



INFORMATION PATIENTS

Votre enfant au service de
Pédiatrie



rz **tiennen**
regionaal ziekenhuis
heilig hart tiennen vzw

CONTENU

Bienvenue au service de Pédiatrie	4
Comment le service est-il organisé ?	5
Qui s'occupe de vous et de votre enfant ?	7
Examen et traitement	10
Déroulement d'une journée en Pédiatrie	15
Comment participer aux soins de votre enfant ?	22
Services à disposition à l'hôpital	24
Retour à la maison	28
Votre avis nous intéresse	30



Brochure du service de Pédiatrie. Toutes les informations et dispositions citées dans cette brochure étaient d'application au moment de la mise sous presse.

© **RZ Heilig Hart Tienen**

Aucune reproduction n'est autorisée sans l'accord préalable écrit du service Communication. Celui-ci pourra être demandé à l'adresse

communicatiedienst@rztienen.be.

BIENVENUE AU SERVICE DE PÉDIATRIE

Nous vous souhaitons, ainsi qu'à votre enfant, la bienvenue au service de Pédiatrie.

L'hospitalisation de votre enfant est une épreuve difficile. Une communication transparente peut vous aider à la traverser. Cette brochure vous donne des explications sur le déroulement d'un séjour à l'hôpital et le fonctionnement de notre service. Elle reprend aussi les principales consignes du service. Vous saurez ainsi ce que vous pouvez attendre de nous, et ce que nous attendons de vous durant l'hospitalisation de votre enfant.

N'hésitez pas à vous adresser à nous si, après la lecture de cette brochure, vous aviez encore des questions.

L'équipe de Pédiatrie

Numéro de téléphone du service :
(t) 016 80 99 12

COMMENT LE SERVICE EST-IL ORGANISÉ ?

Où est situé le service de Pédiatrie ?

Le service de Pédiatrie se trouve au deuxième étage du Campus Mariëndal, dans le couloir situé à droite de l'ascenseur et de la cage d'escalier. Le service dispose de 7 chambres individuelles, 4 chambres doubles et une salle de jour avec 5 lits pour l'hospitalisation de jour.

Quels patients ?

Le service de Pédiatrie accueille des bébés, enfants et adolescents jusqu'à l'âge de 18 ans, tant dans le cadre d'une hospitalisation classique (avec nuitée à l'hôpital) que dans le cadre d'une hospitalisation de jour.

Soins aux patients

- Les soins dispensés dépendent du traitement proposé par votre pédiatre. Nous essayons par ailleurs d'être le plus à l'écoute possible des besoins de votre enfant et de vos souhaits.
- Une infirmière chargée de délivrer des soins adaptés à votre enfant est désignée tous les jours pour chaque service (matin/après-midi/nuit). Celle-ci se tiendra toujours à votre disposition pour répondre à vos questions et remarques. Sur le tableau photos situé près du poste des infirmières, vos proches trouveront le nom et la photo de l'infirmière qui s'occupe de vous et à qui ils peuvent poser leurs questions.

- L'état de santé de votre enfant est inscrit dans un dossier dans lequel sont également notés ses rendez-vous en vue d'un examen ou traitement. Toutes les infirmières, malgré les changements de services, restent ainsi bien informées.

Infirmière et médecin en chef

Le service est sous la direction d'une infirmière et un médecin en chef.



L'infirmière en chef est **Katryn Mill**. C'est à elle que vous pourrez vous adresser pour toutes vos remarques ou suggestions sur votre hospitalisation ou sur les soins dispensés. Elle est en principe présente du lundi au vendredi pendant la journée.

Médecin en chef est le **Dr Stefaan Van Lierde**.



QUI S'OCCUPE DE VOUS ET DE VOTRE ENFANT ?

Les médecins de notre service

- Dr. Isabelle Waelkens
- Dr. Nicole Gielissen
- Dr. Katrien Cosyns
- Prof. dr. Stefaan Van Lierde (chef du service)
- Dr. Alexandra Toma

Dans notre hôpital, des médecins sont en stage dans le cadre de leur formation de spécialisation. Ils pourront eux aussi être impliqués dans le traitement de votre enfant, sous la surveillance d'un médecin de l'hôpital.

Visite des pédiatres

Un aperçu hebdomadaire vous informe sur le système de rotation des visites des médecins. Ce planning figure sur un tableau dans le service. Le même pédiatre visitera les patients du vendredi au jeudi de la semaine suivante. Il se peut que vous ne puissiez pas être présent(e) lors du passage du médecin ou que des questions ou problèmes se posent plus tard dans la journée. Parlez-en à l'infirmière qui prendra contact avec le pédiatre.

Autres membres du personnel hospitalier pour vous entourer

Les personnes suivantes travaillent aux côtés des médecins et de l'infirmière en chef et constituent l'équipe du service de Pédiatrie. Chacun de ses membres remplit une fonction spécifique.

- Les **infirmières** se chargent des soins infirmiers : contrôle de la tension artérielle et autres paramètres, plaies, administration de médicaments, pose de perfusions, prise de sang, ... Pour savoir quelle infirmière est responsable de votre enfant, consultez le tableau affiché dans le service. Des infirmières en stage dans le service peuvent également participer aux soins prodigués. Ces personnes travaillent toujours sous le contrôle de l'infirmière responsable.
- L'**auxiliaire puéricultrice** est chargée des soins corporels de l'enfant (toilette, habillage), de faire les lits et d'offrir d'autres soins de support aux patients, et ce sous la surveillance d'une infirmière. L'auxiliaire puéricultrice accompagne votre enfant en salle d'examen et le raccompagne ensuite dans sa chambre. Elle offre également des soins de support pendant les examens médicaux.
- Un **employé du service** vous rend visite tous les jours pour vous proposer, à vous et votre enfant, un menu. Elle est aussi chargée de servir les repas et d'offrir de l'assistance au service (gestion du matériel, ordre et propreté, ...). Cette employée de service travaille sous la responsabilité de l'infirmière en chef.

- Une **animatrice** est chargée de rendre le séjour de votre enfant le plus agréable possible. Elle encadre votre enfant pendant les temps de jeu et l'accompagne aux examens.
- L'**orthopédagogue** offre si besoin un soutien et un encadrement pédagogique. Elle donne des conseils en cas de problèmes socio-émotionnels et de situations d'éducation problématiques et joue un rôle d'intermédiaire entre les enfants, les parents, les infirmières et les pédiatres. Si vous avez besoin d'aide sur le plan éducatif après la sortie de l'enfant de l'hôpital, l'orthopédagogue pourra vous mettre en contact avec les personnes ad hoc.
- La **diététicienne** encadre les parents et les enfants qui doivent suivre un régime alimentaire particulier et fournit des conseils pour une alimentation équilibrée.
- D'autres professionnels de la santé, tels qu'un **kinésithérapeute**, se rendront auprès de votre enfant si son état de santé le requiert.
- L'**employé de ménage** assure l'entretien quotidien de la chambre.

Service d'accompagnement du patient

Une hospitalisation peut s'accompagner de toutes sortes d'émotions. La maladie de votre enfant peut également soulever des questions au niveau de votre travail, de votre situation financière, privée ou familiale. Nos services d'encadrement sont là pour vous aider. Vous avez la possibilité de prendre vous-même contact avec eux ou de prendre rendez-vous par l'intermédiaire de l'infirmière.

Il vous suffit de composer les quatre derniers chiffres du numéro depuis le téléphone de votre chambre.

- Les **infirmières sociales** sont joignables tous les jours de 8h30 à 17h00 au (t) (016 80) 99 46. Tous les services disposent d'une ou plusieurs infirmière(s) sociale(s) fixe(s). Renseignez-vous auprès de l'infirmière en chef.
- Un **collaborateur religion, questions existentielles et quête de sens** est ouvert à toutes les visions philosophiques. Si vous souhaitez vous entretenir avec lui, parlez-en aux infirmières ou prenez rendez-vous par téléphone au n° (016 80) 97 89.
- Le service d'accompagnement peut aider les patients et leur famille en leur offrant un service **d'interprète** (sur place ou par téléphone). Il peut aussi intervenir en cas de problème ou malentendu éventuel.

EXAMEN ET TRAITEMENT



Votre enfant devra probablement se soumettre à un ou plusieurs examens durant son hospitalisation. Le pédiatre discutera les résultats avec vous pendant sa visite.

Les examens se déroulent dans la salle d'examen du service de Pédiatrie ou dans un service spécialisé (ex. Radiologie). Vous pouvez toujours accompagner votre enfant à un examen ou au quartier opératoire.

L'infirmière, l'orthopédaque ou la puéricultrice préparent votre enfant à l'examen ou à l'opération. Ils lui expliquent comment tout va se passer et l'accompagnent avant, pendant et après l'examen ou l'opération.

De plus amples informations sur les divers examens médicaux sont à votre disposition dans les dossiers d'information au poste d'infirmier. Vous pourrez bien entendu toujours obtenir plus d'informations auprès de nos médecins ou infirmières.

Gérer la douleur

- Des examens pénibles ou piqûres douloureuses s'avèrent parfois indispensables. Le bien-être de votre enfant reste néanmoins toujours notre priorité. Nous utilisons par exemple une pommade anesthésiante ou un mélange gazeux pour faire une prise de sang ou poser une nouvelle perfusion. Votre enfant pourra ensuite choisir une petite surprise. Dans le cadre d'un examen ou d'une autre procédure médicale, le médecin et l'infirmière essaient de distraire votre enfant. Après une opération, le courage des enfants est récompensé par un « diplôme du courage ».

- Nous mesurons l'évolution de la douleur afin de pouvoir la soulager si besoin. Nous utilisons des différentes échelles de la douleur en fonction de l'âge de l'enfant. L'infirmière demande plusieurs fois par jour à votre enfant s'il a mal et de l'indiquer sur l'échelle.



Information et autorisation

Les examens ou traitements ne seront entrepris que sur votre autorisation. Pour prendre la bonne décision, il vous faut connaître l'état de santé de votre enfant, l'utilité de l'examen ou du traitement proposé, les risques éventuels qui y sont liés ainsi que l'existence d'alternatives. Votre médecin se doit de vous transmettre ces informations. Il est également tenu de vous communiquer les résultats des examens et opérations pratiqués.

Si vous avez des questions d'ordre médical, posez-les toujours au médecin lors de sa visite dans la chambre. Il peut être pratique de les noter à l'avance. Si vous souhaitez vous entretenir plus longuement avec lui, avec votre partenaire ou un membre de votre famille éventuellement, demandez-le-lui lors de sa visite.

Informations pour la famille

L'équipe soignante impliquée dans le traitement de votre enfant doit respecter la confidentialité des informations qui y sont liées. Aucune information sur l'état de santé de votre enfant ne pourra être communiquée à la famille ou aux proches, sauf si vous en avez donné l'autorisation.

Dossier de votre enfant

- Le personnel médical, infirmier et paramédical du RZ Heilig Hart Tienen peut avoir accès à votre dossier, mais uniquement à condition d'intervenir directement dans votre traitement et seulement pendant la durée de leur intervention dans votre traitement. Le personnel administratif a également accès à une partie de votre dossier pour le suivi administratif. Chacune de ces personnes est strictement tenue au secret professionnel ou au devoir de discrétion.

- Un contrôle d'accès strict permet de savoir qui a vu ou édité telle ou telle partie de votre dossier et à quel moment. Vous ne pouvez pas refuser l'accès à votre dossier à vos soignants parce que ce dossier constitue un élément essentiel d'un traitement multidisciplinaire, intégré, sûr et de qualité. L'hôpital est légalement tenu de conserver votre dossier médical pendant au moins 30 ans.
- Votre médecin généraliste et d'autres professionnels de la santé avec qui vous avez une relation de soin ou thérapeutique (p.e. votre pharmacien, un spécialiste dans un autre hôpital) ont accès au dossier de votre enfant si vous avez donné votre consentement (lors de l'inscription).

Pour plus d'info sur le partage électronique de vos données de santé, consultez le site officiel **www.**

patientconsent.be.

- En tant que patient, vous avez le droit de consulter ce dossier. Vous pouvez aussi obtenir une copie (d'une partie) du dossier. Cette demande doit être soumise par écrit au service de médiation.

Règlement vie privée

Le RZ Heilig Hart Tienen attache une grande importance à la protection de la vie privée de ses patients. Notre règlement vie privée définit la manière dont nous utilisons les données à caractère personnel que nous collectons et traitons. Nous expliquons quelles données personnelles nous recueillons, pourquoi nous en avons besoin, à quelles fins elles sont utilisées, quelles mesures nous prenons pour les sécuriser et comment vous pouvez contrôler le traitement de vos données à caractère personnel. Le règlement vie privée est disponible sur notre site web **www.rztiens.be** et à l'accueil sur nos campus (en néerlandais).

DÉROULEMENT D'UNE JOURNÉE EN PÉDIATRIE

Journée-type

Le service fonctionne selon un emploi du temps quotidien fixe (à moins qu'il ne doive être adapté en raison d'un examen, par exemple). Le traitement dispensé à chaque enfant étant différent, le déroulement de la journée de chaque enfant peut légèrement varier.

- **07h00 - 07h30** : réunion de briefing par l'équipe de soins.
- **A partir de 08h00** : petit-déjeuner; soins du matin; administration de médicaments.
- **A partir de 09h00** : visite du médecin et examen de votre enfant; nettoyage des chambres, les lits sont faits; choix de menu pour le lendemain; visite de l'animatrice.
- **A partir de 12h00** : repas du midi; soins de la mi-journée; administration de médicaments.
- **A partir 12h30** : temps de repos pour les enfants.
- **13h30 - 14h00** : réunion de briefing par l'équipe de soins.
- **A partir 14h00** : début des visites; pour les enfants qui quittent l'hôpital le jour-même, une lettre de sortie et les attestations nécessaires sont préparées.
- **A partir 16h00** : soins de l'après-midi; administration de médicaments; compote de fruits pour les tout-petits.
- **A partir 17h00** : repas du soir.
- **A partir 20h00** : fin des visites; soins du soir; administration de médicaments; les enfants restent calmement dans leur chambre.
- **21h45 - 22h30** : réunion de briefing par l'équipe de soins.
- **22h00** : ronde de l'infirmière de nuit.
- **00h00 & 04h00** : ronde de l'infirmière de nuit: contrôle de la température et de la perfusion éventuelle, administration de médicaments si besoin.

Repas

Votre enfant suit-il un régime alimentaire particulier?

Si votre enfant suivait un régime alimentaire particulier (sans lactose ni gluten ou sucre) avant son hospitalisation, informez-en l'infirmière lors de son admission.

- Une employée du service prend note tous les matins de ce que votre enfant souhaite manger le lendemain. Si votre enfant n'aime pas (tous) les plats dans le menu, il pourra faire un choix parmi les plats suivants : spaghetti, vol-au-vent, boulettes de viande à la sauce tomate, purée de pommes de terre/de légumes, carbonnade, filet de poulet, compote de pommes ou carottes. Il y a aussi chaque jour un repas végétarien.
- Vous (ou la personne qui accompagne votre enfant) pouvez également commander les repas que vous souhaitez consommer dans la chambre la veille pour le lendemain (petit-déjeuner, repas du midi et/ou repas du soir).
- Pendant la journée, les parents ou visiteurs peuvent en tout temps se servir de l'eau à la fontaine et du café au thermos dans le couloir en face de l'infirmierie.
- Pour une alimentation saine, il est conseillé d'éviter de donner à votre enfant trop de choses à grignoter. Chaque repas est accompagné d'un petit dessert. Si vous souhaitez un en-cas sain supplémentaire,

adressez-vous aux infirmières. Si vous souhaitez des explications sur une alimentation saine, le diététicien peut passer vous voir.

- En vue de certains examens ou d'une opération, votre enfant doit rester à jeun. Nous conservons le repas en cuisine jusqu'à ce que votre enfant puisse remanger.
- Pour les bébés nourris au biberon, nous préparons les biberons en diluant un lait en poudre adapté à son âge dans de l'eau de Spa. Les biberons sont préparés chaque jour pour 24 heures à la biberonnerie centrale dans des conditions d'hygiène strictes. Si votre enfant a besoin d'un biberon, l'infirmière lui en réchauffera un dans la biberonnerie du service. Nous utilisons des biberons jetables. Si vous avez l'impression que votre bébé ne prend pas bien nos biberons, vous pouvez être autorisé(e) exceptionnellement à apporter des biberons de la maison. Vous pouvez toujours les stériliser dans le micro-ondes de la biberonnerie du service.
- Communiquez toujours la quantité que votre enfant a mangée et/ou bue. L'infirmière l'inscrira dans le dossier, car c'est une information importante pour le pédiatre.

Visites entre 14h00 et 20h00

- Il n'y a pas d'horaires de visite pour les parents: vous êtes les bienvenus jour et nuit.
- Les visites au service de Pédiatrie sont autorisées tous les jours entre 14h00 et 20h00. Le repos est important pour le rétablissement de votre enfant. Demandez vos visiteurs de se tenir à ces horaires. Nous vous

conseillons de bien répartir les visites et d'adapter leur durée en fonction de l'état de santé de votre enfant.

Limitez par exemple les visites à deux personnes maximum. Les visites trop longues ou la présence de trop nombreux visiteurs peuvent fatiguer. Les enfants préfèrent les visites courtes, mais régulières.

- En raison du risque d'infection, il n'est pas recommandé d'emmener des enfants lors des visites à l'hôpital. L'accès à la salle de jeux du service est réservé à nos jeunes patients afin de limiter le risque de contagion.
- L'infirmière pourra demander aux visiteurs de quitter la chambre le temps de dispenser les soins nécessaires au patient, selon la nature des soins. Par ailleurs, nous prions chacun de respecter la vie privée et le repos des autres petits patients et de leurs parents.

Pour des soins sûrs et de qualité



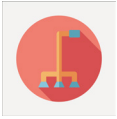
Notre personnel de soins demande aux patients régulièrement de confirmer le nom et date de naissance et contrôle le bracelet d'identification, p.e. lors d'une prise de sang ou d'un examen.

Il est important que notre personnel médical sache quels médicaments les patients prennent à domicile. Cette information est remise dans le dossier médicale et comparée avec les médicaments administrés pendant l'hospitalisation. Les médicaments administrés à l'hôpital ont le même peuvent parfois porter un autre nom ou se présenter sous une autre forme que ceux que vous prenez chez vous (ex. médicament générique au lieu d'un médicament de marque).

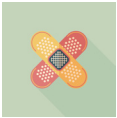


Une bonne hygiène des mains est importante pour prévenir les infections liées aux soins. Des flacons de solution hydro-alcoolique pour la désinfection des mains sont disposés en de nombreux endroits, car le personnel soignant doit se désinfecter les mains par exemple chaque fois qu'ils entrent dans une chambre ou qu'ils la quittent. N'hésitez pas à leur rappeler de se désinfecter les mains s'il devait leur arriver d'oublier de le faire.





Nous consacrons une grande attention à la prévention des chutes. Nous vous conseillons de porter des chaussures qui collent bien au pied, avec une semelle suffisamment adhérente. Pour les patients âgés de plus de 75 ans ou qui font une chute durant leur hospitalisation, nous vérifions si des mesures supplémentaires sont nécessaires pour prévenir toute chute ultérieure.



Nos dispensateurs de soins contrôlent aussi si vous présentez un risque d'escarre. Si tel est le cas, nous prenons des mesures supplémentaires pour prévenir ce risque et nous vous informons de ce que vous pouvez faire de votre côté.



Notre hôpital dispose d'un système électronique d'apprentissage et d'amélioration des procédures dans lequel le personnel soignant enregistre les effets secondaires, les incidents ou les quasi-accidents. Ces entrées nous permettent d'analyser la cause des problèmes et d'éviter qu'ils ne se reproduisent par la suite.

Quelques règles d'or

- Pensez au repos dont votre enfant a besoin. Demandez ainsi à vos visiteurs de respecter les horaires de visite.
- Veillez à ce que votre enfant porte toujours son bracelet d'identification.
- Prévenez-nous toujours si vous et votre enfant quittez le service. Nous saurons ainsi toujours où vous êtes.
- Respectez le repos et la vie privée des autres patients et de leurs parents.

COMMENT PARTICIPER AUX SOINS DE VOTRE ENFANT ?

Nous essayons d'entourer votre enfant des meilleurs soins tout en tenant compte de ses besoins afin que son séjour au sein de notre service lui soit le plus agréable possible. Nous souhaitons impliquer étroitement les parents dans son trajet de soins. Quelques exemples.

- Votre enfant a de la fièvre ? L'infirmière prendra sa température à des heures régulières, ou nous vous demanderons de le faire. Informez toujours l'infirmière de toute poussée de fièvre.

- Votre enfant a de la diarrhée ? Dites-le sans attendre à l'infirmière afin que les selles de votre enfant puissent être observées. Si besoin, un prélèvement de selles sera réalisé en vue d'être examiné.
- Nous faisons en sorte, dans la mesure du possible, que les soins soient dispensés à votre enfant par les mêmes infirmières afin qu'il se sente rapidement en confiance.
- Si votre enfant doit être isolé en raison de risques de contagion (infection, diarrhée, ...), nous vous demandons de veiller à ce qu'il reste dans sa chambre. Demandez à l'équipe des jeux d'apporter des jouets dans sa chambre. Nous vous prions de laisser les jouets dans la chambre pour qu'on puisse les désinfecter après. Nous vous prions également de vous laver et de vous désinfecter les mains chaque fois que vous dispensez des soins à votre enfant ou que vous quittez sa chambre.



SERVICES À DISPOSITION À L'HÔPITAL

Rooming-in

Une hospitalisation peut s'accompagner de beaucoup de stress chez l'enfant. Il arrive dans un cadre inconnu et doit se soumettre à des examens pénibles et parfois même à des traitements douloureux. Nous prions ainsi les parents de faire en sorte qu'une personne proche de l'enfant soit là pendant les examens et l'entièreté de son hospitalisation.

Vous avez la possibilité de passer la nuit auprès de votre enfant. Une personne adulte est autorisée à dormir dans sa chambre. Chaque chambre est équipée d'un lit pliant et de draps. Vous pouvez faire usage des douches communes installées dans le service. Vous pouvez aussi commander des repas. Les prix sont indiqués dans l'explications du formulaire d'admission que vous avez reçu. Les frais seront comptabilisés sur la facture d'hôpital.

Quelques consignes

- Pour assurer le bon déroulement des soins du matin, nous vous prions de vous lever vers 8h00, de faire votre lit et de le replier.
- Veillez également à ce que la chambre reste bien rangée.

- Prévenez toujours l'infirmière lorsque vous laissez votre enfant seul dans la chambre et indiquez-lui la durée de votre sortie. Pour des raisons de sécurité, pensez bien à remonter les barreaux du lit de votre enfant s'il est en bas âge.

Tarif parking avantageux

Un tarif avantageux (abonnement hebdomadaire) est possible pour les parents d'enfants admis en Pédiatrie. Pour obtenir un abonnement hebdomadaire, adressez-vous à l'accueil dans le hall d'entrée principal.

Salle de jeux



La salle de jeux est toujours ouverte et l'animatrice est présente de 09h00 à 12h30. La salle de jeux est réservée aux patients du service n'étant pas contagieux.

Les enfants ne sont autorisés à jouer en salle de jeux que s'ils sont accompagnés d'un parent et/ou de l'animatrice. Si votre enfant utilise des jeux, nous vous demandons de les remettre à leur place avec lui lorsque vous quittez la salle.

Visite d'un « médoclown »



Le mercredi après-midi, l'un de nos médoclowns se rend dans la chambre de votre enfant pour le distraire et jouer avec lui.

Télé & DVD

Chaque chambre est équipée d'une TV et d'un lecteur de DVD (gratuit). Vous pouvez emprunter auprès de l'animatrice des DVD à regarder en chambre. Nous vous prions de tenir compte des camarades de chambre ainsi que des autres petits patients et parents séjournant dans notre service. Le repos est essentiel au rétablissement de votre enfant.

Internet

Un accès (sans fil) gratuit à internet est proposé dans toutes les chambres. Connectez-vous avec 'RZTGuest'. Comme nom d'utilisateur vous utilisez votre numéro d'enregistrement, qui se compose de huit chiffres, et comme mot de passe vous utilisez votre année de naissance.

Téléphone

L'appareil téléphonique dans votre chambre vous permet de former directement des numéros de téléphone à l'extérieur. Vous avez reçu un code personnel lors de votre enregistrement.

Ce code est collé sur votre formulaire d'admission. Pour les appels sortants, suivez les instructions sur l'appareil.

- Composez le numéro 88 suivi par les 4 chiffres de votre code personnel.
- Puis, formez 0 (pour la ligne externe) et le numéro de la personne que vous désirez téléphoner. Exemple: 88 1234 0 016809011

Vos appels sortants sont payants et repris sous la rubrique « frais divers » de votre facture d'hôpital. Vous êtes joignable à tout moment dans votre chambre. Votre numéro: 016 80 9 + le numéro de votre chambre. Bien sûr, les appels entrants et internes sont gratuits. Pour les appels internes de l'hôpital, il vous suffit de composer les 4 derniers chiffres du numéro de téléphone concerné.

Egalement disponible dans la chambre

Un thermomètre, des couches, des bavoirs et une chaise haute sont également disponibles dans la chambre. Prévenez l'infirmière si votre stock est épuisé. Leur utilisation est gratuite. Si vous emmenez le thermomètre chez vous, celui-ci vous sera facturé.

Cafétéria & boutique

La cafétéria et la boutique sont situées au sous-sol de l'hôpital (ascenseur ou escalier : niveau -1). Celles-ci sont ouvertes aux patients, aux visiteurs ainsi qu'au personnel. La carte et les prix sont affichés sur un panneau à l'entrée de la cafétéria.

Prévenez toujours l'infirmière si vous emmenez votre enfant à la cafétéria. S'il doit suivre un régime alimentaire particulier, nous vous rappelons qu'il ne pourra y déroger sans l'autorisation de son médecin.

Horaires d'ouverture

En semaine : 09h00 – 19h00

Le week-end : 10h30 – 19h00

RETOUR À LA MAISON

Le moment auquel votre enfant peut quitter l'hôpital sera décidé en concertation avec le pédiatre. Il vous communiquera également les soins et médicaments éventuels qui devront être administrés à votre enfant à la maison et vous remettra les attestations et ordonnances nécessaires. Par ailleurs, une visite de contrôle sera généralement planifiée.

Le pédiatre informera votre médecin de famille du traitement et des soins post-hospitalisation éventuels dont doit bénéficier votre enfant par lettre de sortie d'hôpital électronique.

Besoin de soins ou d'aide à domicile ?

Si votre enfant a besoin de soins ou d'aide après avoir quitté l'hôpital, n'hésitez pas à faire appel au personnel soignant. On peut alors contacter notre **service d'encadrement des patients**.

Un employé de ce service s'entretiendra avec vous et si besoin avec votre médecin sur les soins ou l'assistance souhaitée et prendra contact avec les différents intervenants concernés.

Numéro de téléphone du service d'encadrement des patients : (t) (016 80) 99 46

Besoin de soutien pédagogique ?

Pour bénéficier d'un soutien ou encadrement pédagogique pour votre enfant, prenez rendez-vous avec l'orthopédagogue du service de pédiatrie.

Numéro de téléphone de l'orthopédagogue : (t) (016 80) 90 64.



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Vos droits en tant que patient constituent notre fil directeur

- Droit à une prestation de soins de qualité.
- Droit de choisir librement son praticien professionnel.
- Droit d'être informé sur son état de santé.
- Droit d'être informé sur les soins et le traitement délivrés.
- Droit de consentir ou refuser la prestation de soins, après information.
- Droit au soulagement de la douleur.
- Droit à un dossier médical tenu à jour, droit de le consulter et d'en obtenir une copie (demande auprès du service de médiation).
- Droit à la protection de sa vie privée (privacy).
- Droit d'introduire une plainte auprès du service de médiation compétent.

De plus amples informations à ce sujet sont disponibles sur le site web des autorités publiques **www.patientrights.be**.

Pourquoi votre avis nous intéresse

- Vos expériences nous sont essentielles et nous apportent souvent d'excellents conseils pour améliorer sans cesse nos soins aux patients. Un **formulaire d'évaluation** vous sera remis. Nous vous invitons à y noter vos appréciations et suggestions sur votre séjour à l'hôpital. Merci de déposer le formulaire rempli

dans la boîte aux lettres du service de médiation du département. Celui-ci sera traité de façon anonyme. Vous pouvez aussi **remplir le formulaire d'évaluation en ligne** sur notre site web (en français).

En cas de plainte

- Nos employés s'efforcent de vous entourer des meilleurs soins. Il se peut néanmoins que certains points méritent d'être améliorés, que certaines situations ne se réalisent pas comme souhaité. Vous n'êtes pas satisfait(e) de certains aspects de votre séjour ou traitement à l'hôpital ? Adressez-vous dans ce cas à votre médecin ou à l'infirmière en chef. Il suffit parfois d'aborder son problème pour le résoudre.
- Notre **médiateur** est la personne de l'hôpital à qui les patients peuvent s'adresser en cas de plainte sur une prestation de soins et de services. Celui-ci traitera votre plainte dans le plus grand anonymat. Il travaille de façon indépendante et est impartial lors de la médiation. Le médiateur peut être joint par e-mail à l'adresse ombudsdienst@rztienen.be ou par téléphone au numéro 016 80 35 65. Vous pouvez aussi **enregistrer votre réclamation en ligne** sur notre site web (en français)

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

campus mariëndal

t 016 80 90 11 (numéro général)

t 016 80 99 19 (service des Urgences)

campus st.-jan

t 016 80 90 11

medisch centrum tienens

t 016 80 95 82

medisch centrum aarschot

t 016 55 17 11

www.rztienen.be

iedereen

Vriendelijk Inlevend Professioneel
met zin voor Initiatief



10023-FR/août 2019