

Informations sur le séjour à l'hôpital

Chère famille

L'entrée à l'hôpital est associée à beaucoup de questions.

Nous vous présentons brièvement l'Hôpital des Enfants par le biais de cette brochure d'information.

Le bien-être des patients et de leur famille est notre première préoccupation. Il nous paraît important que les parents, ainsi que les enfants et les adolescents soient informés en permanence sur les traitements et soins actuels sui-

Nous vous souhaitons la bienvenue à l'Hôpital des Enfants de Zurich.

Dans cet hôpital pour enfants, nous nous occupons d'enfants malades et victimes d'accidents de tout âge – des prématurés aux adolescents. Ce sont les collaborateurs des branches médicales, soignantes et thérapeutiques qui s'occupent du traitement et des soins et qui sont spécifiquement formés pour répondre aux besoins des enfants, des adolescents et de leur famille.



vant leur âge. On ne procède aux interventions que sur autorisation préalable des parents et/ou sur accord de l'enfant ou de l'adolescent en âge de juger.

Pendant votre séjour, si vous avez des questions à poser ou des suggestions à faire, veuillez vous adresser aux médecins et au personnel soignant responsables ou à l'infirmière chef de l'unité de soins.

Nous vous souhaitons un séjour agréable à l'Hôpital des Enfants de Zurich.

Les désignations de personnes et de professions sont toujours valables pour les deux sexes.

Préparation à l'entrée à l'hôpital

Nous aimerions vous donner quelques conseils afin que vous puissiez vous préparer de façon optimale à l'entrée à l'hôpital et que vos craintes éventuelles soient dissipées.

Pour les enfants plus jeunes, les poupées, les marionnettes de Guignol ou une valise de médecin sont utiles pour qu'ils se préparent de manière ludique à passer du temps à l'hôpital. Les livres et histoires illustrées sur le thème de l'hôpital peuvent, par exemple, être d'un grand secours.

L'Hôpital des Enfants propose régulièrement des documents de préparation au séjour à l'hôpital et des visites guidées de l'hôpital pour les familles afin que vous puissiez vous préparer et vous informer de façon plus précise.

Vous trouverez les dates de la visite guidée de l'hôpital et d'autres informations telles que les suggestions de livres sur notre page d'accueil

www.kispi.uzh.ch

Fonctionnement organisationnel de l'hôpital

Suivant leur maladie et leur âge, les patients sont accueillis par l'unité de soins spécialisée pour cette tâche. Les unités de soins ont surtout des chambres à plusieurs lits dans lesquelles on soigne des patients du même âge si possible.

Heures de visite

- Les parents n'ont pas de restrictions d'heures de visite, ils peuvent venir voir leur enfant quand ils le souhaitent.
- Les frères et sœurs et les autres visiteurs sont aussi les bienvenus. Ce qui est important c'est que ces personnes soient elles-mêmes en bonne santé (par ex. elles ne doivent pas être enrhumées) et qu'elles n'aient eu aucun contact avec des personnes ayant des maladies contagieuses.

Nous vous prions de convenir des visites avec le personnel soignant et de respecter les heures de visite de chaque unité de soins. Nous vous prions aussi de bien vouloir respecter si le nombre de visiteurs ou les heures de visite doivent être restreints à cause de l'état de santé des patients, des mesures médicales ou pour des raisons de manque de place.

Présence de parents la nuit

Un des deux parents ou un proche adulte a la possibilité de dormir dans la chambre de l'enfant sur un lit de camp.

En ce qui concerne les patients en séjour à l'unité néonatale des soins intensifs, les

parents n'ont pas la possibilité de passer la nuit dans la chambre du patient en raison du manque de place. Après concertation, nous vous proposons toutefois un endroit où dormir à proximité des unités de soins.

Des chambres d'hôtes (pour les parents) restent à votre disposition à proximité immédiate de l'hôpital. Vous trouverez des informations plus précises sur ce sujet sur la feuille d'information jointe ou sur notre page d'accueil www.kispi.uzh.ch

Service de garde d'enfants

Un service de garde d'enfants est à disposition dans l'entrée principale du lundi au vendredi de 13h30 à 16h30 pour les enfants âgés de plus de 3 ans.

Parkings

Il y a en nombre limité des places de parc dans le parking couvert du bâtiment principal (entrée Steinwiesstrasse, à l'angle de la Pestalozzistrasse) et à la Pestalozzistrasse. Nous vous prions d'utiliser les transports en commun.

Possibilités de restauration

Durant le séjour à l'hôpital, vous avez la possibilité de manger sur place au restaurant du personnel. Avec la carte « client » qui est disponible à la caisse du restaurant, vous pouvez bénéficier d'un prix « client » réduit. De plus, vous

trouvez des distributeurs automatiques pour boissons et snacks à l'entrée principale.

Supports médias (téléphones, Internet, télévision)

Les téléphones portables peuvent parasiter les appareils médicaux sensibles. Veuillez respecter les instructions correspondantes ou vous renseigner auprès de l'unité de soins pour savoir dans quels secteurs ceux-ci sont autorisés.

A part l'unité néonatale des soins intensifs, chaque chambre de patient a sa propre ligne téléphonique. Vous pouvez acheter la carte téléphonique dont vous avez besoin au distributeur automatique qui se trouve dans l'entrée principale.

A cet endroit, se trouve aussi un ordinateur avec connexion à Internet. Un accès sans fil à Internet peut être installé dans la chambre du patient pour les patients et les parents sur demande.

Les télévisions des unités de soins peuvent être utilisées après concertation du personnel soignant. Veuillez tenir compte des autres patients qui sont dans la chambre.

Salle de repos

Vous trouverez la salle de repos dans l'entrée principale en face du point d'information. Cette salle vous invite à faire une pause sans être dérangé.

Liste des choses à prendre pour le séjour à l'hôpital

Pour faciliter votre entrée à l'hôpital, nous vous prions d'apporter le dossier médical (comme entre autres, la carte de vaccination, le carnet de santé, la carte de groupe sanguin, l'attestation d'assurance).

L'Hôpital des Enfants est aménagé pour des patients de tout âge. Nous vous fournissons volontiers des pyjamas, des couches Pampers, des produits de soins corporels, l'alimentation au biberon, les tétines et le matériel pour occuper l'enfant, ainsi que les serviettes de bain pour les parents qui dorment à l'unité de soins.

Nous pouvons vous proposer une large gamme de laits en poudre pour biberons, d'aliments pour différents âges et pour des régimes spéciaux. A votre arrivée, le personnel soignant vous deman-

dera les habitudes alimentaires de votre enfant. Si vous accordez de l'importance à vos propres produits spécifiques, veuillez les apporter le jour de votre arrivée (apportez le lait en poudre pour biberon dans des emballages neufs pas encore ouverts). Bien évidemment, nous vous aidons si vous allaitez votre bébé. Au cas où vous ne pourriez pas encore allaiter votre bébé suite à une opération ou pour d'autres raisons, vous pouvez utiliser les tire-laits aux services allaitement. Votre lait est ensuite conservé dans notre cuisine pour produits laitiers.

Les objets personnels préférés facilitent le séjour à l'hôpital, créent un environnement familial et font passer la journée plus rapide. Nous vous recommandons d'apporter avec vous les objets énumérés en bas (cases bleues).

Nourrissons

- Biberon pour les temps d'attente le jour de l'arrivée
- Doudou, tétine, boîte à musique, animaux en peluche et objets habituels pour aider à s'endormir
- Leurs propres médicaments et la prescription de médicaments

Enfants et adolescents

- Pantoufles, sous-vêtements confortables, chaussettes, survêtement et pyjama
- Affaires de toilette
- Objets pour les distraire (par ex. lecteur CD ou MP3 avec écouteurs, livres, carnets de jeux, jeux, ordinateur portable etc.)
- Leurs propres médicaments et la prescription de médicaments

Séjour à l'hôpital

Notre équipe professionnelle

Beaucoup de personnes, de groupes professionnels et de spécialistes participent au traitement des patients. Les rendez-vous doivent être pris à l'avance et coordonnés, ce qui peut aussi causer des temps d'attente. Nous nous efforçons de vous tenir informé en permanence de façon précise afin d'éviter et d'écourter le plus possible le temps d'attente.

Des documents de suivi se trouvent dans le dossier médical du patient pour garantir un déroulement optimal du séjour et un échange efficace d'informations au sein de l'équipe.

Soins

Le personnel soignant diplômé reste aux unités de soins 24h sur 24. Malgré un travail en équipes, nous accordons beaucoup d'importance à une bonne continuité de l'encadrement du patient. L'infirmière référente est responsable des soins et de l'encadrement de votre enfant pendant toute la durée du séjour à l'hôpital. À votre arrivée à l'hôpital, nous organiserons un entretien avec vous pour apprendre à connaître les habitudes et les besoins et pour organiser ensemble les soins. L'infirmière référente est votre interlocutrice en cas de questions et de préoccupations, Elle vous informe des mesures de soins prévues et prépare avec vous le départ.

Une étroite collaboration avec vous nous

paraît très importante. Si vous le souhaitez, nous vous incluons dans le processus des soins.

Médecins

Le médecin est le premier interlocuteur responsable du diagnostic et de toutes les informations concernant la suite du traitement. Suivant la maladie du patient, plusieurs médecins et spécialistes sont intégrés au processus de traitement et au processus thérapeutique. Cela se passe en accord avec les médecins-chef.

Les médecins effectuent des visites deux fois par jour, pendant lesquelles le traitement en cours sera évalué et discuté avec vous. Avant d'effectuer toute intervention chirurgicale, les chirurgiens et les médecins anesthésistes organisent un entretien avec vous.

Thérapies

Suivant les besoins, on met à contribution des thérapeutes travaillant dans les domaines de la physiothérapie, de l'ergothérapie, de la psychomotricité, de la logopédie et du conseil nutritionnel.

Ecole maternelle, travaux manuels, école

Suivant leur âge et selon la durée de séjour à l'hôpital, les enfants et adolescents sont encadrés par l'institutrice d'école maternelle ou primaire.

Des cours ou des ateliers de travaux manuels sont organisés du lundi au vendredi dans les lieux de notre école. Suivant l'état de santé du patient le cours aura lieu dans la chambre du patient.

Soutien psychologique

Des psychologues pour enfants et adolescents et des psychiatres qui sont formés pour s'occuper des familles peuvent intervenir suivant la maladie ou sur demande des familles. Ils vous transmettent aussi volontiers les coordonnées de services de consultation externes.

Service sociale

Les collaborateurs du service social vous renseignent sur les possibilités de soulagement à l'hôpital et à domicile. Ils sont des interlocuteurs indispensables pour répondre aux questions familiales, aux questions relatives au droit des assurances et aux questions financières. Ils vous transmettent aussi volontiers les coordonnées d'associations de parents et de groupes d'entraide.

Volontariat IDEM

Pour les enfants qui sont hospitalisés plus longtemps, il existe la possibilité de soulager les parents en faisant appel à une assistante volontaire. Elle rend visite à l'enfant deux à trois fois par semaine et joue avec lui. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'infirmière référente et auprès du service social.

Aide pastorale

Les assistants pastoraux vous proposent des entretiens lors de visites de prise de contact pendant le séjour à l'hôpital de votre enfant. Si vous le souhaitez, ils vous offrent volontiers leur soutien.

Interprétation

En cas de besoin, des interprètes peuvent participer aux entretiens informatifs quand les patients et les parents parlent une langue étrangère.

Mandat de formation et de recherche

En tant qu'hôpital universitaire, notre Hôpital des Enfants est chargé de former et de perfectionner les futurs médecins, le futur personnel soignant et les futurs thérapeutes.

Les sous-assistants sont des étudiants en médecine qui s'apprentent à finir leurs études. Ils effectuent un stage de plusieurs semaines au sein de notre Hôpital des Enfants, durant lequel ils travaillent sous les ordres d'un médecin-assistant.

Il y a régulièrement des cours d'évaluation pratique pour les étudiants en médecine de l'université de Zurich. Sous la direction de médecins expérimentés, ils apprennent à examiner les enfants et à diagnostiquer leur maladie. Nous vous serions très reconnaissants de soutenir ces examens et de les approuver.

Les étudiants de différentes filières des soins infirmiers travaillent au sein des équipes soignantes afin de parfaire leur connaissance du métier des soins. On les fait travailler conformément à leur niveau de formation et ils sont accompagnés par des formateurs professionnels et par des professionnels diplômés en soins infirmiers.

En tant qu'institut universitaire, notre Hôpital des Enfants est tenu de faire de la recherche. Le but de la recherche est de fournir aux patients un encadrement, un traitement et une explication convenant à leur âge et à leur développement. Ce faisant, il faut respecter les normes de qualité concurrentielles au niveau international. La recherche n'est jamais une fin en soi. L'amélioration de la qualité de vie des enfants et des adolescents nous sert d'indicateur pour effectuer notre travail.

Les recherches qui incluent des patients doivent être approuvées par la commission éthique cantonale et doivent être effectuées sur autorisation préalable des parents et/ou de l'enfant et de l'adolescent en âge de décider.

Sortie de l'hôpital

Le départ de l'hôpital est préparé avec vous et votre enfant. Au cas où des mesures spéciales et des thérapies seraient nécessaires à votre sortie de l'hôpital, celles-ci sont prévues à l'avance afin de garantir un encadrement optimal par la suite.

Normalement, la sortie de l'hôpital a lieu vers 16h au plus tard.

Avant que vous ne rentriez chez vous, on organise un entretien de sortie auquel vous participez avec les personnes responsables issues du secteur médical et soignant.

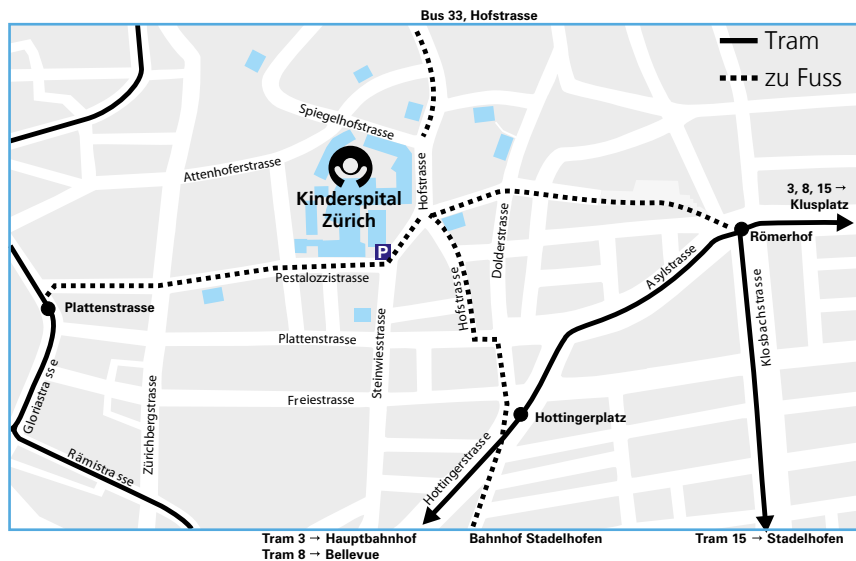
Service de consultation du patient

S'il devait y avoir un désaccord sur le traitement ou l'encadrement de votre enfant, il est important que vous nous en teniez informés.

Veuillez contacter directement votre équipe soignante, le chef de l'unité de soins, vos médecins ou notre service de conseil de consultation du patient. Vous joignez le service de consultation du patient par téléphone au 044 266 81 35, par courrier, en nous renvoyant notre dépliant «Votre avis nous intéresse» ou par email à l'adresse patientenberatung@kispi.uzh.ch

**Vos demandes, souhaits, critiques nous aident
à améliorer en permanence la qualité de notre offre.**

Voici comment accéder à l'Hôpital des Enfants



Gare centrale: → Tram 3 direction Klusplatz jusqu'à l'arrêt Hottingerplatz*

→ Tram 6 direction le zoo jusqu'à l'arrêt Platte*

Gare de Bellevue: → Tram 8 direction Klusplatz jusqu'à l'arrêt Hottingerplatz*

Gare de Stadelhofen: → Tram 15 direction Klusplatz jusqu'à l'arrêt Römehof*

*A partir de ces arrêts, il ne vous reste qu'à marcher environ 10 minutes jusqu'à l'Hôpital pour Enfants

Kinderspital Zürich

Universitäts-Kinderkliniken

Steinwiesstrasse 75

8032 Zürich

Telefon 044 266 71 11

Telefax 044 266 71 71

www.kispi.uzh.ch