

# BIENVENUE EN NEONATALOGIE

A l'hôpital d'Albertville





Votre bébé a besoin de soins, il va séjourner en Néonatalogie.

L'hospitalisation étant souvent un événement difficile à vivre pour l'ensemble de la famille, nous sommes à votre disposition et à votre écoute pour vous accompagner dans cette épreuve et rendre ce séjour le plus agréable possible.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil, des informations pratiques sur la prise en charge globale de votre enfant.



## I. Présentation des locaux

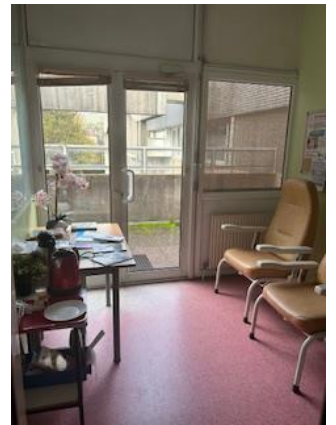
Le Centre Hospitalier d'Albertville-Moûtiers dispose d'un service de néonatalogie de niveau 2A. Celui-ci accueille les enfants prématurés de plus de 32 Semaines d'Aménorrhée, de plus de 1500g et/ou qui ont un problème de santé nécessitant des soins appropriés mais qui n'ont pas besoin d'assistance respiratoire.

L'unité de néonatalogie se situe au premier étage du Centre Hospitalier, à proximité de la maternité et des salles de naissance.

A son arrivée, votre bébé sera installé soit en salle de soins, soit directement dans l'une des 6 chambres dont dispose le service.

Le service est composé :

- d'une salle détente. Cet espace est aussi un lieu de détente pour vous ainsi que pour les visiteurs autorisés. (cf page 6)



- d'un bureau infirmier : doté d'une centralisation des appareils de surveillance hémodynamique permettant aux soignants de veiller à distance votre enfant.



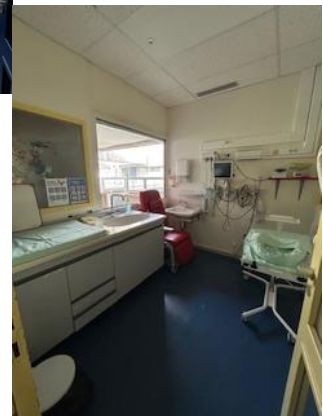
- d'une salle de soins située à côté du bureau infirmier, nous permettant de garder près de nous les bébés ayant besoin davantage de surveillance.



- d'une biberonnerie où sera préparée l'alimentation de votre bébé pour les 24 heures à venir (lait maternel ou lait artificiel).



- des chambres : 4 individuelles et 1 double.



## II. Présentation de l'équipe

Différents professionnels interviendront auprès de vous et de votre enfant :

***L'équipe pluridisciplinaire se compose également de :***

- Cadre de Santé, est disponible pour vous recevoir
- ASH (Agent de Service Hospitalier)
- Secrétaires

***Un pédiatre est présent chaque jour pour la visite de votre enfant et peut aussi vous rencontrer sur rendez-vous.***

Deux équipes de soignants se relaient sur 24 heures auprès de votre bébé. Chaque équipe se compose d'une infirmière puéricultrice et d'une auxiliaire de puériculture.

D'autres professionnels sont présents :

- Psychologue
- Kinésithérapeutes
- Assistantes sociales
- Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA)
- Une puéricultrice de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) d'Albertville

### III Fonctionnement du service

#### *Modalités de visites*

Parents, vous pouvez être présents quand vous le souhaitez.

Les frères et sœurs peuvent, 2 fois par semaine entrer dans le service, au maximum 1 heure ; quant aux grands-parents, ils sont autorisés à rendre visite à votre nouveau-né 1 fois par semaine.

L'infirmière devra être prévenue la veille afin de programmer l'heure de la visite.

Les autres visiteurs peuvent venir rendre visite à votre bébé toujours en présence d'un parent pendant 1h maximum par jour.

Vous pouvez prendre des nouvelles à tout moment du jour et de la nuit par téléphone.

#### *Règles de vie*

Lors de votre visite, il est important de nous signaler votre arrivée par le biais de la sonnette située à votre gauche à l'entrée du service.

Avant de vous occuper de votre bébé, il est recommandé d'ôter bijoux et vernis à ongle. Lavez-vous soigneusement les mains et les poignets, rincez-les abondamment et séchez-les soigneusement. Complétez ce lavage par une friction des mains au gel hydro-alcoolique. Enfilez ensuite la blouse fournie par l'équipe pour la journée.

Il est indispensable de respecter les règles d'hygiène de base :

- gel hydro-alcoolique avant et après chaque soin
- ne pas toucher la poubelle avec les mains
- se laver les mains après chaque geste « sale » (change, lavage de nez, éternuement, ...).

Le port du masque est nécessaire si vous êtes enrhumé ou potentiellement contagieux (toux, herpès, ...) et obligatoire en période hivernale.

#### *Pour votre détente*

Vous trouverez au rez-de-chaussée de l'hôpital une boutique et un distributeur de boissons et de confiseries.

Le service met à disposition des parents une salle où vous pourrez vous restaurer et utiliser le réfrigérateur et le micro-ondes.

Les collations et boissons peuvent être prises dans la salle détente des parents.



## *Les soins à votre enfant*



Votre enfant peut être placé dans un incubateur (ou couveuse) à son arrivée dans le service.

Cela lui permet de maintenir sa température s'il est trop petit pour le faire seul.

Dès que possible, il sera installé dans un berceau. Nous programmerons ensemble ce grand moment. Pensez à prévoir quelques vêtements.

Dans un premier temps, les soins seront effectués par le personnel soignant. Progressivement, vous pourrez effectuer les changes, les bains... Nous vous accompagnerons dans la réalisation des soins afin de vous impliquer le plus rapidement possible mais toujours à votre rythme. Votre bébé sera baigné, en principe, un jour sur deux afin de moins le fatiguer.

Vous pourrez également profiter des moments de « peau à peau » pour favoriser le lien parent-enfant et améliorer le bien-être de votre bébé.

Votre accord sur l'utilisation de la tétine vous sera demandé.

La santé de votre bébé peut nécessiter une surveillance technique à l'aide d'un moniteur de surveillance, qui sera relié à votre enfant par des fils.

Cette situation ne vous empêche pas de le câliner et de le prendre dans vos bras.

Il peut aussi avoir une perfusion et/ou de l'oxygène.

N'hésitez pas à demander à rencontrer les pédiatres et l'équipe si l'évolution de votre bébé vous interroge ou vous inquiète.

L'équipe pratique les « soins de développement ».

L'objectif est de faire en sorte que l'environnement des soins provoque le moins possible d'inconfort pour l'enfant (diminution des bruits au maximum, lumière, respect du sommeil, bains langés, cocons...).

Nous serons là pour vous y sensibiliser.



## **Alimentation**

En fonction de votre désir, votre enfant sera soit nourri au lait maternel soit au lait artificiel adapté à ses besoins.

Selon son état de santé, votre bébé pourra être alimenté au biberon et/ou au sein.

S'il est trop petit pour se nourrir seul, il pourra être alimenté par une petite sonde allant directement à son estomac.



Si vous souhaitez allaiter, l'équipe sera là pour vous accompagner dans ce projet et vous aider à la mise en œuvre des moyens nécessaires à sa réussite (tire-lait, aides aux mises au sein, documentations, ...).

Si vous vous sentez en difficulté, n'hésitez pas à solliciter l'équipe.

Les soignants vous aideront lors des mises au sein.



### **III. Bébé va bientôt sortir**

La sortie peut être envisagée à partir du moment où votre bébé ne nécessitera plus de surveillance médicale ni de soins spécifiques.

Afin de préparer au mieux la sortie, une chambre mère-enfant vous sera proposée.

D'une durée minimale de 24h, elle vous permettra de retrouver pleinement votre enfant et de bénéficier de notre soutien si besoin.

Attention, une participation financière peut être demandée, renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour la prise en charge du lit accompagnant.

Si votre enfant a besoin de traitements, le pédiatre vous donnera une ordonnance avant la sortie et l'équipe vous montrera comment les lui administrer.

Des conseils concernant la puériculture vous seront prodigués tout au long de l'hospitalisation en néonatalogie. N'hésitez pas à poser vos questions.

N'oubliez pas de nous fournir vos carnets de santé avant la sortie afin que l'on puisse vérifier que vos vaccinations sont à jour, ceci dans le souci de protéger votre enfant de certaines maladies (celui-ci étant particulièrement vulnérable à cet âge-là).

Enfin, l'équipe soignante sera toujours heureuse de vous retrouver au travers d'un témoignage laissé sur le livre d'or dans votre salle détente.

#### **IV. Numéros utiles**

Standard de l'hôpital : 04.79.89.55.55

Bureau des Infirmières : 04.79.89.55.48

Secrétariat de néonatalogie/pédiatrie : 04.79.89.55.50

Site Internet de l'hôpital : [www.cham-savoie.fr](http://www.cham-savoie.fr)



## V. Les +

Vêtements à prévoir : bodies, chaussettes, chaussons, pyjamas, moufles, bonnets, gigoteuse, brassières en laine.

Bébé peut avoir des « doudous » au pied du berceau ou en incubateur.

N'hésitez pas à décorer sa chambre : dessin, photo, petit mot...

Vous pouvez écouter de la musique dans chaque chambre, n'hésitez pas à nous demander de passer vos CD.

Vous avez la possibilité de demander à ce que votre enfant bénéficie de massage, (horaires à programmer).

Vous trouverez dans chaque chambre une ardoise où vous pourrez noter quand vous revenez voir votre enfant, ses petites habitudes...

Le service de néonatalogie du Centre Hospitalier Albertville-Moûtiers fait partie du Réseau Périnatal des 2 Savoie (RP2S).

Le RP2S rassemble l'ensemble des acteurs de la périnatalité des départements de la Savoie, de la Haute-Savoie et de l'Ain limitrophe (Belley, Pays de Gex, Bellegarde).

Les professionnels du réseau se connaissent, communiquent entre eux, se forment et mettent en commun leurs expériences et compétences afin d'améliorer continuellement leurs pratiques autour de la grossesse et la naissance.

Plus d'informations sur [www.rp2s.fr](http://www.rp2s.fr)

## **Obligations et droits des usagers du service public hospitalier**

A l'hôpital, le respect de quelques règles simples favorise le bien-être de tous. Nous respectons vos droits... Merci de respecter vos devoirs.

### **1) Vos devoirs**

Votre séjour à l'hôpital est soumis au respect des règles fixées par le Centre Hospitalier d'Albertville-Moûtiers. Vous devez vous y conformer et respecter également les règles élémentaires propres à tout passage ou séjour dans un espace public.

Nous vous remercions de bien vouloir les respecter.

- Respect de la tranquillité et du repos des personnes hospitalisées :

Les malades, les accompagnants et les visiteurs sont tenus à la discrétion dans les locaux hospitaliers.

Les téléphones mobiles doivent être utilisés avec modération et en mode silencieux.

- Respect de la dignité et savoir-vivre :

Toute violence verbale ou physique vis-à-vis du personnel hospitalier, des usagers ou des visiteurs est condamnable.

L'usage du tabac n'est pas autorisé par la loi.

Il est également interdit d'introduire et de consommer de l'alcool dans l'établissement.

Toute conduite qui ne respecterait pas ces règles élémentaires, tout trouble à l'ordre public, peut faire l'objet de poursuites auprès du tribunal.

- Respect de la réglementation relative à l'identité :

La vérification de votre identité est le premier acte de prise en charge hospitalière. Dès votre entrée dans l'établissement, vous devez justifier de votre identité à l'aide de documents officiels. Cela permet de demander une prise en charge auprès de votre régime de Sécurité Sociale ou de votre assurance et d'obtenir rapidement le remboursement de tout ou partie des frais d'hospitalisation.

Dans l'espace public, la dissimulation du visage n'est pas autorisée. A l'hôpital, le médecin et le personnel soignant doivent pouvoir voir votre visage afin de s'assurer de votre identité.

### **2) Vos droits**

Les usagers du service public hospitalier ont des droits qu'il est important de connaître. Cette rubrique vous les détaille :

- le respect de la charte du patient hospitalisé

- l'obtention de votre consentement éclairé pour toute intervention chirurgicale

- la possibilité de rédiger des directives anticipées

- les prises en charge spécifiques pour les enfants mineurs ou majeurs sous tutelle

- la possibilité encadrée de refuser les soins proposés

- votre droit d'accès au dossier médical

- la possibilité de porter réclamation auprès de la direction, des médiateurs ou des représentants des usagers.

Toutes les informations relatives à vos droits et à vos obligations sont également consultables sur le site : [www.cham-savoie.fr](http://www.cham-savoie.fr)

## **Information sur la prise en charge des mineurs sous tutelle**

L'information relative à un patient mineur est délivrée aux titulaires de l'autorité parentale dont l'autorisation est requise pour la réalisation des actes médicaux.

La décision parentale d'opérer un enfant mineur est obligatoire pour toute intervention chirurgicale sauf exception. Elle n'est valable que pour un acte précis à réaliser à un moment donné. La feuille d'autorisation vous sera remise par le médecin.

## **Le refus de soins**

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé du patient. Le médecin respectera votre volonté après vous avoir informé des conséquences de vos choix.

Toutefois, nous vous conseillons vivement de suivre les indications et recommandations du médecin afin de préserver au mieux votre santé.

Si vous maintenez votre refus de vous faire soigner malgré les explications sur les risques encourus par une telle décision, vous devrez signer un document de sortie contre avis médical qui sera intégré à votre dossier médical. Dans ce cas, une alternative vous sera proposée (ordonnance, suivi par votre médecin traitant, etc.).

## **Votre droit d'accès au dossier médical**

Toute personne hospitalisée a accès à l'ensemble des informations médicales la concernant, celles-ci étant regroupées dans un dossier détenu par l'établissement de santé.

1) Les modalités de communication des informations à caractère médical

Selon votre choix, la communication des informations demandées a lieu soit :

- par consultation sur place avec remise de copies des documents
- par l'envoi recommandé des copies
- par la remise en mains propres.

La présence d'un médecin à vos côtés lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée afin notamment d'éclaircir et de vous expliquer certains termes médicaux spécifiques.

## **Les coûts de reproduction des pièces sont à votre charge**

Les informations sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48h après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

D'une manière générale, votre dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

## 2) La demande d'accès au dossier médical

Vous pouvez demander l'accès aux informations relatives à votre santé. Si vous en faites la demande pendant votre séjour à l'hôpital, les documents vous seront remis par l'intermédiaire de la secrétaire médicale du service après accord du médecin.

En cas de demande ultérieure à votre hospitalisation, celle-ci doit être motivée et adressée, par écrit, au directeur de l'établissement.

Elle doit être complétée par une photocopie de votre carte d'identité.

Le cas échéant, cette demande peut être faite par une personne ayant autorité parentale ou votre tuteur.

## **Réclamations**

Si vous avez un sujet d'insatisfaction, vous pouvez vous exprimer d'abord oralement, auprès de l'un des responsables du service (médecin ou cadre de santé). En cas d'impossibilité, ou, si les explications reçues ne vous ont pas satisfaites, il vous est possible de rédiger une réclamation écrite auprès du Directeur ou de rencontrer la personne chargée des relations avec les usagers de l'établissement (ses coordonnées vous seront données par le personnel du service).

Cette réclamation sera ensuite étudiée, instruite et une réponse y sera systématiquement apportée.

Vous pouvez également saisir la Commission des Relations avec les usagers et de la Qualité de la Prise En Charge (CRUQPEC), et notamment des médiateurs médicaux et non médicaux ou encore les représentants des usagers qui y siègent.

L'écoute de cette commission peut vous permettre de vous apporter une aide pour résoudre une situation tendue ou compliquée et vous apporter un soutien ainsi qu'à vos proches.

Pour rencontrer l'un de ses membres, il vous suffit de vous adresser au cadre de santé du service d'hospitalisation qui vous donnera ses coordonnées.

Les missions de la commission :

- elle veille au respect de vos droits et facilite vos démarches
- elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches et à l'amélioration continue de la politique qualité.

Les associations d'usagers représentées au sein de la CRUQPEC :

- la Ligue contre le Cancer
- France Alzheimer
- l'UDAF (Union Départementale des Associations Familiales)

Pour toutes informations complémentaires, le Cadre de Santé du Service se tient à votre disposition.
---



## Questionnaire de satisfaction



### • Votre Accueil

Votre bébé est arrivé ☐ de la maternité ☐ d'un autre établissement

Comment jugez-vous :

Votre accueil dans le service de néonatalogie ☺ ☹ ☹

L'accueil de votre bébé dans le service ☺ ☹ ☹

Les formalités administratives ☺ ☹ ☹

La présentation du service ☺ ☹ ☹

La signalétique et l'orientation dans l'établissement ☺ ☹ ☹

### • Votre séjour

#### Information

Avez-vous reçu toutes les informations nécessaires :

De la part de l'équipe soignante ☺ ☹ ☹

Du médecin ☺ ☹ ☹

Comment jugez-vous leurs explications : ☺ ☹ ☹

Avez-vous pu pratiquer le peau à peau : oui non

Avez-vous pu bénéficier de l'écharpe de peau à peau : oui non

Avez-vous pu participer à un atelier préparation d'un biberon si vous n'allaitiez pas : oui non

Vous a-t-on montré l'utilisation du tire-lait et l'entretien : oui non

#### Soins/accompagnement

Comment trouvez-vous la disponibilité :

- de l'équipe soignante ☺ ☹ ☹

- Du médecin ☺ ☹ ☹

Quel hébergement vous a-t-on proposé pour être auprès de votre bébé :

.....

L'hébergement proposé vous a-t-il convenu?

.....

Les soins apportés à votre bébé : ☺ ☹ ☹

L'accompagnement aux soins (change, bain...) : ☺ ☹ ☹

L'hygiène lors des soins : ☺ ☹ ☹

Le respect de votre intimité : ☺ ☹ ☹

Avez-vous pu vous rendre auprès de votre enfant autant que vous le souhaitiez ?

.....

Locaux : ☺ ☹ ☹

Comment avez-vous trouvé la chambre de votre bébé : ☺ ☹ ☹

Confort/espace : ☺ ☹ ☹

Mobilier : ☺ ☹ ☹

Propreté : ☺ ☹ ☹

Bruit : ☺ ☹ ☹

Prestations

La boutique	☺	☹	☹
Le vestiaire	☺	☹	☹
La salle de repas	☺	☹	☹
Le vestiaire	☺	☹	☹

• **Votre sortie**

L'information sur les conditions de sortie vous a-t-elle paru suffisante ?

.....  
.....

• **Remarque suggestions :**

.....  
.....  
.....  
.....

Date de sortie :

Nom :

Prénom :

Merci d'avoir consacré un peu de votre temps pour répondre à ce questionnaire.

Votre avis est essentiel pour nous permettre de mieux cibler vos attentes et améliorer la qualité de notre service.

Version : 15/10/24