prise en charge de la douleur 20

Démarche de soins : les parents acteurs 20

L'hygiène à l'hôpital 21

Protection des données médicales et consentement du patient 23

A propos de l'Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola 25

Ils nous soutiennent 25

Restons en Contact 26

Vos notes 27

Chers parents

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 formulaire de contact de notre site internet.

L'équipe de l'Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola

COMMENT S'ORIENTER DANS L'HÔPITAL

Pour faciliter les déplacements dans l'hôpital, nous avons mis en place un système de signalétique qui repose sur des numéros de routes.

Pour en savoir plus et avoir accès aux différentes routes de l'hôpital, rendez-vous sur
https://www.huderf.be/fr/informations/sorienter-dans-lhopital

Préparer l'hospitalisation de son enfant

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 ?
Au rez de chaussée, à l'accueil des Admissions. Suivez la **route 010**.

Heures d'ouverture :

- Du lundi au vendredi de 07h00 à 17h30
- Samedi de 13h à 16h30
- Dimanche et jours fériés de 14h à 17h30

Déroulement de la pré-admission :

- Le médecin ou son secrétariat vous transmet, lors de la consultation, une date d'hospitalisation : rendez-vous aux admissions afin d'obtenir toutes les informations nécessaires (route 010)
- La date d'admission vous est proposée par téléphone les jours qui suivent la consultation : le secrétariat vous transmettra toutes les informations relatives à l'hospitalisation
- 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 ou tuteur légal 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.

- Pour tout renseignement administratif, 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 ;
- Certains services 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 :

- Du type de séjour (Ambulatoire - One day ou Hospitalisation) ;
- De votre statut (mutuelle).

Cette provision sera bien sûr déduite de votre facture.

Si vous avez opté pour une chambre particulière, sachez que l'HUDERF plafonne à 300% le pourcentage de supplément d'honoraires pratiqué.

Les cartes bancaires de débit et de crédit 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 résultats d'imagerie ;
- 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 :
  Allianz, Allianz Worldwide Care, Assurance Fédérale, Bâloise Ins, CEE, Delta Lloyd Life, DKV, Ethias, Fidea Med Exel, KBC Ass, Medi-Link, SOS International (Tricare), Van Breda, Van Breda International, Youna, AG...
- Moyen de paiement (argent liquide, carte de debit et carte de credit)

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 dépaysement 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.

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.

Retrouvez tous nos conseils pour vous informer et participer à la sécurité et la qualité des soins sur notre site internet !

https://www.huderf.be/fr/informations/hospitalisation

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

Si votre enfant doit suivre une alimentation adaptée (Ex : sans viande, sans lait de vache, sans sel,...) veuillez le signaler directement à l'infirmier(e) dès votre arrivée.

Les parents accompagnants peuvent également commander un repas (voir rubrique « parent accompagnant »)

Pour les enfants de moins d'1 an, séjournant en unité d'exploration du sommeil, les repas sont à apporter par les parents.

Dans toutes les autres salles d'hospitalisation de l'HUDERF, les repas sont préparés par 2 cuisines différentes.

- Alimentation « ordinaire » ou liée à des convictions religieuses : **Cuisines bruxelloises**
- Les biberons et l'alimentation adaptée, tel que les repas mixés, les panades de lait, ... et/ou spécifiques à une pathologie et aux besoins médicaux de l'enfant : **Cuisine diététique de l'HUDERF**

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

Pour ces raisons, il est **interdit d'apporter, de préparer ou de conserver de la nourriture en chambre.**

Les biberons sont préparés à la **biberonnerie** et/ou à **la banque de lait maternel**.

Nous disposons d'une cinquantaine de laits différents. Cependant, si nous n'avions pas le lait que votre enfant boit, nous lui fournirons avec votre accord un lait équivalent.

Si néanmoins vous n'êtes pas d'accord, nous acceptons, sur avis médical, que vous nous apportiez une **boîte de votre lait fermée, adapté à l'âge et aux besoins de votre enfant** avec laquelle les biberons seront préparés en biberonnerie. Le reste de la boîte vous sera restituée à la fin de l'hospitalisation.

La banque de lait maternel permet aux mamans allaitantes de continuer à nourrir leur enfant avec leur propre lait qu'elles auront extrait. Les mamans qui désirent donner leur lait à l'hôpital peuvent également le faire (voir brochure « Don de lait maternel »).

Horaire des repas :

- Déjeuner A partir de 08h15
- Dîner A partir de 12h15
- Souper A partir de 17h00

Les biberons sont données tout au long de la journée et de la nuit.

Selon le règlement 1169/2011 d'application depuis le 13/12/2014, vous êtes en droit de vous informer sur la composition du repas que votre enfant reçoit et sur la présence des 14 allergènes à notification

obligatoire. Si vous souhaitez recevoir ces informations, n'hésitez pas à vous adresser aux infirmièr(e)s qui contacteront le service diététique.

LES HEURES DE VISITE

La présence de proches et d'amis apporte réconfort et bonne humeur aux patients.
Voici les règles :

Pour les parents

- Dans toutes les unités d'hospitalisation, les deux parents portent un bracelet : ils peuvent venir de 8h à 20h, tous les jours. Un des deux parents est autorisé à dormir sur place.

Visiteurs adultes et fratrie

- Les autres visiteurs adultes peuvent venir en visite de 14h30 à 16h30, tous les jours. Un nombre de 3 personnes maximum est autorisé par chambre en même temps.
- Les enfants de la fratrie sont aussi les bienvenus de 14h30 à 16h30.
- Un nombre de 2 enfants maximum est autorisé en chambre en même temps. Un nombre de 4 personnes (enfants et adultes) maximum est autorisé en chambre en même temps.
- Au total seul 4 personnes sont autorisées à être dans la chambre simultanément (ex: 2 enfants et 2 adultes)

NB : Ces règles générales de visites sont valables dans ces unités :

- Unité de Néphrologie (S 61 N)
- Unité de Chirurgie (S 65 C)
- Unité de Médecine Interne de l'enfant et de l'adolescent (S 66 M)
- Unité de Neurologie, Epilepsie et Sommeil – Unité de Semaine (S 66 S)
- Unité de Médecine interne du Nourrisson (S 68 N)

Dans les services suivants les règles y sont chaque fois spécifique. L'équipe accueillante vous en informera :

- Quartier opératoire
- Urgences
- Consultations
- One-day
- Service des Soins intensifs néonataux (S63)
- Service des Soins intensifs (S62)
- Unité de Pédopsychiatrie (S69)
- Unité d'Oncologie & Hématologie (S67O)

L'Hôpital des Enfants s'adapte dans l'intérêt des patients et des collaborateurs
Ce nouveau règlement a été mis en œuvre pour mieux tenir compte du rythme des patients, et aussi du cycle de repos nécessaire pour contribuer au processus de guérison. Il nous permet également de maximiser les temps de soins et de traitements dans des conditions optimales, en interrompant au minimum les visites, mais aussi de renforcer la sécurité du patient et du personnel.

Merci d'avance pour votre soutien et votre collaboration !

Règles à respecter lors des visites

- 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…
- Pour des raisons médicales, les visites peuvent être limitées
- Afin d'éviter les risques de contagion, merci de ne pas venir si vous êtes malade
- Les enfants en visite sont sous la seule responsabilité de leur parent
- Des mesures de sécurité supplémentaires peuvent être implémentées par l'hôpital dans certains cas bien précis : restriction d'accès, contrôle de l'identité des accompagnants…

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

Règles des salles de jeu : 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 ou d'un parent. La fratrie des patients y est aussi bienvenue, sous la responsabilité des parents ! Prenez contact avec les éducateurs pour plus d'informations.

POURSUIVRE SA SCOLARITÉ À L'ECOLE ROBERT DUBOIS

Nous encourageons tous les enfants hospitalisés à poursuivre leur scolarité dès que leur état de santé le 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'Ecole 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 09h15 à 12h00 et de 14h15 à 16h00.

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 20h00**, les enfants doivent être dans leur chambre.
- **A 22h00**, nous éteignons les lumières.

Le personnel soignant est toujours présent en salle en cas de besoin.

LA SORTIE DE L'HÔPITAL

Dès que possible, le médecin vous communiquera la date de sortie.

Au terme de votre séjour en hospitalisation, votre chambre devra être libérée **avant 11h du matin**. 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.

QUELQUES REPÈRES COMPLÉMENTAIRES POUR LES PARENTS ACCOMPAGNANTS

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, un 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 être prêts et habillés, et le 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 sont invités à ne pas déambuler d'une chambre à l'autre, ni se réunir à plusieurs dans une chambre.

- **Respect des horaires**
  Le respect des horaires est important, merci de vous référer à la page des visites. Les heures de visite de l'hôpital sont de 14h30 à 16h30, sauf dans certains services aux horaires adaptés.
  Après 20h, seules des raisons exceptionnelles déterminées médicalement pourront autoriser une entrée / sortie.

Attention, les portes d'accès aux différents services et l'entrée principale ferment à 20h15.

- **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 près de l'entrée principale, 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 9h00. 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 (route 001) 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.huderf.be**

LA TÉLÉVISION

La télévision est disponible dans la chambre de votre enfant au sein des unités. **Vous pourrez obtenir une télécommande au service des admissions.**

Une garantie 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.

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, nécessaire de toilette et ceux de votre enfant, prévoyez de quoi passer le temps, quelque chose que vous pouvez faire tous les deux (lecture, écriture, coloriage, puzzle...).

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,...).

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.
La maison se compose d'espaces communs (cuisine, buanderie, coin détente,..)

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

Contacter la Maison d'accueil des parents : +32 (0)2 477 29 25

Heures de permanences consutables sur huderf.be :
https://www.huderf.be/fr/informations/maison-daccueil

AUTRES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

- **Accueil principal de l'hôpital**
  Les guichets de l'accueil principal de l'hôpital sont ouverts du lundi au vendredi de 08h00 à 17h45, le samedi de 08h00 à 12h00.

- **Service social**
  Vous pouvez faire appel aux assistantes sociales dans tous les services – sur demande via le personnel.
  Contact : +32 (0)2 477 24 53

- **Conseils démarches administratives**
  Si vous avez besoin de conseils sur les démarches administratives ou la régularisation d'une mutuelle, d'une assurance...
  Contact : +32 (0)2 477 31 39
  Si vous souhaitez des conseils sur les réquisitoires
  Contact : +32 (0)2 477 24 53 ou l'assistante sociale que vous avez déjà rencontrée.

- **Service de médiation inter-culturelle**
  Le service de médiation interculturelle peut intervenir dans tous les services – sur demande via le personnel.

  Contact :
  mediation.interculturelle@hubruxelles.be / interculturele.bemiddeling@hubruxelles.be
  +32 (0)2 477 36 79 ou +32 (0)2 477 25 49

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 ?

Si vous trouvez que l'un de vos droits, en tant que patient, n'a pas été respecté, vous avez droit d'en parler avec l'équipe qui vous prend en charge, de rapporter une experience négative, de demander une médiation ou de formuler une plainte.

Les équipes qui prennent en charge votre enfant restent à votre écoute tout au long de votre séjour à l'hôpital. Il est toujours conseillé de d'abord parler de vos difficultés avec vos dispensateurs de soins (médecin, infirmier,...). Si ce n'est pas possible, ou si une solution ne peut être trouvée, vous pouvez faire un retour par écrit de votre expérience ou prendre contact avec le service de médiation. 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.

Service de médiation 'Droits du patient'

Contact :
mediation-ombudsdienst@hubruxelles.be
+32 (0)2 477 28 96 - +32 (0)49 013 84 58
Via le formulaire en ligne
https://www.huderf.be/fr/informations/mediation-et-droits-du-patient
Pensez à prendre rendez-vous !

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 à un médecin de votre choix de consulter le dossier médical de votre enfant
- 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

Démarche de soins : la prise en charge de la douleur

Prévenir la douleur des enfants est un droit élémentaire du patient 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.

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 déclinant 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 !

L'hygiène à l'hôpital

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.

- **Evitez 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.

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

- **Evitez 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.

Protection des données médicales et consentement du patient

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 du séjour de votre enfant 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 consentez expressément à ce que les médecins de l'hôpital et leurs équipes, intervenant dans la prise en charge médicale, aient accès à l'intégralité des données médicales de votre enfant. Vous consentez également à ce que l'hôpital communique vos données médicales à tout praticien de l'art de guérir ainsi qu'à son équipe médicale, en vue d'une coordination optimale des soins qui vous sont prodigués.

COMMENT ACCÉDER AU DOSSIER MÉDICAL OU OBTENIR UNE COPIE ?

Vous pouvez accéder au dossier en ligne sur **https://brusselshealthnetwork.be/** envoyer un mail à **courriermedical.huderf@hubruxelles.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.

Réseau Santé Bruxellois.be

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 ou à l'accueil.

Plus d'informations et inscriptions :

A propos de l'hôpital universitaire des enfants reine fabiola

L'HUDERF fait partie de l'Hôpital Universitaire de Bruxelles (H.U.B), qui regroupe l'Institut Jules Bordet, l'Hôpital Erasme et l'Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola (HUDERF). Créé en 2021 à l'initiative de la Ville de Bruxelles et de l'Université Libre de Bruxelles (ULB), ce grand pôle hospitalier universitaire garantit à la fois des soins de santé de haute qualité et accessibles à tous ainsi que l'excellence dans la formation et la recherche.

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.

ILS NOUS SOUTIENNENT

THE BELGIAN KIDS' FUND FOR PEDIATRIC RESEARCH	**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**
KIDS' CARE The Human Touch	**Kids' Care : fonds pour l'humanisation et la qualité des soins aux enfants** Kids' Care soutient diverses initiatives visant à humaniser l'expérience hospitalière à l'Hôpital des Enfants. Cela inclut des projets visant à améliorer la qualité des soins prodigués aux enfants malades, en soutenant la formation continue du personnel médical et paramédical, ainsi qu'en facilitant l'acquisition de matériel médical essentiel. **www.kidscarehuderf.be**
ademar	**Ademar** Les amis des enfants malades rénaux financent spécifiquement des activités pour les patients des unités de dialyse et de néphrologie. **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** ou de contacter les éducateurs de l'hôpital par email à : **educateurs@hubruxelles.be**

Restons en Contact

Toutes les unités possèdent une ligne téléphonique directe : les numéros sont disponibles sur le site web de l'hôpital – **www.huderf.be**

Vous pouvez aussi joindre les unités via notre numéro général : +32 (0)2 477 33 11

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

Vos notes

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 ?
communication@hubruxelles.be

H.U.B

HÔPITAL UNIVERSITAIRE DE BRUXELLES

ACADEMISCH ZIEKENHUIS BRUSSEL

Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola
Avenue Jean-Joseph Crocq 15 – 1020 Bruxelles
T +32 (0)2 477 33 11 – **M** communication@hubruxelles.be
www.huderf.be

FOLLOW US ON

@HUDERFUKZKF

@Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola (HUDERF)

@hopital.des.enfants

Editeur responsable : Service de communication H.U.B
Hôpital Universitaire des Enfants Reine Fabiola - Avenue Jean-Joseph Crocq 15 – 1020 Bruxelles
07/2026