



**HÔPITAL
MÈRE-ENFANT**
Dominique Ouattara
DE BINGERVILLE

Donner la vie,
Donner l'espoir

LIVRET D'ACCUEIL





SOMMAIRE

HÔPITAL MÈRE-ENFANT
Dominique Guittard

Présentation de l'Hôpital	5
Mot de la Direction	6
Mon séjour	7
Ma sortie	13
Règles à respecter	15
Sécurité à l'hôpital	17
Mes droits	19
Charte de l'enfant hospitalisé à l'HME	21
Charte de la patiente hospitalisée à l'HME	23

BIENVENUE À L'HÔPITAL MÈRE-ENFANT DE BINGERVILLE



Présentation de l'Hôpital

La Fondation Children Of Africa est heureuse de vous présenter l'Hôpital Mère-Enfant de Bingerville, établissement de santé privé, à but non lucratif, à mission de service public et à caractère universitaire, inauguré le 16 Mars 2018.

L'Hôpital Mère-Enfant de Bingerville est un établissement solidaire, socialement responsable, qui vise à participer à la réduction de la morbidité et de la mortalité maternelle et infantile tout en renforçant l'accessibilité de tous, à des soins de qualité, y compris les patients en situation de précarité sociale.

Dans un cadre très accueillant, regroupant un plateau technique de dernière génération et des ressources humaines compétentes, l'Hôpital Mère-Enfant de Bingerville dont la capacité d'accueil est de 130 lits et places, met à votre disposition des espaces de soins variés et adaptés.



Mot de la Direction

Madame, Monsieur,

Vous allez être pris en charge à l'Hôpital Mère-Enfant Dominique OUATTARA de Bingerville, établissement privé à but non lucratif, créé par la Fondation Children of Africa.

Votre état de santé est la raison de votre admission dans notre établissement. La Direction Générale et les équipes médicales et de soins vous souhaitent la bienvenue.

Notre établissement est porteur de valeurs fortes, afin de vous offrir une prise en charge humaniste et des soins d'excellence à toutes les étapes de votre séjour.

Ce livret d'accueil, réalisé à votre intention, exprime la volonté de l'établissement d'aller à votre rencontre, de vous informer de vos droits, de vous guider dans votre démarche afin que votre séjour se déroule dans des conditions optimales.

Pour cela, l'Hôpital Mère-Enfant s'est engagé dans une démarche visant à améliorer la qualité des prestations d'accueil, de soins et d'hôtellerie. Ce souci d'amélioration constante de nos pratiques rend précieuses vos remarques et suggestions. C'est pourquoi, il vous sera remis au cours et au terme de votre prise en charge un questionnaire de satisfaction.

Nous vous remercions de le compléter et de le remettre à votre infirmière avant votre départ ou de le déposer dans les boîtes aux lettres affectées à cet effet.

L'équipe médicale, le personnel soignant, technique et administratif mettront toutes leurs spécificités et leur professionnalisme en œuvre afin de rendre votre séjour le plus fructueux et le plus agréable possible.

La Direction Générale de l'Hôpital Mère-Enfant.



MON SÉJOUR



Avant mon admission

Une hospitalisation est un évènement important.

Il est donc nécessaire de bien la préparer. Aussi avant votre séjour, des dispositions sont-elles prises pour nous aider à mieux nous occuper de vous.

Me rendre au bureau des admissions

C'est l'étape fondamentale dans la démarche administrative. Le bureau des admissions vous fournira les informations liées à votre prise en charge.

Si vous êtes assuré, votre assurance, en liaison avec le bureau des admissions, vous fournira les autorisations nécessaires pour votre prise en charge.

Si vous n'avez pas d'assurance, vous serez situé sur le coût approximatif de votre prise en charge.

Me familiariser avec les lieux

Vous pouvez demander une visite de l'hôpital afin de vous familiariser ou de familiariser votre enfant à ce nouvel environnement.

Que dois-je amener ?

Afin de ne manquer de rien pendant

le séjour à l'hôpital, prenez du linge (vêtements confortables, sous-vêtements, pantoufles) et des objets de toilette.

Laissez à votre domicile les objets de valeur. Ils sont sous votre responsabilité pendant toute la durée de votre séjour. Informez le personnel du service si votre enfant porte des lunettes, une prothèse ou tout autre appareillage.

Les documents à ne pas oublier.

- ✓ **Une pièce d'identité**
(carte nationale d'identité ou passeport ou carte de séjour ou extrait d'acte de naissance) ;
- ✓ **La carte d'assuré ;**
- ✓ **L'avis d'hospitalisation délivré par le médecin traitant ;**
- ✓ **Le carnet de vaccination ;**
- ✓ **Les résultats d'analyses ;**
- ✓ **Les radiographies ;**
- ✓ **Les traitements en cours ;**
- ✓ **L'objet auquel votre enfant est attaché.**



Bon à savoir

Le jour de votre admission

Il est nécessaire que vous apportiez les dernières ordonnances afin de permettre au médecin de poursuivre ou d'adapter le traitement en cours.

Certains médicaments pris habituellement peuvent ne pas être disponibles à l'hôpital. Vous devez le signaler au médecin ou à l'infirmière qui prendra la précaution de ranger le traitement dans la pharmacie du poste de soins. Il est très important de ne prendre aucun autre médicament que ceux qui sont validés ou prescrits par le médecin de l'hôpital et remis par les infirmier(ère)s.

À votre sortie, le médecin va vous remettre une ordonnance. Demandez-lui des explications, si nécessaire.



MON SÉJOUR



Mon admission

Vous aider à faciliter votre hospitalisation

Où dois-je me rendre ?

Le jour de votre admission ou celle de votre enfant, vous pouvez vous présenter directement au service concerné pour votre prise en charge.

Identifier nos professionnels

Votre satisfaction est notre priorité. C'est pourquoi, pendant votre séjour, nos professionnels de santé et administratifs s'occupent de vous et de votre enfant. Il est donc important d'identifier tous ceux qui interviennent dans la chaîne des soins.

Toutes nos équipes sont mobilisées pour vous

- Les médecins sont responsables de votre prise en charge médicale ou de celle de votre enfant (diagnostic, traitement, suivi) et prescrivent des examens nécessaires ;
- Les cadres de santé gèrent l'organisation des soins et le déroulement du séjour ;
- Les infirmier(ère)s, sages-femmes et

puéricultrices dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante et vous conseillent pour votre santé et celle de votre enfant ;












- Les aides-soignant(e)s collaborent avec les infirmières pour les soins quotidiens et la toilette. Ils assurent le service des repas et l'accueil des patients ;
- Les psychologues collaborent avec l'équipe soignante et sont à votre écoute ;
- Les rééducateurs interviennent à la demande des médecins ;
- Les techniciens de l'imagerie et les techniciens de laboratoire réalisent les examens ;
- Les diététicien(ne)s conseillent sur votre alimentation et celle de votre enfant.



Bon à savoir

Le code couleur du personnel

Notre personnel soignant dispose d'un code couleur pour vous permettre de mieux les identifier.

Couleur	Personnels Soignants
 Jaune	Infirmiers
 Bleu-ciel	Aides-soignantes
 Vert	Auxiliaires en pharmacie
 Vert-clair	Ambulanciers
 Orange	Secrétaires
 Marron	Brancardiers
 Rose	Sages-femmes
 Bleu-nuit	Kinésithérapeutes
 Vert-bouteille	Techniciens biomédicaux
 Rose fuchsia	Cadres de santé
 Topaze	Diététiciens





MON SÉJOUR

D'autres professionnels vous accompagnent :

- Les hôtesse vous accueillent et vous orientent dans vos démarches administratives ;
- Une éducatrice pré-scolaire encadre votre enfant ;
- Une institutrice assure la continuité de la scolarité ;
- Les agents hospitaliers et l'équipe hôtelière participent à l'entretien et à la distribution des repas.

Passer la nuit avec mon enfant

Si vous souhaitez rester la nuit auprès de votre enfant, adressez-vous au cadre de santé qui vous en expliquera les conditions.

Le lit ou le fauteuil doit être rangé impérativement le matin à 8h ainsi que les affaires personnelles à l'endroit indiqué par chaque service.

Les repas

Le petit-déjeuner est servi pour les patients entre 8h et 9h ; le déjeuner

entre 12h et 13h et le dîner entre 18h30 et 19h30.

Une alimentation saine, variée, équilibrée et adaptée est proposée par le service diététique, tout en respectant vos préférences ou celles de vos enfants.

Ne consommez pas ou ne donnez jamais d'aliment, confiserie ou boisson à votre enfant sans en demander l'autorisation.

Les visites

Des heures de visites sont instaurées pour permettre aux équipes de soin de prendre en charge dans les meilleures conditions les patients.

Pour les autres membres de la famille et les amis, les horaires de visite sont du lundi au vendredi de **14h à 20h** et les week-ends et jours fériés, de **12h à 20h**. Pour les parents directs (père, mère, conjoint, enfant), des exceptions peuvent être accordées par le responsable du service. Le nombre de visiteurs est limité à trois personnes par chambre (parents y compris). Les téléphones portables des visiteurs doivent être éteints ou sur vibreur.



Bon à savoir Interprètes

Si vous ou votre enfant parlez mal le français et avez besoin d'un interprète, signalez-le à l'équipe soignante.

Wifi

Un accès wifi est disponible pour les patients hospitalisés.



MA SORTIE



Documents administratifs

À ne pas oublier

Tout comme votre admission, votre sortie est importante. C'est pourquoi, il convient de bien la préparer.

Bien préparer sa sortie

Ces informations et conseils vont vous permettre d'organiser au mieux votre sortie ou celle de votre enfant.

Aider-nous à vous satisfaire davantage

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis durant votre séjour. Vos réponses anonymes nous permettent d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins. Merci de le remplir et de le rendre à une personne de l'équipe soignante. Vous pouvez également le renvoyer par courrier à la Direction de la qualité et de gestion des risques. Hôpital Mère-Enfant BP 722 Bingerville.

Quelles sont les formalités ?

Le médecin vous informe 24h à l'avance de votre sortie ou celle de votre patient. La sortie se fait entre 09h30 et 11h00. Une fois la facture établie, vous ou le patient êtes conduits au bureau des admissions pour le règlement de la facture. Un reçu vous est remis à présenter au cadre de santé, qui vous

remettra une ordonnance, les résultats des examens (imagerie, laboratoire, etc.) et des conseils si nécessaire. Un rendez-vous de contrôle peut être fixé.

En ambulatoire, la procédure est toute autre. Étant donné que le patient rentre à la maison quelques heures après l'intervention chirurgicale ou l'exploration, toutes les procédures administratives doivent être finalisées avant la prise en charge.

Comment va se dérouler la suite des soins ?

- Si un traitement ou des soins sont requis après votre sortie ou celle de votre enfant, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil à l'équipe soignante sur la manière d'appliquer les prescriptions, ou sur les règles d'alimentation à suivre ou sur les activités autorisées. (jeux, voyages en avion, etc.).
- Si du matériel ou des médicaments sont nécessaires à domicile, essayez

de vous organiser pour les obtenir avant votre retour ou celui de votre enfant.



Que faut-il payer ? En fonction de votre situation

Si vous êtes assurés, l'assurance prend en charge une partie des frais médicaux. Le reste étant à votre charge. Il est nécessaire d'obtenir l'accord de l'assurance.

Si vous n'êtes pas assurés, vous paierez la totalité des frais médicaux au bureau des admissions.



Bon à savoir L'assistance sociale

Des assistantes sociales sont présentes au sein de l'Hôpital Mère-Enfant. Elles sont chargées d'écouter les personnes démunies. Elles constituent un dossier à cet effet. L'Hôpital prend en charge 25% de patients démunis.



RÈGLES À RESPECTER



Ce qu'il faut savoir Pour un séjour confortable

Ces informations pratiques faciliteront votre séjour ou celui de votre enfant.

Règles à respecter

Afin de garantir le bon fonctionnement de l'hôpital et le confort de tous les patients, il est demandé aux patients et à leurs familles :

- de ne pas gêner, par le comportement ou les propos, les autres malades ou le fonctionnement du service ;
- de baisser le niveau sonore de la télévision, radio, et des conversations téléphoniques ;
- d'observer strictement les règles d'hygiène indiquées par le service comme se laver les mains ;

- d'apporter pour la nuit une tenue adaptée à l'espace collectif ;
- de respecter le bon état des locaux et des objets à disposition. Des dégradations volontairement commises peuvent entraîner l'exclusion du patient.

Usage du téléphone portable

Le téléphone portable n'est pas interdit à l'hôpital mais ne peut être utilisé que dans certaines zones et ne doit pas déranger les soins.



Bon à savoir

Questions à votre enfant

Nos professionnels de santé poseront régulièrement des questions à votre enfant sur son identité ou la vôtre même s'il l'a déjà vu. Cela fait partie des procédures de sécurité de l'hôpital.



Caméra
interdite



Alcool
interdit



SÉCURITÉ À L'HÔPITAL



Hygiène et recommandations

Pour un séjour sécurisé

L'hygiène

La lutte contre les infections nosocomiales (infections survenues à l'hôpital) est essentielle.

L'hôpital est un lieu de soins où les règles d'hygiène s'imposent. Malgré les efforts de tous, le risque d'infection nosocomiale n'est jamais nul.

L'établissement, à travers la cellule de lutte contre ces infections (CLIN), mène des activités de prévention et de contrôle des infections.

Votre état de santé ou celui de votre enfant peut nécessiter une hospitalisation en chambre d'isolement.

Des mesures complémentaires peuvent être instaurées

Si vous-même ou votre enfant êtes atteints d'une maladie infectieuse, contagieuse ou présentez des risques particuliers, il vous sera demandé de :

- ne pas sortir de votre chambre ;
- ne pas visiter d'autres patients ;

- respecter les instructions mentionnées sur les portes des chambres et expliquées par les soignantes, tels que le port de surblouse, de masque etc.

La sécurité anti-malveillance

L'hôpital dispose d'une sécurité anti-malveillance composée d'un responsable qui a sous son autorité des vigiles. Ceux-ci sont postés à l'extérieur de l'hôpital et dans l'enceinte du bâtiment. Reconnaisables à leurs tenues (chemise blanche pantalon gris à l'intérieur et chemise jaune pantalon gris à l'extérieur), ces vigiles veillent au maintien de l'ordre et de la sécurité.

Nos recommandations

- Ne laissez aucun objet de valeur (bijoux, téléphone portable, caméra, appareil photo, sac à main, etc.) dans votre chambre ou celle de votre enfant durant votre absence, même momentanée.
- Si votre enfant ou vous-même êtes victimes d'un vol, prévenez un membre du personnel du service d'hospitalisation.

La sécurité incendie

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital. Pour des raisons de sécurité incendie, il est par ailleurs interdit d'utiliser des bougies et de se servir d'appareils électriques personnels (télévision, sèche-cheveux, plaque chauffante, grille-pain etc.).

Nos recommandations

- Ne pas apporter de liquides inflammables en grande quantité (exemple : eau de toilette) ;
- Nous vous remercions de respecter les interdictions de stationnement afin de ne pas gêner l'intervention des secours.



MES DROITS



Prise en charge Instructions à suivre

Les droits et devoirs de la personne hospitalisée sont inscrits dans la Charte de la personne hospitalisée. Le résumé de la Charte de la personne hospitalisée est inclus dans ce livret d'accueil.

Respect des personnes

La dignité, l'identité et la vie privée du malade doivent être strictement respectées. Le malade a le droit, à tout moment, d'exprimer ses choix et ses souhaits. L'intimité du malade doit être préservée à tout moment de son séjour hospitalier.

Interdiction de sollicitations financières

Les sollicitations éventuelles de la part du personnel doivent être dénoncées auprès du Directeur Général et sont susceptibles de sanctions.

Relations avec les familles

Le personnel de l'Hôpital doit veiller à ce que les proches ou les visiteurs ne se sentent pas rejetés de l'unité de soins. Chaque fois que les conditions le permettent, les proches peuvent être invités par l'équipe soignante à participer au soutien du malade.

Droit à l'information et au consentement

Toute personne a le droit d'être informée de son état de santé. Cette information porte sur les différents examens, traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves induits mais normalement prévisibles, les autres thérapeutiques possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut l'en dispenser. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne.

Protection juridique des majeurs incapables

Lorsque des femmes en situation de handicap, ne peuvent pourvoir seules à leurs intérêts, celui ou celle qui exerce l'autorité parentale peut prendre une décision à sa place, dans les limites de leurs intérêts.

Votre droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant une demande écrite auprès du Directeur Général de l'établissement. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin choisi librement.



CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ À L'HME



Des soins adaptés à tous les âges Pour prendre soin de votre enfant

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants » – UNESCO

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant peut se faire en hospitalisation de jour ou en hospitalisation complète/conventionnelle.
2. Lorsqu'une intervention chirurgicale est programmée en hospitalisation de jour, on l'intitule chirurgie ambulatoire.
3. L'hospitalisation de jour peut aussi préparer, prolonger ou se transformer en une hospitalisation complète.
4. Quand une hospitalisation complète est prévue, sa durée est réduite au minimum en évitant durant ce séjour de programmer trop d'actes pénibles ou douloureux pour l'enfant, quitte à ce que le médecin traitant revoie l'enfant plus souvent lors de consultations de contrôle.
5. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur représentant auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
6. Toutes les informations relatives à l'hospitalisation, à la maladie et aux soins sont données régulièrement aux parents et à l'enfant en fonction de son âge, avec un langage adapté.
7. Tout acte pratiqué pour la première fois, doit lui être expliqué à l'avance en fonction de ses possibilités de compréhension.
8. L'intimité de chaque enfant doit être respectée.
9. La visite des médecins a lieu 2 fois par jour.
10. Le personnel du service est tenu au secret professionnel et ne donnera aucun renseignement aux accompagnants en dehors des parents ou du représentant légal.
11. Les membres de l'équipe doivent faire preuve de tact et d'une discrétion extrêmes lorsqu'ils parlent entre eux d'un enfant, quel que soit son âge.

12. Il faut éviter aux enfants la proximité de malades dont l'état ou le comportement pourrait accroître leur propre anxiété.

13. Il est recommandé aux parents de participer aux soins quotidiens de leur enfant : le nourrir, le changer, faire sa toilette, le calmer...

14. Les parents qui le désirent peuvent assister à certains soins si leur présence ne s'avère pas gênante. Cela leur permet de s'initier aux gestes qu'ils auront à accomplir à domicile (surveillance d'un pansement, etc.). Ce qui peut réduire la durée de l'hospitalisation.

15. Il est interdit d'apporter des aliments, boissons, confiseries à votre enfant ou à son voisin, sans autorisation médicale.

16. Dans un souci de sécurité alimentaire et de responsabilité, les biberons donnés à l'enfant sont préparés en biberonnerie.

17. Pour éviter les accidents, relevez les barrières du lit de votre enfant dès que vous vous éloignez.

18. Si vous vous absentez du service, merci de prévenir le personnel.

19. Après 21h, le parent qui dort avec son enfant à l'hôpital est prié de ne plus sortir de l'unité ; ceci pour la sécurité des enfants hospitalisés.

20. L'enfant scolarisé hospitalisé a le droit de continuer à apprendre, s'éveiller et se divertir selon ses capacités et besoins du moment

21. Le respect du temps de sommeil est important pour l'enfant hospitalisé

22. Le droit à l'image est important et doit être respecté chez l'enfant. Une autorisation parentale écrite est indispensable à toute utilisation d'une image de l'enfant hospitalisé.

Merci en respectant ces indications, de contribuer au bon déroulement de l'hospitalisation de votre enfant.



CHARTRE DE LA PATIENTE HOSPITALISÉE À L'HME



Vous aider à mieux vous sentir

Votre santé est précieuse

*«Dans toutes les maisons où je dois entrer, je pénétrerai pour l'utilité des malades»
Cf. Serment d'Hippocrate*

1. L'HME s'engage à garantir la qualité de l'accueil et des soins à votre endroit. Le personnel soignant est attentif à votre bien-être et au soulagement de la douleur.
2. Tout est mis en œuvre pour respecter votre dignité, votre intimité, votre tranquillité et vos croyances, ce dans la mesure des possibilités et des règlements de l'établissement.
3. Votre médecin traitant vous délivre des informations sur votre état de santé et la prise en charge qui en découle.
4. Vous pouvez vous faire assister par une personne de confiance que vous choisissez librement. Vous autorisez alors cette personne à recevoir des informations sur votre état de santé et la prise en charge qui en découle.
5. Un consentement écrit signé de votre part (ou de votre représentant légal) est requis pour toute intervention chirurgicale.
6. Nous garantissons la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui vous concernent.
7. L'utilisation de médicaments autres que ceux délivrés par l'établissement est interdite, sauf accord du médecin.
8. L'introduction dans l'établissement de boissons alcoolisées et de produits illicites est rigoureusement interdite.
9. Il est interdit d'apporter des denrées périssables aux patients sauf dérogation de la direction.
10. Les plantes en pot avec de la terre et les fleurs coupées ne sont pas autorisées. Seules les fleurs coupées en bouquet avec réserve d'eau sont autorisées.
11. Les entrées pour les visiteurs ne sont plus autorisées à partir de 19h45, cependant les visiteurs arrivés plus tôt, à partir de 14 heures, peuvent rester jusqu'à 20h.

12. Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des patients ni gêner le fonctionnement des services.
13. Le nombre maximum simultané de visiteurs par chambre est de 3.
14. Les accompagnants et visiteurs sont invités à quitter la chambre lors des soins.
15. Le personnel soignant peut, en cas de nécessité, limiter voire interdire les visites.
16. Vous pouvez, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels conséquents. Vous devez alors signer une décharge.
17. Toute patiente pourra être exclue de la clinique pour les motifs suivants :
 - Introduction et consommation d'alcool, de produits illicites ou de médicaments non autorisés.
 - Violence physique ou verbale envers elle-même, les autres patients ou le personnel.
 - Vol ou dégradation de matériel ou de locaux.
 - Atteinte à la sécurité de l'établissement.
 - Sortie sans autorisation.
18. Les objets de valeur et les espèces sont à déposer dans le coffre de l'établissement sur simple demande auprès de l'accueil. La direction décline toute responsabilité en cas de vol d'objets non déposés.
19. Vous pouvez faire des observations sur l'accueil et les soins reçus.



PLAN D'INDICATION DE L'HÔPITAL

EN VENANT DE LA RIVIÈRA-PALMERAIE



Jar
Botani
Bing

Jardin Botanique

Station Corlay

Easybank

Pole Scientifique et
d'Innovation Université

CIE (Centre de
Formation)

Lycée Mamie Houphouët
Fataï de Bingerville

Mairie de Bingerville

Espace La Paillote

Entrepr

Église Baptiste

Kayla Guest House

ZEN PARADIS

MÈRE-ENFANT DE BINGERVILLE





**HÔPITAL
MÈRE-ENFANT**
Dominique Ouattara
DE BINGERVILLE

Adresse : BP 722 Bingerville
Tél : + (225) 22 51 15 00
Mail : info@hme.ci
Site web : hmebingerville.ci