

# LIVRET D'ACCUEIL DES PATIENTS DE L'ESEAN



Etablissement de Santé pour Enfants et  
Adolescents de la région Nantaise



## PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ESEAN

Statut.....	2
Missions.....	2
Capacités.....	3
Ouverture de l'ESEAN.....	3
Les différentes unités de prises en charge.....	4

## L'ARRIVÉE À L'ESEAN

Se familiariser avec les lieux.....	5
Les documents à fournir.....	5
Bien préparer l'admission de votre enfant.....	6
Le traitement personnel de votre enfant.....	6

## LA VIE À L'ESEAN

Les règles de vie à l'ESEAN.....	7
Quelques informations pratiques.....	8
Soins et vie quotidienne.....	9
Plateau technique spécialisé.....	10
Le service éducatif et d'animation.....	12
Unités transversales.....	13
La scolarisation des petits et des grands.....	14
La qualité des soins et les différentes instances.....	15
Représentants des différents cultes.....	16
Associations partenaires.....	17
La sécurité des biens et des personnes.....	18

## LE RETOUR AU DOMICILE

Les sorties.....	19
Le questionnaire de satisfaction.....	20

## VOS DROITS

La charte de l'enfant hospitalisé.....	21
La charte de bientraitance.....	22
Traitement informatique des données.....	23
Communication du dossier médical du patient.....	23
Recherche du consentement et des volontés du patient.....	24
Signalement des événements indésirables.....	24
La CDU.....	25
Plaintes et réclamations.....	25
Borne d'accueil & réseaux sociaux.....	26

# PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ESEAN

## LE STATUT

L'Établissement de Santé pour Enfants et Adolescents de la région nantaise (ESEAN) est un établissement privé à but non lucratif, participant au service public hospitalier. La direction de l'établissement est assurée par Mme Lucie CARBONE.

Il est géré par APF France handicap, association française de défense et de représentation des personnes en situation de handicap et de leurs proches .

L'établissement, adhérent de la Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne (FEHAP), applique la convention collective nationale des établissements privés d'hospitalisation de soins, de cure et de garde à but non lucratif du 31 octobre 1951.

## LES MISSIONS

L'ESEAN est un établissement sanitaire de soins médicaux et de réadaptation pour enfants et adolescents de la naissance à 18 ans.

Les objectifs principaux de l'établissement consistent en :

- La rééducation, la réadaptation et la réinsertion du jeune patient dans son environnement d'origine,
- La prise en charge pédiatrique pour des affections de longues durées nécessitant une hospitalisation plus ou moins longue, tout en organisant les meilleures conditions possibles de réinsertion,

Les patients sont adressés par les CHU ou les CH à la suite d'une demande par ViaTrajectoire ou à la demande d'un médecin généraliste ou d'un médecin spécialisé.

L'ESEAN comprends 55 lits d'hospitalisation conventionnelle et 30 places d'hospitalisation de jour.

L'établissement assure une prise en charge spécialisée autour de plusieurs filières médicales identifiées. Vous pouvez les retrouver sur le site internet de l'ESEAN : [www.eSean.fr](http://www.eSean.fr)

## CAPACITÉS

L'ESEAN a ouvert ses portes en février 2010 dans un bâtiment, d'inspiration «Haute Qualité Environnementale», premier hôpital en structure bois d'Europe.



Outre ses lits d'hospitalisation conventionnelle et ses places d'hospitalisation de jour, l'ESEAN est doté d'un plateau technique permettant de répondre aux prises en soins pédiatriques et de médecine physique et de réadaptation, avec notamment :

- Des salles de rééducation adaptées pour des prises en charge individuelles ou en groupes (en kinésithérapie, en orthophonie,...)
- Une installation de balnéothérapie,
- Une école intégrée à l'établissement, pour un enseignement adapté aux élèves du premier et du second degré
- Un service éducatif et d'animation



L'interdisciplinarité des professionnels permet d'assurer la continuité des soins et des prises en charge de l'enfant et de l'adolescent.

Par ailleurs, l'établissement participe à la formation d'étudiants de différentes professions.

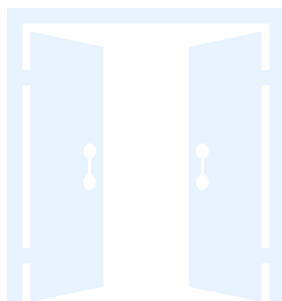
## OUVERTURE DE L'ESEAN

Les portes de l'établissement sont ouvertes tous les jours de 8h15 à 18h00. Les visites de tiers, autorisés par les titulaires de l'autorité parentale, sont possibles :

- entre **13h30 et 18h00 en semaine**
- et de **9h30 jusqu'à 19h30 Les week-ends et jours férié.**

En dehors de ces horaires, seuls les parents accompagnés ou non de la fratrie peuvent rendre visite à leurs enfants à l'aide du badge confié lors de l'admission.

Les visites de mineurs non accompagnés par un majeur sont **interdites.**



## LES DIFFÉRENTES UNITÉS DE PRISES EN CHARGE

### UNITÉ D'HOSPITALISATION DE JOUR

#### Unité d'hospitalisation « petite géante »

- Le service est ouvert de 8h45 à 17h45.
- L'accueil sur l'unité de soins est organisé en fonction du projet de soins.
- En cas d'absence de son enfant ou autre empêchement, il est impératif de prévenir au plus vite le service (02.40.34.01.56). Lors d'absences répétées, une réévaluation de la prise en charge de votre enfant sera évoquée.

### UNITÉ D'HOSPITALISATION CONVENTIONNELLE

#### Unité d'hospitalisation « Girafe »

- Accueille les enfants du lundi au vendredi



#### Unité d'hospitalisation complète « Scaphandrier »

- Accueille les enfants en continu



# L'ARRIVÉE À L'ESEAN

## SE FAMILIARISER AVEC LES LIEUX

Une fois l'accord d'admission prononcé, il vous est possible de visiter l'établissement avec votre enfant.

Les coordinatrices parcours patient organiseront au besoin la visite de l'ESEAN. C'est un moment privilégié d'échange d'informations concernant les détails des conditions d'hospitalisation et permettant à votre enfant de se familiariser avec son nouvel environnement.



## LES DOCUMENTS A RETOURNER

Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi, de 10h à 16h30. En amont, il vous sera envoyé un mail listant l'ensemble des documents à fournir impérativement.

- Le livret de famille,
- Justificatif d'identité patient et du/des détenteur(s) de l'autorité parentale (carte d'identité, passeport,...)
- La carte vitale, le cas échéant, l'attestation de la carte vitale,
- La carte de mutuelle,
- Une notification de la Maison Départementale de Personnes Handicapées, si le patient bénéficie de l'Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé (AEEH),
- Le carnet de santé
- Le bulletin d'hospitalisation ou de situation en cas de transfert direct d'un autre établissement de santé.
- La demande de chambre individuelle si vous le souhaitez
- Autorisations diverses & règles de vie à signer
- Renseignements administratifs
- En cas de séparation ou de restriction, acte de restriction judiciaire



## LES CONSEILS POUR PRÉPARER L'ARRIVÉE

Il est important de préparer une valise pour que votre enfant ne manque de rien durant son séjour.

### Votre enfant emmènera :

- Du linge personnel (vêtements confortables, pyjama, sous-vêtements, chaussons, baskets), des produits de toilette (gel douche, shampoing, brosse à dents, dentifrice), manteau adapté à la saison,.. (merci d'identifier tout le linge de votre enfant avec son nom et son prénom)
- Des objets qui lui sont familiers comme son doudou, un jouet, une peluche ou des photos qui pourront l'accompagner pendant son séjour ;
- Si votre enfant a une prescription de balnéothérapie, prévoir un maillot de bain, un bonnet de bain et des claquettes pour la piscine.



**L'établissement décline toute responsabilité pour les objets laissés en chambre sans surveillance.**

**NB :** Vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeurs auprès des admissions qui seront stockés dans un endroit sécurisé.

L'établissement fournit le linge de toilettes & les draps.



**Attention ! L'admission doit s'effectuer avec la présence d'un titulaire de l'autorité parentale**



## TRAITEMENT PERSONNEL

L'équipe pharmaceutique présente à l'ESEAN délivre des conseils de bon usage des médicaments aux patients hospitalisés ainsi qu'à leur famille.

Le Pharmacien se tient à votre disposition pour toutes questions sur votre traitement.

Afin de sécuriser la prescription et l'administration des médicaments :

- Fournir au médecin et au pharmacien les ordonnances sur lesquelles figure le traitement médicamenteux habituel de votre enfant.
- Prévenir de tout changement de traitement médicamenteux lors du séjour.
- Confier au soignant les médicaments amenés dans l'établissement. **Aucun médicament** ne doit rester en chambre. Ils seront conservés sous enveloppe nominative à l'infirmerie, puis restitués à la sortie.
- Les traitements seront administrés uniquement par les soignants pendant la durée du séjour.





# LA VIE À L'ESEAN

## LES REGLES DE VIE A L'ESEAN

Pour garantir la sécurité des enfants pris en charge et le respect de chacun, des règles de vie, ont été rédigées.

L'acceptation de ces conditions est nécessaire au bon déroulement du séjour de votre enfant, il est donc important d'en prendre connaissance. Tout au long du séjour, nous serons vigilants au respect de ces règles.





Nom/Prénom :

Signature :

Date :

## NOS REGLES DE VIE

**Dans ma chambre**

✓ **Je dois :**

- J'erre mon lit
- Mettre mes serviettes de bain dans le panier de linge dans le service (sur bleu)
- Ranger ma chambre et ma salle de bain
- Laisser la porte de ma chambre ouverte si nous sommes deux ou trois

✗ **Je ne dois pas :**

- Apporter et utiliser mes draps et serviettes personnels
- Stocker des produits frais dans ma chambre
- Partager de la nourriture avec les autres enfants
- Entrer dans la chambre d'un autre sans son autorisation
- Être à plus de trois par chambre

**MAIS aussi :**

- Temps calme dans ma chambre après le déjeuner jusqu'à 15h50 (sauf si pris en charge)
- Pour les enfants de moins de 11 ans, retour en chambre après le dîner
- À partir de 20h30, chaque enfant autonome retourne dans son service et sa chambre (Si besoin d'aide pour me coucher des soignants peuvent venir me chercher à partir de 20h)
- Arrêt du téléphone, télévision, tablette de 23h00 à 7h50
- Les professionnels ne servent pas la nourriture apportée par les parents

**Dans les espaces communs**

✓ **Je ne dois pas :**

- Marcher pieds nus ou en chaussettes dans les cuisines
- Rester dans le hall d'entrée en l'absence de ma famille
- Faire du bruit ou émettre de la musique dans les couloirs
- Aller sur le grand patio et faire de jeux sans un professionnel ou ma famille (jusqu'à 18h)
- Aller dans le service girafe les jours de fermeture (weekend, jours fériés)
- Fumer
- M'installer en salle des familles sans ma famille ou présence d'un professionnel

**MAIS aussi :**

- Tout enfant mineur ne peut pas sortir sans son représentant légal
- Pas de friction en salle de jeux
- Date et signature :
- Parents autorisés en salle de jeux seulement sur les temps d'adaptation



## QUELQUES INFORMATIONS PRATIQUES

### LE PRIX DE LA JOURNÉE / LE FORFAIT JOURNALIER

Le prix de la journée est fixé pour l'établissement par l'Agence Régionale de Santé (ARS) chaque année. En règle générale, il est pris en charge à 80% par votre régime d'assurance maladie. Il reste à votre charge le ticket modérateur, qui est couvert, le cas échéant, par votre mutuelle.

Les tarifs des prix d'hospitalisation sont consultables sur le tableau d'information de votre chambre.

#### Le prix de la journée peut être pris en charge à 100% dans certains cas notamment :

- A compter du 31ème jour d'hospitalisation,
- Lors de soins liés à une affection longue durée (A.L.D).

Le montant du forfait journalier, fixé par arrêté ministériel, est de 20,00€ et correspond à la participation du patient aux frais d'hébergement. Il est réglé par la famille du patient ou par sa mutuelle. Cette part peut être facturée en tiers payant



### COURRIER

Il est possible d'envoyer du courrier. Pour cela, vous devez prévoir son affranchissement et déposer le pli à l'accueil avant 15h. Le patient peut également recevoir du courrier à l'adresse suivante :

**ESEAN**  
**58, rue des Bourdonnières**  
**44200 Nantes**



### LESSIVE

Dans certains cas validés par l'encadrement, il est possible de réaliser une lessive en interne si le linge est marqué au nom de votre enfant.

**Tarif = 4€ par kilo de linge.**



### LA TÉLÉVISION ET L'ORDINATEUR

La télévision est gratuite, mais une **caution de 20€** vous sera demandée pour la télécommande.

Il vous est possible d'avoir un accès à internet. Pour cela, vous pouvez vous rendre à l'accueil afin d'obtenir un code d'accès à la wifi.



### REPAS ACCOMPAGNANT

- Petit déjeuner : 4, 50€ (pris en chambre)
- Déjeuner : 10€
- Dîner : 10€

Tous les repas (hors petit-déjeuner) sont pris en salle des familles. Les commandes des repas se font à l'accueil.

Tous les repas sont identiques à celui du menu affiché, aucune adaptation n'est possible.

## SOINS ET VIE QUOTIDIENNE

### SOIGNANTS

L'équipe de soins de l'ESEAN, encadrée par le cadre de pôle, est spécialisée dans la prise en charge des enfants, du nouveau-né à l'adolescent. Elle est composée de :

- Infirmière Puéricultrice Diplômée d'Etat Coordinatrice Parcours Patient et référent handicap
- Auxiliaire de Puériculture Coordinatrice Parcours Patient et référent handicap
- Infirmier.e.s Puéricultrices Diplômées d'État (IPDE)
- Infirmier.e.s Diplômé.e.s d'État (IDE)
- Auxiliaires de Puériculture (AP)
- Aides Soignant.e.s (AS)

A chaque stade du développement de l'enfant correspondent des caractéristiques et des besoins spécifiques, nécessitant l'utilisation de méthodes, de techniques et d'outils adaptés. Le tout en étant particulièrement attentif aux règles de sécurité liées à l'âge et au développement psychomoteur des enfants.

L'équipe soignante a aussi un rôle important, dans le soutien de l'enfant et de sa famille, en expliquant la maladie et les soins qui sont prodigués. Elle est également présente pour stimuler les enfants à participer aux soins de rééducation, aux activités ludiques, récréatives et scolaires prévues quotidiennement. Elle accompagne l'enfant dans sa globalité, tant au niveau des soins que dans l'approche psycho-sociale et joue un rôle important dans les relations avec les autres professionnels qui interviennent auprès de l'enfant.



## PLATEAU TECHNIQUE SPÉCIALISÉ

### EQUIPEMENTS

#### Balnéothérapie :

L'espace de Balnéothérapie accueille les patients d'hospitalisation complète et d'hôpital de jour sur prescription médicale en l'absence de contre-indications médicales et comportementales pour des séances de rééducation. Ces dernières sont encadrées par les rééducateurs de l'établissement afin de garantir la sécurité et de s'assurer d'une hygiène irréprochable avec l'aide des techniciens, de l'équipe qualité, de l'équipe opérationnelle d'hygiène.

#### Plateau de kinésithérapie :

Les salles de kinésithérapie accueillent les patients d'hospitalisation complète et d'hôpital de jour sur prescription médicale pour des séances de rééducation et de réadaptation encadrées par des Masseur-Kinésithérapeutes Diplômés d'État. Un large panel de matériel et de techniques sont à disposition des professionnels pour proposer des séances de rééducation/réadaptation modernes et variées.

#### Plateau d'ergothérapie :

L'espace d'ergothérapie accueille les patients d'hospitalisation complète et d'hôpital de jour sur prescription médicale pour des séances de rééducation et de réadaptation encadrées par des Ergothérapeutes Diplômés d'Etat.

#### Plateau de psychomotricité :

Les salles de psychomotricité accueille les patients d'hospitalisation complète et d'hôpital de jour sur prescription médicale pour des séances de rééducation et de réadaptation encadrées par des psychomotricien.n.es Diplômé.e.s d'Etat .

#### Plateau d'Activités Physiques Adaptées (APA) :

La salle d'activité physique adaptée, accueille les patients d'hospitalisation complète et d'hôpital de jour sur prescription médicale pour des séances de rééducation et de réadaptation encadrées par des Enseignant.e.s en APA.

**D'autres matériels et techniques** sont utilisés sur le plateau technique selon les prescriptions médicales associées :

- Impédancemètre
- Aides techniques



## PLATEAU TECHNIQUE SPÉCIALISÉ

### RÉÉDUCATEURS

L'équipe pluridisciplinaire de rééducation, encadrée par l'adjoint de direction, accompagne les enfants et adolescents hospitalisés dans leur rééducation et réadaptation quotidienne en fonction des objectifs de rééducation et des prescriptions médicales.

**Les Masseurs-Kinésithérapeutes Diplômé.e.s d'État** réalisent des actes de façon manuelle ou instrumentale, à des fins de rééducation, ayant pour but de prévenir l'altération des capacités fonctionnelles, de concourir à leur maintien et, lorsqu'elles sont altérées de les rétablir ou d'y suppléer.

**Les Ergothérapeutes Diplômé.e.s d'État** mettent en œuvre des soins et des interventions de prévention, d'éducation thérapeutique, des rééducations et de réadaptations visant à réduire et compenser les déficiences et les incapacités, développer, restaurer et maintenir l'indépendance, l'autonomie et l'implication sociale de la personne.



**Les Orthophonistes Certifié.e.s**, préviennent, évaluent et prennent en charge, aussi précocement que possible, des patients susceptibles de présenter des troubles de la communication, du langage dans toutes ses dimensions, et des autres activités cognitives, et des fonctions oro-myo-faciales. Elles dispensent l'apprentissage d'autres formes de communication non verbale.

**Les Psychomotricien.ne.s** réalisent des soins et des activités de rééducation et de stimulation sensorielle auprès d'enfants présentant des troubles neuromoteurs et psychomoteurs pour un mieux-être psycho corporel, et qui concourent à la prévention, au dépistage, au diagnostic, au traitement et à la recherche. Après évaluation, élaboration du projet thérapeutique en lien avec le projet de soin du patient et réalisation de la prise en charge.



**Les Enseignant.e.s en Activités Physiques Adaptées** conçoivent, mettent en œuvre et évaluent des programmes d'activités physiques adaptées en favorisant le développement, l'épanouissement, l'autonomie et l'aide à l'acquisition et/ou au retour à l'autonomie des patients par la mise en œuvre d'activités physiques adaptées.

**La Diététicien.ne** élabore un diagnostic diététique et les modalités de la mise en œuvre des soins diététiques, de l'éducation et de la prévention diététiques, intégrés dans un programme de soin global. Elle adapte l'alimentation et conseille une personne ou un groupe, afin d'améliorer ou de préserver la santé.

**L'Educateur.rice Sportif.ve** en balnéothérapie accueille et oriente les enfants et adolescents en balnéothérapie en lien avec les rééducateurs

## LE SERVICE EDUCATIF ET ANIMATION

L'équipe éducative et d'animation, encadrée par la cadre de pôle, propose un suivi éducatif, une diversité d'animation et d'événements. Educateurs de jeunes enfants et animateurs participent au mieux-être des enfants et adolescents tout au long de leur séjour.



Les enfants sont accueillis en salle d'animation tous les jours du lundi au vendredi ainsi que le samedi matin et le dimanche après-midi. Educateurs de jeunes enfants et animateurs participent au mieux-être des enfants et adolescents tout au long de leur séjour.

L'équipe éducative et d'animation propose un suivi éducatif, ainsi qu'une diversité d'animation et d'événements. Elle propose et organise des événements festifs au regard des fêtes qui ponctuent l'année. En fonction des besoins des enfants et adolescents, l'équipe adapte ses interventions.

Les professionnels sont susceptibles de privilégier un temps près de l'enfant en chambre.

Deux salles équipées, proposent une diversité de jeux et jouets dédiés à l'accueil des enfants selon leur âge :

- Une salle pour les adolescents, encadrée et gérée par des animateurs
- Une salle pour les jeunes enfants, encadrée et gérée par des éducateurs de jeunes enfants veillant au développement des potentialités et à l'éveil des jeunes enfants.

Ces salles sont exclusivement réservées aux enfants hospitalisés.

Il est cependant, possible d'emprunter des jeux et des livres pour jouer en chambre ou en salle des familles.



Les enfants suivis en Hôpital de jour, sont accueillis en salle de jeux sur **indication médicale.**

## UNITÉS TRANSVERSALES

**Les Assistant.e.s de Service Social** viennent en aide aux personnes rencontrant des difficultés sociales. Le service social joue notamment un rôle important dans l'organisation du retour à domicile des patients hospitalisés. Il intervient auprès de tous les publics présents dans l'établissement sur demande du patient ou de sa famille et travaille en étroite collaboration avec les équipes soignantes, les rééducateurs et l'administration afin de créer et maintenir le lien entre l'établissement, les familles, mais aussi les établissements extérieurs.

**Les Psychologues** assurent le suivi psychologique des enfants pris en charge dans le service. Leur activité porte sur la composante psychique des individus, considérés isolément ou collectivement. Ils étudient et traitent, au travers d'une démarche professionnelle propre, les rapports réciproques entre la vie psychique et les comportements individuels et collectifs afin de promouvoir l'autonomie de la personnalité.

**Les Neuropsychologues** évaluent et dépistent les troubles attentionnels, les troubles des fonctions exécutives, établissent un profil cognitif et restituent les éléments au patient. Ils réalisent des séances de remédiation cognitive en coordination avec l'équipe paramédicale et médicale et établissent des profils cognitifs d'enfants cérébro-lésés et de leur évolution.



## LA SCOLARISATION DES PETITS ET DES GRANDS

L'Unité d'Enseignement de l'ESEAN, structure de l'Éducation Nationale, participe au projet des enfants hospitalisés dans l'établissement en les accompagnant dans le suivi de leur scolarité et facilitant ainsi leur retour en classe. Les enfants sont scolarisés dès la maternelle. L'équipe pédagogique est constituée de deux professeurs des écoles spécialisées et d'une quinzaine de professeurs du secondaire. Une professeure des écoles coordonne la scolarité et établit la liaison avec les établissements scolaires d'origine dès l'arrivée de l'enfant dans l'établissement. Elle reçoit la famille et lors de cet entretien, elle remet à l'élève un emploi du temps qui s'adapte à son parcours de santé.

L'unité d'enseignement comporte 4 salles de classe où les élèves sont répartis en groupes de niveaux à effectifs réduits, avec un emploi du temps adapté à leur rééducation. Les collégiens et lycéens bénéficient d'heures d'enseignement dans de très nombreuses disciplines.



Tous les professeurs adaptent leurs enseignements aux différentes situations des élèves (en lit, en fauteuil, appareillages divers, fatigue, ...).

L'objectif de la scolarité à l'ESEAN est d'assurer une continuité dans le parcours scolaire de l'élève. Chaque élève doit penser à apporter son matériel :

- Niveau primaire → Ses manuels scolaires, ses cahiers et sa trousse.
- Niveau collège et lycée → Ses manuels scolaires, ses cahiers, une clé USB, sa trousse, sa calculatrice et son code e-lyco.

A sa sortie, un bilan des notions abordées et une appréciation générale par discipline sont communiqués à l'établissement scolaire d'origine et à la famille.



## LA QUALITÉ DES SOINS ET LES DIFFÉRENTES INSTANCES

### HYGIÈNE HOSPITALIÈRE



L'ESEAN s'engage à prévenir, identifier et traiter les infections nosocomiales. A cet effet, l'ESEAN possède une Equipe Opérationnelle d'Hygiène hospitalière (EOH). L'établissement définit chaque année un programme d'actions tendant à assurer :

- La prévention et la surveillance des infections nosocomiales
- La définition d'actions d'information et de formation de l'ensemble des professionnels de la structure.
- L'évaluation périodique des actions contre les infections nosocomiales

Dans ce but nous demandons à tous de :

- Respecter toutes les consignes données par le personnel sur le lavage des mains,
- Porter des vêtements de protection en cas d'isolement du patient,
- Signaler toute maladie infectieuse dans son entourage

### L'IDENTITOVIGILANCE

L'Identitovigilance est l'ensemble des mesures prises pour garantir une identification fiable et unique du patient durant toute sa prise en charge.

L'objectif est d'améliorer la sécurité des soins ainsi que la qualité de prise en charge.

Lors de l'admission, il vous sera demandé de présenter la pièce d'identité de votre enfant (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, ...). Nous vous prions de bien vouloir signaler toute erreur d'identité (écrite ou orale) afin d'être acteur de la sécurité de votre enfant. Une identité correcte est la garantie du bon soin à la bonne personne.

### LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR



Face à la douleur, aucun enfant ne réagit de la même façon. Si vous pressentez que votre enfant à mal et qu'il vous l'exprime, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante afin qu'elle puisse intervenir rapidement pour prévenir et traiter la douleur.

La prise en charge de la douleur est une des priorités de l'établissement. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) de l'ESEAN a pour mission d'améliorer la qualité de la prise en charge préventive, curative et palliative de la douleur aiguë ou chronique des patients.

### L'ALIMENTATION ET LA NUTRITION



L'ESEAN a mis en place un Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN). Il participe à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des enfants, à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentaire-nutrition et à la définition des actions de formation du personnel.

### INDICATEUR QUALITÉ



Les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) traduisent la performance de l'établissement dans la prévention du risque infectieux. Ils sont publics, consultables sur Qualiscope, affichés au rez-de-chaussée de l'établissement ainsi qu'à l'étage.



## REPRESENTANTS DES DIFFERENTS CULTES

L'arrêté du 7 janvier 1997 prévoit dans le livret d'accueil des établissements de santé la mention obligatoire des différents cultes et du nom de leurs représentants.

### CULTE CATHOLIQUE

Eglise Catholique Saint Jacques  
4, rue du Frère-Louis  
44200 NANTES  
tel : 02.40.75.60.23

Eglise Saint Jean Evangéliste  
29, rue Elisa Mercoeur  
44230 SAINT SEBASTIEN SUR LOIRE  
tel : 02.40.34.47.81

### EGLISE ORTHODOXE

Eglise Orthodoxe La Trinité Saint Clair  
63, rue Stendhal  
44300 NANTES  
tel : 02.40.40.29.97

### EGLISE PROTESTANTE

Eglise Chrétienne Advantiste  
42 bd Auguste Péneau  
44000 NANTES  
tel : 02.40.49.65.18

Eglise réformée de Nantes  
15 bis Edouard Normand  
44000 NANTES  
pasteur : 02.40.20.00.77  
conciergerie : 02.40.20.52.47

### CULTE ISRAELITE

Synagogue  
5 impasse Copernic  
44000 NANTES

tel : 02.40.73.48.92/02.40.73.96.44

### CULTE MUSULMAN

Association Islamique Ouest de France  
15, quai Malakoff  
44000 NANTES  
tel : 02.40.35.50.02

### CULTE BOUDDHISTE

Centre Bouddhiste Mahayana Toushita  
13, rue Nicolas Appert  
44100 NANTES  
tel : 02.40.69.62.13

## ASSOCIATIONS PARTENAIRES

Comme évoqué plus haut, l'ESEAN est géré par APF France handicap. Vous pouvez contacter bénévoles ou militants aux adresses suivantes :

**APF France handicap**  
**Délégation Départementale de Loire-Atlantique (44)**  
 31, boulevard Albert Einstein  
 44300 Nantes  
 Tel : 02-51-80-68-00  
 e-mail : dd.44@apf.asso.fr

**APF France handicap**  
**Délégation Départementale du Maine et Loire (49)**  
 22, boulevard des Deux Croix  
 49100 Angers  
 tél. : 02 41 34 81 34  
 e-mail : dd.49@apf.asso.fr

Vous pouvez également vous rapprocher de :

**L'Union Départementale des Associations Familiale - Udaf Loire-Atlantique**  
 2 impasse de l'Espéranto – Saint-Herblain  
 44956 NANTES CEDEX 9  
 Tel : 02 51 80 30 00  
 e-mail : info@udaf44.asso.fr

**UFC-Que Choisir de Nantes**  
 1 PLACE DU MARTRAY  
 44000 NANTES  
 Tél. : 02.40.12.07.43  
 e-mail : contact@nantes.ufcquechoisir.fr



## LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

### LA PRÉVENTION DU TABAGISME



Il est strictement interdit de fumer dans l'établissement, ainsi que dans les patios. (Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006).

### ALCOOL ET SUBSTANCES ILLICITES



Il est formellement interdit d'introduire de l'alcool ainsi que toutes autres substances illicites dans l'enceinte de l'ESEAN.

### CONSIGNES DE SÉCURITÉ



**Incendie** -> Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée. En toute situation, il est important de garder son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.



**Ascenseur public** -> En dehors des heures d'ouverture de l'accueil, l'accès à l'ascenseur s'effectue via le badge fourni.



**Escalier public** -> En dehors des heures d'ouverture de l'accueil, l'accès à l'escalier public s'effectue via le badge fourni.

### LE STATIONNEMENT



Une voie d'accès privée, située devant l'établissement, et sécurisée par une barrière, vous est accessible dans les cas suivants :

- Consultation médicale
- Prise en charge en hôpital de jour
- Pour déposer ou venir chercher votre enfant dans le cas d'une consultation externe
- Transport en ambulance
- Porteur d'une carte personne à mobilité réduite

Pour les patients d'hospitalisation complète, la voie privée est accessible de 17h à 09h le lendemain en semaine. La voie privée est accessible à toute heure le WE et les jours fériés.

# LE RETOUR AU DOMICILE

## LES SORTIES



### SORTIE DÉFINITIVE

La sortie est une décision médicale. Le médecin ayant pris en charge votre enfant décidera avec vous des modalités de sortie.

Lors du départ, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des admissions pour obtenir le bulletin d'hospitalisation et pour récupérer la caution de 20€ au titre du prêt de la télécommande et celle de 50€ pour le badge d'entrée. La télécommande et le badge doivent être impérativement remis aux personnes à l'accueil lors de votre départ.

La sortie n'est autorisée qu'en présence du ou des détenteurs de l'autorité parentale. En cas de sortie par un tiers, celui-ci devra présenter une autorisation parentale et sa pièce d'identité.

Le médecin traitant sera informé de la sortie de votre enfant et recevra un compte-rendu de son hospitalisation.

### SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si le patient sort contre avis médical, le détenteur de l'autorité parentale doit signer un formulaire attestant qu'il a été informé des risques encourus et dégageant l'ESEAN de toutes responsabilités quant aux suites éventuelles de sa décision.

### MOYEN DE TRANSPORT DANS LE CADRE DE LA SORTIE



Si l'état de santé ne permet pas à votre enfant de regagner le domicile avec votre véhicule personnel, le médecin établira une prescription médicale de transport adapté (ambulance, VSL).

## MOYEN DE TRANSPORT DANS LE CADRE DE LA SORTIE

### SORTIES THÉRAPEUTIQUES – PERMISSIONS

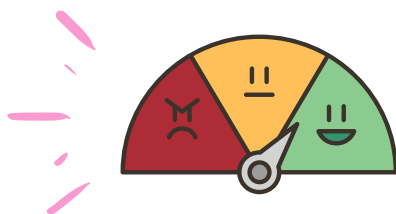
Sous certaines conditions médicales, le titulaire de l'autorité parentale peut demander une sortie thérapeutique pour l'enfant. Cette demande doit être faite, au plus tard, 3 jours ouvrés avant la date souhaitée.

Il est impératif d'avertir le personnel au moment du départ et du retour de votre enfant. En cas d'impossibilité de votre part, vous pouvez mandater par écrit une personne majeure pour partir avec votre enfant. Elle sera soumise à un contrôle d'identité avant de se voir confier votre enfant.

Conformément à la législation en vigueur, la durée maximale des sorties thérapeutiques est de 48h. Les heures de départ et de retour seront arrêtées sous contrôle médical.

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

### QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION INTERNE



Votre avis est important. Avant le départ de votre enfant, merci de remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera transmis par mail à l'issu du séjour de votre enfant.

Votre avis compte afin de faire progresser la qualité à l'ESEAN.

### QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION E-SATIS

Les professionnels chargés de l'admission vous ont proposés de recueillir votre adresse mail pour vous intégrer au dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. L'enquête E-satis permet de recueillir, par établissement, l'appréciation des patients (et/ou des représentants légaux) sur la qualité de service concernant :

- L'accueil dans l'établissement ;
- La prise en charge ;
- La chambre et les repas ;
- L'organisation de la sortie.

Entre 2 et 10 semaines après la sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Votre avis permettra le calcul d'un indicateur national, rendu public une fois par an sur le site internet Scope Santé de la Haute Autorité en Santé (HAS).

L'adresse mail ne sera communiquée à aucun tiers, excepté l'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH) pour l'envoi du questionnaire. Les résultats de l'enquête sont anonymes et ne peuvent pas être reliés à l'adresse mail des patients.

**Cette enquête ne remplace pas le remplissage du questionnaire de sortie qui vous est remis à la fin du séjour.**

## VOS DROITS

### CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

"Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants" - UNESCO



- 1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2 La mère, le père ou leur substitut doit pouvoir accéder au service de pédiatrie quelle que soit l'heure et rester auprès de son enfant aussi longtemps que ce dernier le souhaite, y compris la nuit.
- 3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

\*Charte rédigée en référence à la circulaire du 23 novembre 1998 relative au régime de visite des enfants hospitalisés en pédiatrie et à la charte européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le parlement européen le 13 mai 1986.

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

L'ESEAN promut et s'engage au respect de la bientraitance à toute les étapes de la prise en charge de votre enfant. A ce titre, l'établissement a érigé une charte de bientraitance que vous pouvez retrouver sur les panneaux d'affichage institutionnel de l'établissement.

- 1 Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager.
  - Je considère chaque patient dans sa singularité. Je fais preuve d'empathie. Je respecte la différence.
- 2 Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
  - Je me rends disponible pour donner des informations complètes et compréhensibles au patient et/ ou sa famille avec son accord. J'adapte mon discours. Si besoin, je fais appel à un interprète.
- 3 Garantir à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
  - J'implique le patient dans chaque étape de son parcours. Le cas échéant, je peux lui proposer des alternatives. Je respecte et je prends en compte ses choix. Je recueille son consentement.
- 4 Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.
  - Je mets tout en œuvre dans mon exercice professionnel pour protéger la personne tant sur le plan physique que psychique. Je respecte et je favorise l'autonomie du patient. Je respecte sa dignité et son intimité dans le service (portes fermées, usage du paravent en chambre double) et lors des transports (tenue vestimentaire adaptée).
- 5 S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.
  - Je fais preuve de discrétion à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. Je respecte le secret professionnel.
- 6 Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
  - J'évalue la douleur physique et psychique du patient et je mets en œuvre des stratégies pour la soulager. Le cas échéant, je fais appel aux équipes compétentes/expertes.
- 7 Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie
  - Je suis à l'écoute des demandes et des besoins du patient et de sa famille. Je respecte les souhaits et les droits du patient (directives anticipées, personne de confiance...). Je peux faire appel à l'équipe mobile de soins palliatifs.
- 8 Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
  - Je me forme régulièrement. Je me tiens informé des évolutions de mon métier. J'évalue ma pratique professionnelle.
- 9 Évaluer et prendre en compte l'expérience des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services et des prestations d'accueil, de soins, d'hôtellerie, d'hygiène, proposées.
  - J'écoute les demandes du patient pendant son séjour. J'encourage le patient et son entourage à remplir le questionnaire de sortie et de satisfaction. J'analyse les réclamations et les événements indésirables. Je mets en place des actions d'amélioration.

## TRAITEMENT INFORMATIQUE DES DONNÉES

Dans le cadre de la mise en place obligatoire, dans les établissements de santé publics ou privés, du programme de médicalisation du système d'information (PMSI), nous vous informons que les données administratives et médicales, concernant tous les patients hospitalisés, font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Ces données sont protégées par le secret médical. Elles sont rendues anonymes, regroupées et transmises au médecin responsable de l'information médicale.

La loi vous garantit un droit d'accès et de rectification. Il vous est possible de vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions prévues par cette loi.

Si vous souhaitez avoir accès aux informations, vous devez en faire la demande écrite auprès du directeur de l'établissement.



## COMMUNICATION DU DOSSIER MEDICAL DU PATIENT

Selon l'Instruction ministérielle DHOS/E/DAF/DPACI n°2007-322 du 14 août 2007 relative à la conservation du dossier médical, les dossiers médicaux doivent être conservés :

- 20 ans à compter de la dernière visite du patient concerné ;
- Ou en cas de décès, durant 10 ans à partir de la date de décès ;
- Mais dans tous les cas, au moins jusqu'au 28ème anniversaire de la naissance du patient.

Conformément à la loi du 4 mars 2002 et en application de l'article L.1112-1 du code de la santé publique, vous pouvez demander à prendre connaissance du dossier médical de votre enfant.

Un accompagnement médical vous sera proposé. Vous pouvez demander copie de tout ou partie du dossier. Le coût des copies est à votre charge.



Pour cela, vous devez compléter un formulaire de demande et le retourner, accompagné d'une copie de votre pièce d'identité ou de celle de votre enfant.



## RECHERCHE DU CONSENTEMENT ET DES VOLONTÉS DU PATIENT

La volonté du patient ou de son représentant est respectée. Le consentement éclairé est requis pour les pratiques concernant les actes de prévention, d'exploration et de soins.

L'information préalable s'applique notamment aux indications temporaires de contention physique.

Certaines situations particulières nécessitent un consentement éclairé et formalisé, c'est-à-dire, daté et signé par le patient ou son représentant.



## SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES GRAVES

Un **Évènement Indésirable Associé aux Soins** (EIAS) est un événement inattendu qui perturbe ou retarde le processus de soin, ou impacte directement le patient dans sa santé. Cet événement est consécutif aux actes de prévention, de diagnostic ou de traitement.

Un **Évènement Indésirable Grave Associé aux Soins** (EIGAS) est un événement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent y compris une anomalie ou une malformation congénitale.

Si votre enfant a été victime d'un EIAS ou d'un EIGAS, en tant que représentant légal, vous pouvez effectuer un signalement sur le portail : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>.



## COMMISSION DES USAGERS (CDU)

### La CDU à l'ESEAN

Cette commission est chargée de :

- Veiller au respect des droits des usagers,
- Faciliter leurs démarches en créant un lieu de d'échange au sein de l'établissement,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches, par ses avis et propositions.

La commission examine l'ensemble des plaintes et réclamations\* adressées à l'établissement par les usagers ou les proches, et règle les litiges grâce à l'intervention de médiateurs et de représentants des usagers.

\* La CDU examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

### Liste nominative des membres de la CDU :

Présidente : Lucie CARBONE : directrice

#### Membres avec voix délibérative :

Monsieur BLAIN, administrateur APF  
 Madame BOULAIN, médiateur, puéricultrice  
 Docteur DE LATTRE, Médecin  
 Monsieur DUROCHER, adjoint de direction  
 Madame FEER, représentant des usagers  
 Mme GUENGANT, représentant des usagers  
 Monsieur PERROCHEAU responsable Q/R  
 Madame LIMONGI, cadre de pôle  
 Monsieur le Pr MATHE, médecin médiateur  
 Madame ROLLAND, représentant des usagers

## INSTRUCTION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



### UN REMERCIEMENT, UNE REMARQUE, UNE RÉCLAMATION ?

Nous sommes à votre écoute afin d'améliorer les conditions de séjour à l'ESEAN.

#### Comment nous le faire savoir ?

- **De vive voix**, en vous adressant au personnel du service, aux cadres de service, aux médecins ou au directeur en prenant rendez-vous auprès du secrétariat.
- **Par courrier** adressé à :

Madame La Directrice  
 ESEAN  
 58 rue des Bourdonnières  
 44200 NANTES

- **Par écrit**, en utilisant le cahier d'expression, disponible à l'accueil.
- **Par le questionnaire de satisfaction**. Une fois rempli, vous pouvez le déposer dans la boîte prévue à cet effet à l'accueil. Les réponses sont analysées de façon anonyme en CDU.

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de saisir :

- Les **représentants des usagers**, qui défendent les intérêts des patients et de leurs familles, et font connaître leurs attentes auprès des instances de l'établissement. Les coordonnées des représentants des usagers sont disponibles en les demandant au personnel de l'accueil
- Le **médiateur médecin**, compétent pour les réclamations mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, ou
- Le **médiateur non médecin** pour les autres réclamations.

## BORNE D'ACCUEIL & RESEAUX SOCIAUX

Une borne d'accueil a été installée dans le hall de l'ESEAN. Cette borne tactile permet aux patients, aux familles, ainsi qu'aux autres visiteurs de recevoir des informations sur l'établissement ainsi que des informations légales. N'hésitez pas à l'utiliser.

Vous pouvez également consulter son contenu en scannant le QR CODE suivant :



Vous pouvez également suivre l'actualité de l'établissement sur les réseaux sociaux suivants :



<https://www.facebook.com/esean.nantes>



[https://www.instagram.com/esean\\_apf\\_fh](https://www.instagram.com/esean_apf_fh)



[https://twitter.com/Esean\\_Nantes](https://twitter.com/Esean_Nantes)



<https://linkedin/apffesean>



# PLAN D'ACCÈS À L'ESEAN



## Accès en voiture :

- 58 rue des Bourdonnières, 44200 NANTES

## Accès pas le bus :

- Ligne de bus 4 (BusWay), arrêt Bourdonnières
- Lignes de bus 30 et 42, arrêt Roche Verte
- Depuis la gare : Gare SNCF sortie nord, puis prendre le tramway ligne 1, arrêt "Duchesse Anne", puis la ligne de bus 4 (BusWay), arrêt Bourdonnières.

## NOUS CONTACTER :



### • Les spécialistes en pédiatrie :

- Secrétariat médical du Dr Capucine Glasson : 02.51.71.58.08
- Secrétariat médical du Dr Emmanuelle Fleurence : 02.40.34.58.61
- Secrétariat médical du Dr Elsa Lorino : 02.51.71.58.08
- Secrétariat médical du Dr Batoul Samarji : 02.40.34.58.61

### • Les spécialistes en médecine physique et réadaptation :

- Secrétariat médical du Dr Guy Letellier : 02.40.34.76.74
- Secrétariat médical du Dr Capucine de Lattre : 02.40.34.58.61
- Secrétariat médical du Dr Louise Mauroux : 02.51.71.58.08
- Secrétariat médical du Dr Anne-Gaëlle Py : 02.40.34.38.32
- Secrétariat médical du Dr Vincent Médart : 02.40.34.38.32

### • Le spécialiste en charge du groupe HOPE :

- Secrétariat médical du Dr Camille Masson : 02.51.71.58.08

### • Contacter l'établissement :

- 58, rue des Bourdonnières 44200 NANTES
- Tel : 02.40.34.38.84
- Fax : 02.40.34.75.58
- Mail : [accueil@esean.fr](mailto:accueil@esean.fr)
- Site internet : [www.esean.fr](http://www.esean.fr)