

LIVRET D'ACCUEIL

ACCUEIL DE JOUR PARENTS-BEBE

8 A RUE JOSEPH JACQUARD

25000 BESANCON

Tel : 03.81.88.33.62



Livret réalisé en septembre 2016 par l'équipe de
l'Accueil de Jour Parents-Bébé



SOMMAIRE

Editorial	p 2
Historique	p 3
Le pré-accueil	p 4
L'accueil et le suivi : un soutien de la relation mère-bébé	p 5
Une équipe interdisciplinaire à votre écoute	p 7
Les structures associées à l'Accueil de Jour Parents-Bébé	p 8
Les liens avec les professionnels	p 9
Formalités administratives	p 10
Vos droits	p 11
Charte Européenne des droits de l'enfant hospitalisé	p 12
Charte du patient hospitalisée	p 14
Questionnaire de satisfaction	p 16
Accès	p 20

EDITORIAL

Bienvenue à l'Accueil de Jour Parents-Bébé.

Cet Accueil de Jour Parents-Bébé va devenir un lieu privilégié pour vous et votre bébé dans les semaines à venir. Cet Accueil est fait pour vous aider au mieux dans les préoccupations que vous traversez tant pour vous-même qu'avec votre enfant.

L'équipe de soin de l'Accueil de Jour Parents-Bébé vous attend, c'est une équipe sur laquelle vous pouvez compter.

Dr. Dominique FREMY

HISTORIQUE

L'Accueil de Jour Parents-Bébé s'articule avec l'Unité Père-Mère-Bébé. L'Accueil de Jour Parents-Bébé répond aux besoins de soutien et d'accompagnement des mères en difficulté avec leur bébé et jeune enfant de 0 à 3 ans :

- Soit parce qu'elles se sentent seules, isolées, démunies, vulnérables devant un bébé qu'elles ont du mal à comprendre,
- Soit parce que le bébé, lui-même présente des difficultés, ce qui rend la relation difficile.

L'Accueil de Jour Parents-Bébé a pu voir le jour grâce au financement de l'Agence Régionale de Santé.

L'Accueil de Jour Parents-Bébé a bénéficié du soutien de la Ville de Besançon et des pièces jaunes pour l'aménagement de son espace et l'achat d'un véhicule.

Il est ouvert aux familles de la ville de Besançon mais aussi du Doubs et de la Région.

L'Accueil de Jour Parents-Bébé fait l'objet d'une convention entre trois établissements : le Centre Hospitalier de Novillars, le Centre Hospitalier Régional Universitaire et la Polyclinique de Franche-Comté.

Il fait partie du Pôle de l'Enfant et l'Adolescent du Centre Hospitalier de Novillars.

LE PRE-ACCUEIL

Une consultation d'admission à l'Accueil de Jour Parents-Bébé vous est proposée par un des pédopsychiatres de la structure, suite aux difficultés et aux inquiétudes que vous rencontrez dans la relation avec votre bébé. Conjointement, vous déterminez le rythme de votre venue avec votre enfant.

Votre accueil et votre suivi peut varier de une à cinq demi-journée par semaine. La durée de votre suivi n'est pas fixée et le rythme de votre venue se modifiera et s'ajustera à l'évolution de votre situation.



L'ACCUEIL ET LE SUIVI : UN SOUTIEN DE LA RELATION MERE-BEBE

Dès votre arrivée et tout au long de votre suivi, vous serez accueillie dans un petit groupe de mères avec leurs bébés. Votre enfant pourra ainsi rencontrer d'autres enfants, et vous pourrez, si vous le souhaitez, échanger avec d'autres mères. Vous serez invitée, avec votre bébé, à partager des temps de vie avec les soignantes. Vous serez responsable des soins donnés à votre bébé (tétées, repas, changes, bains, endormissement, jeux, sorties...) mais vous serez entourée par les soignantes qui pourront vous écouter, vous accompagner, vous soutenir et vous relayer si vous êtes trop préoccupée ou fatiguée.

Nous vous proposerons différents espaces de médiations avec votre enfant : des ateliers thématiques et thérapeutiques autour des premiers jeux (comptines, chants, créations manuelles...), des ateliers d'éveils corporels ou sensoriels, des jeux avec vous et votre

bébé, ou des séances de psychomotricité pour votre enfant... A midi, un repas, avec les autres mamans et les soignantes, vous sera proposé. Durant ce temps de déjeuner, vous pourrez confortablement préparer le repas que vous aurez amené pour votre bébé et le lui donner.

Articulée à ce temps de groupe, une consultation individuelle hebdomadaire vous sera proposée, auprès d'une psychologue, pour vous et/ou votre bébé tout au long de votre suivi à l'Accueil de Jour Parents-Bébé.

Des consultations régulières auprès des pédopsychiatres vous seront également proposées pour votre suivi et pour toute question ayant trait à la mise en place d'un traitement ou sa réévaluation.



UNE EQUIPE INTERDISCIPLINAIRE A VOTRE ECOUTE

L'équipe de soins, que vous rencontrerez, sera toujours la même, selon les demi-journées où vous serez accueillie. Elle se compose de

Pédopsychiatres :

Dr Camille CHEVAL

Dr Lucie GALDON

Psychologues :

Madame Emeline COLLOT

Madame Dominique PLUCHE-GALMICHE

Infirmières :

Madame Hélène DAHY

Madame Sandra PERREUX

Madame Maria PINTO PEREIRA

Psychomotricienne :

Madame Carole BLANCHOT

Auxiliaire de puériculture :

Madame Sylvia BALANCHE

Secrétaire :

Madame Aurore SANNA

Cadre de santé :

Madame Alicia ROUSSELIERE

LES STRUCTURES ASSOCIEES A L'ACCUEIL DE JOUR PARENTS-BEBE

A l'issue de votre suivi à l'Accueil de Jour Parents-Bébé lorsque vos préoccupations avec votre bébé se seront atténuées, un relais peut vous être proposé, si vous exprimez votre désir d'une poursuite d'un soutien et d'accompagnement. L'Unité Père-Mère-Bébé se situe dans les mêmes locaux que l'Accueil de Jour Parents-Bébé, vous pourrez retrouver une partie de l'équipe que vous connaissez. D'autres relais sont possibles pour vous même ou votre enfant dans les structures adaptées de votre secteur que nous pourrions vous conseiller.

LES LIENS AVEC LES PROFESSIONNELS

Nous travaillons en relation avec les différents services et professionnels avec lesquels vous avez été ou vous êtes encore en relation : professionnels libéraux (médecins généralistes, pédiatres, ...), services médico-sociaux, services sociaux, services hospitaliers, foyers d'hébergement, ... Nous nous mettons en contact avec ces professionnels, toujours avec votre accord et nous le faisons dans le respect du secret professionnel.

Les professionnels de l'Accueil de Jour Parents-Bébé peuvent également être contactés par les structures que vous fréquentez par ailleurs. Ces structures ne peuvent intervenir dans vos soins à l'Accueil de Jour Parents-Bébé, comme nous ne pouvons intervenir dans leur travail. Ces liens sont conçus pour favoriser la cohérence de votre accompagnement.

FORMALITES ADMINISTRATIVES

Lors de votre première venue à l'Accueil de Jour Parents-Bébé, un dossier administratif sera ouvert. Il vous sera demandé votre carte d'identité, votre carte vitale et votre attestation de Sécurité Sociale, Mutuelle, CMU ou AME. Cela permettra le financement, par la Sécurité Sociale, de votre suivi à l'Accueil de Jour Parents-Bébé. Si nécessaire, en cas d'impossibilité de votre part pour les déplacements de votre domicile à l'Accueil de Jour Parents-Bébé, un accompagnement par un chauffeur de taxi conventionné de votre choix ou sur notre proposition pourra vous être proposé après accord de la Sécurité Sociale et entente préalable si les trajets sont supérieurs à 130 km. Si vous avez un imprévu le jour de votre accompagnement, vous devez contacter le chauffeur de taxi pour annuler les frais de déplacement qui sinon vous seront facturés.



VOS DROITS

Secret professionnel

Tous les membres de l'équipe et les stagiaires sont tenus au secret professionnel. Nous vous demandons également la plus grande discrétion par rapport aux autres personnes que vous pourrez rencontrer à l'Accueil de Jour Parents-Bébé.

Règlement intérieur

Le règlement intérieur est à votre disposition. Vous pouvez en prendre connaissance sur demande, auprès de la cadre de santé et/ou de la secrétaire.

Personne de confiance

Vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner un parent, un proche, votre médecin traitant comme personne de confiance, durant votre suivi. Vous pouvez révoquer votre désignation à tout moment. Le formulaire-type vous sera remis par notre secrétariat, vous devrez le co-signer avec la personne que vous aurez désignée.

Soins somatiques

Vous pouvez solliciter l'équipe pour une évaluation votre douleur et de votre état nutritionnel.

Ces soins somatiques vous seront dispensés, pour vous et votre bébé, lors de votre premier accueil et seront régulièrement réévalués à votre demande ou si nécessaire.

Le Dossier patient

Notre lieu d'Accueil répond à la loi du 04 mars 2002.

Un dossier de soin à votre nom, à celui de votre conjoint (e) s'il vient à l'Unité et à celui de votre bébé sont ouverts. Vous pouvez disposer d'un droit d'accès à votre dossier en adressant par écrit une demande au Directeur de l'établissement.

Il inscrit dans ses valeurs de soins la Charte Européenne de l'Enfant Hospitalisé et la Charte de la Personne Hospitalisée que vous pouvez retrouver ci-après.

CHARTRE EUROPEENNE DE L'ENFANT HOSPITALISE

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

L'UNESCO

*Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants
hospitalisés**

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- Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3 - On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire.

On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement 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.

On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5 - Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins.

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

6 - Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes 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 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 à Leiden (Pays-Bas) en 1988 lors de la première conférence européenne des associations « Enfants à l'Hôpital »*

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

(Circulaire DHOS/E1/DGS/SD1B/SDAC/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée)

1 - Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 - Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 - L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 - Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 - Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8 - La personne hospitalisée est traitée **avec égards.** Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 - La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

A l'issue de votre suivi à l'Accueil de Jour Parents-Bébé, nous avons besoin de votre avis sur votre accueil. Nous vous proposons de remplir ce questionnaire que vous pourrez déposer dans la boîte aux lettres de notre structure. Ce questionnaire est confidentiel et anonyme.

En cas de mécontentement concernant votre suivi, vous pouvez en parler au médecin responsable ou au cadre de santé. Toutefois, vous pouvez également faire part de vos observations écrites et motivées au Directeur de l'Etablissement.



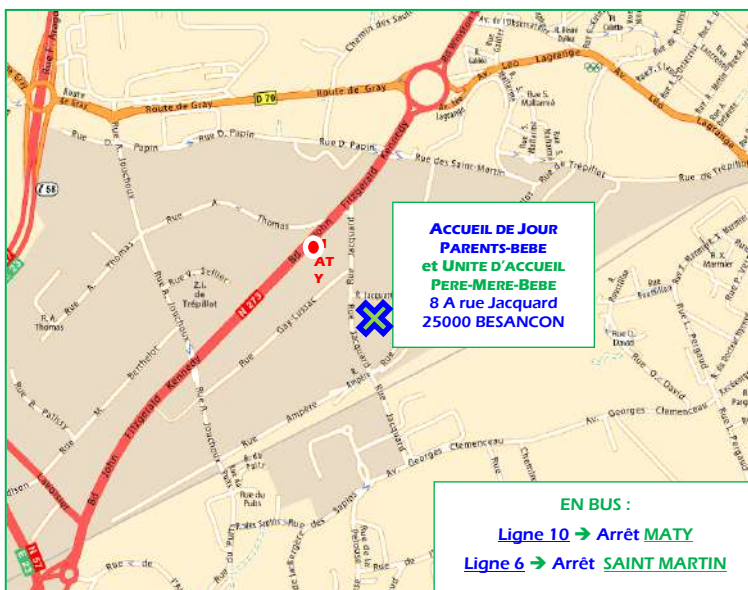


PLAN D'ACCES
UNITE PERE-MERE-BEBE /
ACCUEIL DE JOUR PARENTS-
BEBE

8 A RUE JOSEPH JACQUARD
(Parc Alpia)

25000 BESANCON

☎ : 03.81.88.33.62



QUESTIONNAIRE INDIVIDUEL DE SATISFACTION « ACCUEIL DE JOUR PARENTS-BEBE »

1. Par qui avez-vous eu connaissance de notre service?

- Professionnels PMI médecin traitant
- Professionnels libéraux un service hospitalier
- Une maternité, laquelle ? Autres

2. Si "Autres", pouvez- vous préciser ?

3. Est-ce la première fois que vous venez dans notre structure ?

- Oui non, préciser combien?

4. Que pensez- vous de la signalisation d'accès (panneau de direction ou signalisation à l'extérieur du bâtiment) à notre service?

- Très satisfaisante Assez satisfaisante Satisfaisante
- Insatisfaisante Très insatisfaisante

5. Que pensez- vous de l'accès à nos locaux (bus, parking,...)?

- Très satisfaisant Assez satisfaisante Satisfaisant
- Insatisfaisant Très insatisfaisant

6. Que pensez- vous de l'accessibilité à nos locaux pour les personnes à mobilité réduite ?

- Très satisfaisante Assez satisfaisante Satisfaisante
 Insatisfaisante Très insatisfaisante

7. Que pensez- vous de l'aménagement des locaux?

- Très satisfaisant Assez satisfaisante Satisfaisant
 Insatisfaisant Très insatisfaisant

8. Êtes- vous satisfait des prestations hôtelières ?

- Très satisfait Assez Satisfait Satisfait
 Insatisfait Très insatisfait

9. A-t-il été possible de répondre rapidement à votre demande de soin ?

- Très satisfait Assez Satisfait Satisfait
 Insatisfait Très insatisfait

10. L'accueil téléphonique est-il ?

- Très satisfaisant Assez satisfaisante Satisfaisant
 Insatisfaisant Très insatisfaisant

11. Le mode de prise en charge et le suivi qui vous sont proposés vous paraissent ?

- Très satisfaisant Assez satisfaisante Satisfaisant
 Insatisfaisante Très insatisfaisant

12. Votre implication au niveau des soins vous paraît ?

- Très satisfaisante Assez satisfaisante Satisfaisante
 Insatisfaisante Très insatisfaisante

13. Les informations qui vous sont délivrées pour la fin de votre prise en charge (arrêt du suivi, orientations vers d'autres professionnels, etc...) vous paraissent ?

- Très satisfaisantes Assez satisfaisantes Satisfaisantes
 Insatisfaisantes Très insatisfaisantes

15. Pouvez-vous nous donner votre opinion générale. Êtes-vous ?

- Très satisfait Assez Satisfait Satisfait
 Insatisfait Très insatisfait

16. Aujourd'hui, par rapport à votre première venue dans notre unité, ressentez-vous ?

- Une nette amélioration Une légère amélioration
 Une amélioration Pas de changement Une dégradation

17. Avez-vous des remarques à faire ou des suggestions à formuler? N'hésitez pas à nous les communiquer.