

# CENTRE PÉDIATRIQUE DES CÔTES



LIVRET D'ACCUEIL



“

## LE MOT DE LA DIRECTION

Votre enfant va être pris en charge au Centre pédiatrique des Côtes. Peut-être va-t-il y séjourner quelques temps. Conscient de l'inquiétude légitime que vous pourriez éprouver, nous avons rédigé ce livret afin que ce séjour se passe de la façon la plus agréable possible. Tous les professionnels du Centre vont unir leurs efforts pour que le séjour de votre enfant se passe dans les meilleures conditions dans la perspective de lui prodiguer les meilleurs soins et de rétablir son état de santé.

Toute l'équipe du Centre est à votre disposition pour vous aider. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez encore quelques difficultés après avoir lu ce qui suit.

Bon séjour !

”



# SOMMAIRE

- **PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT** p.4 - 5
- **PRÉSENTATIONS DES SÉJOURS** p.6 - 7
- **LES INTERVENANTS** p.8 - 11
- **LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES** p.12 - 17
- **DURANT VOTRE SÉJOUR** p.18 - 21
- **DROITS DU PATIENT** p.22 - 31
- **MOYENS D'ACCÈS AU CENTRE** p.32



# PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

## • Hier :

Le Château des Côtes, de style néo-gothique, a été construit en bordure de la vallée de la Bièvre entre 1872 et 1875 par Alphonse Mallet, issu d'une illustre dynastie josacienne descendante d'Oberkampf. Le parc, très étendu, se composait de bois en continuité avec celui du château de Jouy-en-Josas qui appartenait à la même famille.

Il est acquis, en 1951, par la Charité Maternelle de Paris afin de devenir un centre médicalisé pour enfants.

Ouvert en 1952 pour la prise en charge des enfants atteints de rhumatisme articulaire aigu, l'établissement a progressivement modifié ses structures et son agrément afin de répondre aux exigences et aux besoins de la pédiatrie moderne.



## • Aujourd'hui :

Le Centre Pédiatrique des Côtes est un établissement pédiatrique privé, à but non lucratif, conventionné par la Sécurité Sociale depuis le 16/02/1959.

Cet établissement pour enfants est géré par la Charité Maternelle de Paris, association reconnue d'utilité publique, dont le siège social est domicilié 226 bd Saint Germain 75007 PARIS.

**À ce jour, le Centre a une capacité de 58 lits d'hospitalisation complète répartis dans 2 unités, 8 places en Hôpital de jour et consultations externes.**

## • 2026 :

Ouverture de la nouvelle unité des nourrissons avec 31 lits et de l'hôpital de jour. Ce bâtiment abritera également un plateau technique de rééducation et une balnéothérapie pour optimiser nos prises en charges et en développer de nouvelles. Il sera relié avec l'unité des grands enfants du château par une passerelle afin de mutualiser les professionnels et les locaux.

## Hôpital de Jour et consultations externes

Cette unité de soins accueille des patients adressés par les hôpitaux régionaux de proximité et par les praticiens de ville pour la prise en charge de bilan de malaises, de souffle, de cardiopathies congénitales ou acquises. Elle assure également le suivi des enfants opérés du cœur.

Les bilans se font sur rendez-vous au 01.39.24.18.18 ou via DOCTOLIB avec les pédiatres du Centre spécialisés en cardio-pédiatrie.

Cette unité offre un plateau technique complet permettant de réaliser des enregistrements de Holter sur 24h, des Échographies cardiaques, des Holters tensionnels, des épreuves d'effort classiques ou avec enregistrement de la consommation en oxygène V02 max.

## Unité des Grands Enfants

Cette unité de soins accueille des enfants de 5 à 18 ans atteints de maladies chroniques en particulier : des enfants atteints de cardiopathies congénitales ou acquises, des enfants porteurs d'affection hématologique (Drépanocytose) digestive (pathologie hépatique, greffe, troubles de l'oralité, problèmes nutritionnels) ou métabolique (Diabète, obésité, maladie du métabolisme) ainsi que des patients polyhandicapés, atteints d'insuffisance respiratoire ou d'anomalie génétique.

## Réseau humanitaire

Les deux unités accueillent des enfants en provenance de l'étranger adressés par le réseau humanitaire Mécénat Chirurgie Cardiaque ou la Chaîne de l'Espoir pour une prise en charge pré ou post opératoire.



## Unité des Nourrissons

Cette unité de soins accueille des jeunes enfants de 0 à 6 ans atteints de cardiopathie sévère, d'insuffisance respiratoire nécessitant une assistance respiratoire par oxygénothérapie, trachéotomie, ventilation invasive ou non invasive.

Cette unité accueille également des nourrissons présentant une pathologie du carrefour (syndromique ou non) accompagnée de troubles sévères de l'oralité nécessitant une nutrition entérale par sonde naso-gastrique ou gastrostomie.

Deux chambres mère enfant sont à disposition au sein de l'unité. Elles sont particulièrement adaptées pour les nouveau-nés et leur maman, afin d'éviter de rompre le lien mère-enfant.



# PRÉSENTATION DES 4 SPÉCIFICITÉS DU CENTRE PÉDIATRIQUE DES CÔTES

## Cardiologie

En **hospitalisation complète**, le Centre Pédiatrique des Côtes accueille des enfants porteurs de toutes affections congénitales ou acquises de l'appareil cardiovasculaire, incluant les patients en pré et post chirurgie cardiovasculaire et les patients porteurs de troubles du rythme cardiaque.

En **ambulatoire (hôpital de jour et consultations externes)**, les patients sont accueillis du lundi au samedi matin par nos cardiopédiatres pour des explorations cardiologiques et/ou un avis cardiopédiatrique spécialisé : explorations d'un souffle cardiaque, de troubles du rythme, de malaises, suivi de cardiopathie connue...

Des **consultations d'urgence pour avis cardiologiques** sont possibles en semaine.

### • Séjours REHAB :

Des séjours de **réhabilitation cardiaque** d'une semaine sont organisés lors des **vacances scolaires** pour permettre à des enfants âgés de **13 à 18 ans**, porteurs de maladie chronique de bénéficier de réentraînement à l'effort.





## Digestif et Respiratoire

Le Centre Pédiatrique des Côtes accueille des enfants atteints d'affections congénitales ou acquises, primitives ou secondaires touchant tout ou une partie de l'**appareil respiratoire** (voies respiratoires hautes, basses, parenchyme et vascularisation pulmonaire), nécessitant parfois le recours à des soins de haute technicité (ventilation non invasive, trachéotomie, ventilation invasive intermittente ou continue, nutrition entérale, etc...).

Le CPDC accueille également des enfants porteurs d'**affections digestives, métaboliques et endocriniennes** (diabète, surpoids, obésité morbide, troubles de l'oralité, malformations de l'appareil digestif, troubles nutritionnels, maladies métaboliques ou endocriniennes rares et complexes, enfants en attente ou à la suite d'une transplantation d'organe solide type rein, foie, intestin...).

### • Séjours REPOP :

Le Centre Pédiatrique des Côtes accueille, en partenariat avec le **REPOP**, lors des **vacances scolaires**, des enfants âgés de 7 à 12 ans, atteints de **surpoids** ou d'obésité morbide, pour des séjours d'éducation thérapeutique.



### • Séjours d'aide au sevrage de la nutrition artificielle :

Depuis 2018, le CPDC a développé des séjours spécifiques innovants d'aide au sevrage de la nutrition entérale avec une prise en charge intensive sur 6 semaines par une équipe pluri-disciplinaire formée. Ces séjours sont ouverts exclusivement sur indication médicale, pour des enfants âgés de 0 à 14 ans, dépendants complètement ou partiellement d'une nutrition sur sonde (gastrostomie, jéjunostomie ou sonde nasogastrique). La présence d'un parent est requise pendant toute la durée du séjour. Les enfants sont accueillis au sein des unités d'hospitalisation complète.

## Autres pathologies

Le Centre Pédiatrique des Côtes accueille également des enfants atteints d'affections polyvalentes type **Drépanocytose, polyhandicap, maladies génétiques, maladies neuromusculaires ou des enfants en soins palliatifs**.

### • Séjours de répit :

Le Centre Pédiatrique des Côtes propose **durant les vacances scolaires des séjours de répit d'1 à 3 semaines** pour des enfants atteints de maladie chronique évitant ainsi l'interruption de la prise en charge médicale tout en profitant des nombreuses activités et sorties organisées par l'équipe d'animation.

# LES INTERVENANTS

## • Pôle Direction :

Un **Directeur** et  
un **Directeur Adjoint**

## • L'équipe médicale :

Une équipe médicale composée de **Médecins** spécialisés en Cardiologie ou en Pédiatrie générale est répartie sur les 3 unités de soins.

Elle assure la prise en charge thérapeutique des patients, leur suivi régulier 24h/24 en collaboration avec une équipe pluriprofessionnelle.

Elle assure également les relations avec les établissements « adresseurs », les Médecins de ville et les familles.

**Une Pharmacienne** est Responsable de la Pharmacie du Centre. Elle s'assure que les médicaments et dispositifs médicaux stériles soient délivrés à votre enfant selon les prescriptions médicales des Médecins.

## • L'équipe paramédicale :

**Les Cadres de santé et le Cadre Rééducatif** organisent le bon déroulement du séjour et coordonnent les interventions de tous les personnels paramédicaux : psychologues, psychomotriciens, orthophoniste, ergothérapeute, kinésithérapeutes, diététicienne, assistante sociale...

**Les Infirmiers et infirmières** dispensent les soins et les traitements médicaux. Ils exercent par ailleurs une surveillance constante et répondent aux besoins essentiels de votre enfant avec le concours des **Auxiliaires de puériculture, Aides-soignantes et Aides médico-psychologiques**.

**Les Secrétaires Médicales** sont les interlocutrices qui assurent le relais entre l'équipe médicale du service et les médecins correspondants. Elles sont en charge de la prise de rendez-vous pour les consultations externes et de l'envoi des compte-rendus d'hospitalisation de votre enfant.

**L'assistante de service social** ([assistantesociale@centredescotes.com](mailto:assistantesociale@centredescotes.com)) intervient au sein de l'équipe pluridisciplinaire, elle a pour mission de conseiller, d'orienter, de soutenir les familles des enfants hospitalisés dans leurs démarches. Elle apporte son concours à toute action susceptible de prévenir les difficultés sociales rencontrées. Elle assure, dans l'intérêt des patients, la coordination avec les services hospitaliers et les différentes structures extérieures tout en observant la règle liée au secret professionnel.



### • L'équipe éducative :

**Une équipe éducative** coordonnée par le Cadre éducatif est répartie dans les unités de soins.

Les Éducatrices de Jeunes Enfants et éducatrices spécialisées de l'Unité des Nourrissons travaillent en étroite collaboration avec l'équipe soignante et les familles. Elles favorisent l'éveil, la sociabilisation et l'épanouissement de votre enfant en vue de son retour à domicile.

Les Éducateurs Spécialisés et les Moniteurs Éducateurs du Service des Grands Enfants accompagnent les enfants et adolescents en difficultés à préserver, maintenir ou restaurer leur autonomie. Ils répondent à leurs besoins physiologiques, d'épanouissement et relationnels tout en associant les familles. Ils mettent en place des ateliers éducatifs et des activités de loisirs durant le séjour de votre enfant et assurent également le suivi scolaire. Une équipe d'animation peut intervenir en soutien lors des séjours de répit durant les vacances scolaires tout au long de l'année afin de diversifier les activités et permettre d'avantage de sorties en extérieurs. Un enseignant spécialisé en activités physiques adaptées propose des ateliers sportifs et enseigne l'importance d'une bonne hygiène de vie.

### • L'équipe rééducative :

Une équipe de professionnels paramédicaux composée de **Psychologues, Orthophonistes, Psychomotriciens, Diététicienne, Ergothérapeute, Kinésithérapeutes** travaillent en étroite collaboration avec l'équipe médicale et soignante dans le cadre d'un projet thérapeutique.

Ces professionnels assurent une prise charge spécifique, adaptée, un suivi et une écoute personnalisée et s'attachent à maintenir un lien avec les familles.



### • L'équipe administrative :

**Le Personnel administratif** vous accueille avec bienveillance pour vous orienter et vous aider dans les formalités administratives du séjour de votre enfant (Admission, frais de séjour, sortie).

**Une Responsable communication** s'assure d'entretenir les liens avec les partenaires extérieurs afin de valoriser l'image du Centre et d'obtenir des subventions pour développer des projets. Elle est en charge de la gestion des réseaux sociaux, de l'organisation d'évènements sur site afin d'optimiser les divertissements.










# LES INTERVENANTS

## • L'équipe logistique :

**Une équipe logistique** est en charge :

- du transport de votre enfant : un chauffeur conduit votre enfant lors des différents déplacements à l'extérieur (scolarité, certaines consultations médicales...)
- de l'entretien des locaux et l'environnement de votre enfant ; les Agents de service Logistique veillent à l'hygiène des locaux et à la distribution des repas de votre enfant
- de la Restauration : une équipe chargée de la restauration prépare les repas adaptés en collaboration avec la Diététicienne.
- du fonctionnement et de la maintenance des locaux : une équipe de techniciens veillent aux respects des normes de sécurité, à l'entretien des bâtiments et au suivi des réparations.
- de la gestion des stocks : un magasinier est en charge de la gestion des stocks du matériel nécessaire pour la bonne prise en charge de votre enfant.
- de la gestion du linge : une équipe de lingères permet l'entretien du linge de toilette et de lit des unités de soins, de l'HDJ et des maisons des familles. Dans certains cas, le linge personnel des patients peut être pris en charge.

## • Codes couleurs tenues professionnels :

IDE	Aux P. – AES AS	Kinés Psychomot.	Orthophoniste	Éducatrices Unité des Nourrissons	A.S.L.	Médecins - Cadres Psychologue Hôpital de Jour
Tunique- Pantalon	Tunique- Pantalon	Tunique- Pantalon	Tunique- Pantalon	Tunique- Pantalon	Tunique- Pantalon ou Blouse	Tunique- Pantalon ou Blouse
						
blanc liseré vert	blanc liseré fushia	vert	bleu	saumon et violet	saumon	blanc

# LES PARTENAIRES / BÉNÉVOLES / RÉSEAUX SOCIAUX

Le Centre a un partenariat de soin privilégié avec le réseau humanitaire :



**Le Mécénat Chirurgie cardiaque**, association fondée en 1996 par le Professeur Francine Leca permet à des enfants atteints de grave maladie cardiaque, venant de pays défavorisés de se faire opérer en France. Les enfants sont hébergés durant leur séjour en France dans des familles d'accueil bénévoles. Depuis sa création, 3712 enfants ont été pris en charge dont 2023 ont été suivis au Centre Pédiatrique des Côtes.



**La Chaîne de l'Espoir** organise la venue en France d'enfants de pays défavorisés dont l'état de santé nécessite une intervention chirurgicale.

Les enfants qui bénéficient de ce programme sont pris en charge intégralement du départ de leur pays d'origine jusqu'à leur retour.

L'établissement a également des Conventions avec des établissements de santé, réseau, salle de sport pour compléter les prises en charges médicales (REPOP, ROFSED, PALIPED, Proxiforme, établissements AP-HP).

**Des Associations de Bénévoles ayant signé une Convention avec l'établissement participent à la qualité du séjour de votre enfant.**



**Les Blouses Roses du Comité de Versailles** proposent quotidiennement des activités de loisirs et de bien être à votre enfant.

**Les Accompagnateurs de la Chaîne de l'Espoir** accompagnent certains enfants dans le respect des consignes de l'équipe soignante et de la volonté des familles.

Des partenariats ainsi que de généreux donateurs nous permettent de financer des projets éducatifs et rééducatifs.

Le Centre partage les évènements et ateliers qui ont lieu en interne via les réseaux sociaux : Facebook, Instagram afin de permettre aux membres abonnés de suivre la vie du Centre.





# LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

## L'arrivée de votre enfant

À la suite d'une évaluation des besoins médicaux de votre enfant, l'équipe médicale décide de son hospitalisation.

### • Avant l'admission de votre enfant :

Avant le séjour, une visite de pré-admission vous sera proposée afin de valider l'hospitalisation et préciser le projet thérapeutique élaboré par les équipes médicales.

Les éléments constitutifs du dossier d'admission sont téléchargeables sur le site internet de l'établissement : <https://www.centredescotes.com>

Une consultation médicale et une visite du service seront organisées par le médecin, l'assistante du service sociale et la cadre. À cette occasion, le consentement de l'enfant au séjour sera sollicité, après explications sur les modalités de sa prise en charge. La décision d'admission sera prise à la suite de cette visite.

Par ailleurs, il est préférable de demander à votre mutuelle avant l'admission, une prise en charge pour le ticket modérateur ou le forfait journalier (à défaut, la facture vous sera adressée).

• **Le jour de l'admission**, vous devez impérativement vous présenter à l'accueil administratif avec :

- Votre carte d'identité ou votre passeport.
- Votre carte vitale et l'attestation de Sécurité Sociale en cours de validité ou, à défaut, vos bulletins de salaire des 3 mois précédant l'admission (ou toute autre pièce justifiant de votre situation).

• Votre prise en charge mutuelle (pour la prise en charge du ticket modérateur ou du forfait journalier).

• Une fiche familiale d'état civil (pour les nourrissons de moins d'un mois).

• Copie de la notification d'Allocation Éducation Enfant Handicapé (AEEH)

• L'attestation d'assurance de responsabilité civile.

• Vous êtes citoyen d'un pays de l'Union européenne, apportez une attestation de prise en charge (imprimé E111 ou E112) ou votre carte européenne d'assurance maladie

Les frais d'hospitalisation seront pris en charge au taux de 80 ou 100 % du tarif conventionné de la sécurité sociale. Les tarifs en vigueur sont mis à votre disposition au bureau des admissions.

Par ailleurs, le carnet de santé vous sera demandé par le médecin ainsi que les autorisations de soins signés par le représentant légal.

Si les documents demandés n'ont pas été fournis, l'établissement pourra être amené à vous demander un acompte.

### • Le bracelet d'identification :

La vérification de l'identité de l'enfant est indispensable tout au long de son hospitalisation pour assurer la sécurité des soins qui lui seront dispensés. À son arrivée au sein de l'unité de soins un bracelet d'identification lui sera mis, il comporte uniquement des informations liées à son identité et son unité d'accueil. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de s'assurer de son identité tout au long de son séjour et plus particulièrement avant la réalisation d'un soin ou d'un examen.

- **Durant le Séjour**, vous devez impérativement signaler au personnel du service ainsi qu'à l'accueil tout changement d'identité, de situation familiale ou de coordonnées administratives.

Quelle que soit l'unité de soins de votre enfant, vous ou votre famille pouvez prendre rendez-vous avec notre Assistante du service Social au 01.39.24.18.07 ou par mail : [assistantesociale@centredescotes.com](mailto:assistantesociale@centredescotes.com) Elle étudiera avec vous vos difficultés liées à des démarches administratives, des problèmes d'ordre familial, matériel ou financier. Elle pourra également vous aider dans la recherche d'établissements en vue d'une orientation ou en cas de difficultés d'accès aux soins.

- **Un règlement intérieur** précisant les règles de vie des unités de soins a été élaboré en collaboration avec l'équipe médicale et pédagogique. Ce règlement sera remis et commenté à votre enfant lors de son admission. Il vous appartiendra d'en prendre connaissance, de le signer et de le faire signer par votre enfant s'il le peut.

- **Votre employeur :**

Nous vous informons que dans certains cas l'un des parents peut bénéficier d'un congé pour rester auprès d'un enfant gravement malade. Si vous voulez bénéficier de cette mesure, vous confirmerez l'hospitalisation de votre enfant auprès de votre employeur à l'aide d'un bulletin de situation. Demandez-le à l'accueil administratif qui vous le donnera après 24h d'hospitalisation.

## La sortie de votre enfant

- **À la sortie de votre enfant :**

La sortie de votre enfant s'effectue sur décision médicale avec l'équipe pluri-disciplinaire.

Vous devez vous présenter au bureau administratif pour les formalités de sortie.

Le carnet de santé, l'ordonnance et un résumé médical d'hospitalisation vous seront remis par le médecin. L'école de votre enfant, si besoin, recevra un bilan scolaire.

### Ambulance-Taxi

Pour son retour à domicile, et si son état de santé le justifie, le médecin peut prescrire l'utilisation d'un taxi conventionné, d'un VSL ou d'une ambulance, remboursée par la sécurité sociale. Seul le médecin est décisionnaire du moyen de transport.



Nous vous invitons à la fin du séjour à remplir le questionnaire de satisfaction qui nous permettra de connaître vos suggestions et remarques afin d'améliorer l'accueil de nos jeunes patients.



# USAGERS, VOS DROITS

## CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

### Principes généraux \*

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/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.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



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.



# CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

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 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 adaptés 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 les services d'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 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 Européenne de l'enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.

Circulaire du Secrétariat d'État à la Santé de 1999 préconise son application.





# DURANT VOTRE SÉJOUR

## En pratique

### • La place des parents :

La présence des parents est essentielle durant le temps d'hospitalisation de leur enfant. L'équipe soignante favorise leur participation aux soins quotidiens et formation aux soins techniques en bénéficiant d'un temps d'éducation thérapeutique. Leur collaboration avec les équipes médicales, éducatives, et rééducatives permet l'élaboration d'un projet thérapeutique individualisé en accord avec leurs souhaits et possibilités.

Les échanges avec les familles sont nombreux : appels téléphoniques pour prendre des nouvelles, appels en visioconférence, rendez-vous avec le médecin référent, rencontre avec l'assistante de service social, synthèse en présence de l'ensemble des référents paramédicaux et les professeurs des écoles s'il est scolarisé.

La place des parents est souhaitée lors des RDV à l'extérieur pour le suivi médical. Ils ont également un rôle important lors des permissions thérapeutiques.

À sa sortie, un cahier de vie est remis retraçant son séjour.



Ils peuvent également être logés dans l'une de nos Maisons des familles et participer à des ateliers qui leur sont dédiés (groupe de parole...).

Les parents sont invités lors des festivités organisées par le Centre (fête de fin d'année scolaire, fête de Noël, kermesse, sorties à thème...).

### • Les visites :

Les horaires de visite sont libres dans la journée pour les parents ou les tuteurs légaux. Les autres visiteurs doivent être autorisés par les parents (ou substituts). Tous les visiteurs doivent suivre les règles de vie de l'établissement (soins médicaux, repos de l'enfant) ainsi que les décisions prises en équipe.

Toutefois, pour l'unité des nourrissons, afin de respecter le rythme des enfants, il est demandé d'éviter l'heure de la sieste (13H-15H), les visites nocturnes (sauf cas particuliers) et les temps de prise en charge rééducative.

### • Les permissions :

Des permissions de moins de 48 heures peuvent être accordées aux enfants sur avis médical. Elles s'effectuent après l'heure du midi. Une décharge de responsabilité est à remplir auprès du personnel du service. Elle doit être datée, signée au moment du départ avec l'indication de l'heure approximative de retour.

### • Votre parcours de soins - Pharmacie :

Le Centre Pédiatrique des Côtes dispose d'une pharmacie à usage interne qui prépare et délivre les médicaments nécessaires à votre prise en charge. En dehors de votre séjour, il sera peut-être nécessaire de vous procurer des médicaments qui ne sont pas disponibles en pharmacie de ville.

### • Votre traitement personnel :

Lors de votre venue au Centre Pédiatrique des Côtes pour une hospitalisation complète, merci d'apporter l'ensemble de vos ordonnances médicales. Si vous venez avec votre traitement personnel, merci d'informer le médecin qui va vous prendre en charge à votre arrivée. Il conviendra avec vous de l'aménagement de ce traitement personnel avec les soins effectués lors de votre hospitalisation au Centre.

## Maison des familles

Le Centre dispose d'une Maison des familles (Terre et Ciel) composées de plusieurs chambres.

La maison des familles offre un espace de vie commun (salle à manger, cuisine ouverte, buanderie accessible à toutes les familles).

Toute réservation s'effectue 48h à l'avance auprès de l'accueil administratif. Une participation financière est demandée. Un règlement intérieur vous sera remis.



## La Scolarité

Durant son séjour au Centre des Côtes, si son état de santé et ses capacités le permettent, votre enfant pourra bénéficier d'une scolarité dans un des établissements du secteur (école primaire ou collège).

Des professeurs des écoles spécialisés de l'Éducation nationale scolarisent également en interne les enfants ne pouvant bénéficier d'une scolarisation extérieure. La scolarisation peut se faire en classe ou au chevet, en groupe ou en individuel, à temps plein ou à temps partiel, selon les besoins de chaque enfant. À son arrivée au Centre et lors de son départ, la coordinatrice pédagogique de l'UE assure le lien avec l'école de secteur de votre enfant afin de garantir une continuité scolaire la plus optimale possible.

Les enseignants de l'unité d'enseignement participent également à l'orientation scolaire des enfants.

La coordonnatrice de l'unité d'enseignement peut éventuellement être amenée à faire appel à l'association « L'école à l'hôpital » pour aider à une scolarisation de qualité lorsque les capacités d'accueil de l'unité d'enseignement ne permettent pas de répondre totalement aux besoins d'un enfant hospitalisé.

## La Balnéothérapie

Le Centre dispose d'une balnéothérapie couverte et chauffée destinée aux activités éducatives et rééducatives.

# DURANT VOTRE SÉJOUR

## Le Plateau technique

Le Centre pédiatrique des Côtes est équipé d'un plateau technique complet de rééducation :

- salles de psychomotricité
- bureaux pour le suivi psychologique
- bureaux de prise en charge orthophonique
- salles de kinésithérapie motrice (une dans chaque unité) qui permettent également la réadaptation des appareillages
- piscine comportant des bassins de balnéothérapie
- cuisine thérapeutique
- prochainement d'une salle Snoezelen

## Prestations hôtelières

### • Les repas :

La diététicienne de l'établissement élabore des menus variés, équilibrés et adaptés aux besoins de chaque enfant.

### • Le linge :

Une blanchisserie interne permet de prendre en charge le linge de lit et de toilette. Le linge personnel de l'enfant peut être pris en charge en accord avec la cadre du service. Afin d'éviter les pertes, le linge de votre enfant doit être marqué (même si l'entretien est effectué par vos soins).

### • Le courrier :

Le courrier est distribué quotidiennement par le Secrétariat Médical. Votre enfant peut donc recevoir ou envoyer du courrier durant son séjour.

### • Téléphone :

Les parents peuvent prendre des nouvelles de leur enfant auprès du personnel soignant en respectant l'organisation du service.

L'utilisation du téléphone portable est déconseillée dans les services de soins du fait de la présence d'équipements médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.

### • Sécurité Incendie :

#### INTERDICTION DE FUMER OU DE VAPOTER

Pour la sécurité de tous, il est interdit de fumer ou de vapoter au sein de l'établissement (circulaire du 8 décembre 2006 relative aux établissements de santé) y compris dans le parc.

Il est également interdit d'utiliser des appareils électriques personnels sans autorisation (four, grille-pain, couverture chauffante...)

Votre sécurité est assurée 24h sur 24 par une équipe technique formée à ce risque.

Pour votre information, des consignes sont affichées au niveau de chaque étage.





### • Dépôt d'argent et objets de valeur :

Il est déconseillé d'apporter argent, bijoux et objets de valeur durant le séjour de votre enfant.

En cas de disparition, la responsabilité de l'établissement ne pourra pas être engagée.

Cependant, vous aurez la possibilité de déposer argent et objets de valeurs en sa possession auprès de l'équipe éducative qui en assurera la gestion. Un récépissé vous sera remis.

### • Les cultes :

Notre établissement est soucieux de respecter la liberté et les convictions religieuses de chacun. Un membre de l'équipe soignante peut, à votre demande, faire venir un ministre du culte de votre choix.

### • Sécurisation des accès :

Pour assurer la sécurité des patients et des professionnels, le Centre a mis en place des systèmes afin de sécuriser les accès.

Un portail à l'entrée du Centre sécurise les entrées et les sorties. Installation de digicode à l'entrée de chaque bâtiment.

Un registre à l'entrée des unités de soins retrace le passage des personnes extérieures.





# DROITS ET INFORMATION DU PATIENT

## Consulter et partager mes données de santé

### • Le nouveau carnet de santé numérique - mon espace santé :

Depuis l'été 2022 tous les assurés sociaux, sauf ceux qui s'y sont opposés, disposent d'un profil « **Mon espace santé** ». Cet espace vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

Avec **Mon espace santé**, vous disposez de 4 fonctionnalités :

• **Un dossier médical** contenant votre profil médical que vous pouvez renseigner vous-même, (traitements, allergies, antécédents, etc.) et vos documents de santé, dont le Volet de Synthèse Médicale (VSM) alimenté par votre médecin traitant ;

• **Une messagerie de santé** permettant d'échanger des informations et des documents de manière sécurisée et confidentielle avec vos professionnels de santé ;

• **Un catalogue de services et d'applications de santé**, sélectionnés pour leur fiabilité et leur pertinence.

• Et **bientôt un agenda médical** pour centraliser vos rendez-vous, ainsi que ses rappels de dépistage et de vaccination.

Les données de **Mon espace santé** sont alimentées par les professionnels de santé autorisés et l'Assurance Maladie qui verse automatiquement l'historique des soins remboursés et les attestations de vaccination COVID.

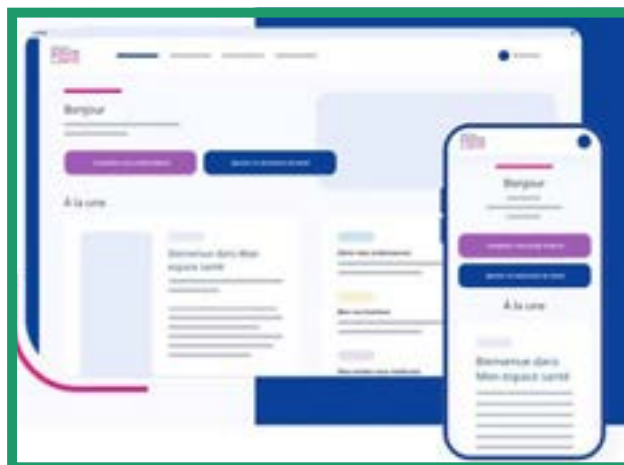
### Comment s'y connecter ?

• Depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone sur [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr) ou en téléchargeant l'application Mon espace santé sur les stores.

• Pour utiliser le service, vous devez vous rendre une première fois sur **Mon espace santé** et activer votre profil muni de votre carte Vitale.

**En cas de questions ou de difficultés, vous pouvez joindre un conseiller par téléphone au 3422 (service gratuit + prix d'un appel) : du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.**

Sauf opposition du patient, l'équipe de soins du Centre Pédiatrique des Côtes alimente le dossier médical partagé de « Mon Espace Santé » et envoie vos Comptes-rendus d'hospitalisation, lettre de liaison et ordonnances de sortie, elle peut également le consulter dans le cadre de la prise en charge.



## Accès au dossier médical

L'ensemble des informations relatives aux traitements et soins délivrés à votre enfant sont rassemblés dans un dossier personnalisé, dont le contenu est couvert par le secret médical. Ce dossier est conservé dans les archives de l'établissement.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix. Vous pouvez également le consulter sur place, avec ou sans accompagnement d'un médecin.

Il est possible de consulter gratuitement le dossier sur place ou de demander la remise de copies. Les frais de reproduction et, le cas échéant, d'envoi peuvent être facturés. Les informations sont disponibles sous 8 jours après la demande pour celles de moins de 5 ans et sous deux mois pour les informations médicales de plus de 5 ans.

À la sortie de votre enfant, les informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins vous seront remises et/ou adressées aux différents médecins qui suivent votre enfant.



## Durée de conservation du dossier médical

La durée légale de conservation du dossier médical est de 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient.

Chez l'enfant âgé de moins de huit ans lors de son dernier séjour ou de sa consultation, il doit être conservé jusqu'à son 28<sup>e</sup> anniversaire, soit pendant une durée supérieure à la durée légale de 20 ans.



## Droits du patient et données de santé informatisées

### • Textes officiels relatifs aux données de santé :

- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- L'article L1110-4 du code de la Santé Publique relatif au respect de la vie privée du patient et du secret des informations le concernant.
- Les articles R1110-1 à 3 du Code de la Santé Publique relatifs à la confidentialité des informations médicales conservées sur support informatique ou transmises par voie électrique.
- L'article L1111-8 du Code de la Santé Publique relatif aux conditions d'hébergement des données de santé à caractère personnel.
- L'article R6113-1 du Code de la Santé Publique relatif à la synthèse et au traitement informatique des données figurant dans le dossier médical.
- Article R61183-7 du Code de la Santé Publique relatif à l'information du patient sur les conditions d'utilisation de données de santé à caractère personnel.



Le Centre des Côtes a nommé un référent handicap, il a pour mission de faciliter l'accès aux soins des patients en situation de handicap pour lesquels des besoins spécifiques sont à prendre en compte. Pour le contacter merci de vous adresser à l'accueil.

### • Les patients soignés au Centre Pédiatrique des Côtes sont informés :

- Que des données de santé à caractère personnel les concernant sont recueillies et traitées au sein du système d'information de l'établissement dans le strict respect des textes référencés ci-dessus.
- Que certaines de ces données font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la Loi n°78-7 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- Que ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.
- Qu'elles peuvent exercer leur droit d'accès et de rectification et que ce droit s'exerce, le cas échéant, auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement, par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle ils ont reçu des soins ou du praticien ayant constitué leur dossier.
- Qu'elles ont le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives les concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi n°78-7 du 6 janvier 1978 précitée.

## Informatique et Liberté - Le Règlement Général de la Protection des Données – RGPD

Le Parlement Européen renforce les droits des citoyens concernant les données à caractère personnel qu'ils doivent divulguer : cookies sur les sites internet, formalités administratives, abonnements...

Depuis le 25 mai 2018 ce règlement est opposable à toutes entreprises offrant des biens ou des services aux citoyens européens, peu importe la nationalité de cette dernière.

La loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 prévoit aux citoyens :

- Un droit d'accès,
- Un droit de rectification,
- Un droit d'effacement,
- Un droit d'opposition.

Le RGPD leur ajoute :

- Un droit à la limitation du traitement,
- Un droit à la portabilité des données,
- Un droit de retirer son consentement à tout moment,
- Un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Le Centre Pédiatrique des Côtes est impliqué dans la démarche de conformité au RGPD. Nos équipes

Afin de vous informer au mieux, et vous permettre d'exercer vos droits auprès du Centre Pédiatrique des Côtes, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) via : [dpo@centredescotes.com](mailto:dpo@centredescotes.com)

sont sensibilisées à vos droits et à nos obligations quant au recueil de données à caractère personnel, à leurs finalités et aux délais légaux de leurs conservations.

Le Centre Pédiatrique des Côtes a constitué son registre de traitement des données à caractère personnel, mène les analyses d'impact, et veille à la conformité RGPD des sous-traitants. Un DPO a été désigné. Le Data Protection Officer, délégué à la protection des données, doit veiller à la bonne application du RGPD et doit s'assurer de la sécurité des données à caractère personnel.





## Information des mineurs ou des majeurs sous tutelle

Conformément à la réglementation en vigueur, le médecin référent de l'enfant informe les parents, lors d'un entretien individuel, des bénéfiques et des risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements ainsi que des alternatives aux soins proposés.

Les droits des mineurs ou des majeurs sous tutelle sont donc exercés par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur.

Toutefois, les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décisions les concernant, d'une manière adaptée soit à leur degré de maturité pour les mineurs, soit à leurs facultés de discernement pour les majeurs sous tutelle.

Ils peuvent ainsi :

- Donner leur consentement,
- S'opposer à l'information des titulaires de l'autorité parentale sur leur état de santé,
- Demander à ce que leurs parents n'aient accès au dossier médical que par l'intermédiaire d'un médecin.



## Cas exceptionnel d'un enfant qui atteint sa majorité dans l'établissement

### • La personne de confiance :

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez plus ou pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

### • Les directives anticipées :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

## • Dons d'organes et de tissus :

Faire don d'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'une autre personne. Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi du 6 août 2004 relative à la bioéthique. Aucun prélèvement d'organe, de tissus, de cellules ne peut avoir lieu sur une personne mineure vivante, hormis le cas particulier du prélèvement de moelle au bénéfice d'un frère ou d'une sœur. À partir de 13 ans, les mineurs peuvent exprimer leur refus de tout prélèvement et le faire mentionner sur le registre national informatisé tenu à cet effet par l'établissement français des greffes.

## Réclamation / satisfaction

### • Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge :

Les professionnels de santé sont à votre écoute. Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à en faire part au cadre de santé ou au Médecin Responsable afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux à la situation.

Néanmoins, si vous n'êtes toujours pas satisfait :

**1.** Vous pouvez écrire au Directeur par voie postale ou par mail : [reclamation@centredescotes.com](mailto:reclamation@centredescotes.com), en précisant les faits que vous avez constatés.

- Une enquête interne sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée.
- Une réponse écrite du directeur vous sera adressée dans les meilleurs délais.

**2.** Vous pourrez éventuellement rencontrer un médiateur de l'établissement (cf annexe).

**3.** Votre réclamation sera aussi analysée par la Commission des Usagers (cf ci-après) et des solutions seront mis en place afin d'améliorer la prise en charge.



Une personne chargée des relations avec les usagers est également à votre écoute à l'adresse email suivante [cdu@centredescotes.com](mailto:cdu@centredescotes.com)

Un représentant des usagers, membre d'une association agréée par le ministère, est également à votre disposition pour vous conseiller et recueillir vos remarques et/ou propositions à l'adresse mail suivante : [cdu@centredescotes.com](mailto:cdu@centredescotes.com)

### • Si vous êtes satisfait

N'hésitez pas à laisser un avis sur GOOGLE.

## Nos Engagements

### • Les comités et instances :

Dans le souci constant de la sécurité de votre enfant, différentes instances assurent un rôle de veille, de prévention, d'évaluation et d'accompagnement des personnels de l'établissement :

• **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.)** chargé du respect des règles d'hygiène et de la lutte contre les infections liées aux soins.

Le Centre Pédiatrique des Côtes met à votre disposition dans chaque service de soins les tableaux de bord du CLIN. Ces tableaux répondent à une demande légitime d'information et de transparence de la part des usagers. Ils présentent un certain nombre d'indicateurs, facteurs d'amélioration de la qualité. Ces indicateurs, définis sur le plan national, évaluent l'organisation, les moyens, et les actions engagées par l'établissement dans la lutte contre les infections liées aux soins et comportent un score lié à une bonne hygiène des mains. Ces informations sont également disponibles sur le site [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques)

À ce titre, sur demande des équipes soignantes, les visiteurs peuvent être invités à revêtir un masque et une surblouse. Un sigle est alors apposé à l'entrée de la chambre afin de vous avertir des mesures d'isolement mises en place.

En cas de rhume ou de maladie contagieuse, nous recommandons aux visiteurs de se laver les mains à l'aide des solutions mises à disposition et de porter un masque avant d'entrer dans la chambre de votre enfant.





• **Le Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D)** s'engage à prendre en charge la douleur de votre enfant et à vous donner toutes les informations utiles. Les équipes soignantes et éducatives sont formées à l'hypnoalgésie et à la Distraction lors des soins. La BOBOBOX contient des supports ludiques pour permettre la distraction lors des soins douloureux.

Toutes les douleurs sont prises en compte et soulagées :

- Celles provoquées par la maladie elle-même et qui empêchent les activités habituelles.
- Celle qui sont prévisibles et nécessaires pour soigner : les douleurs lors de gestes quotidiens (déplacer l'enfant, faire sa toilette...) ou lors de certains soins et examens (piqûres, pansements, pose de sondes...).

**Au Centre Pédiatrique des Côtes, la prise en charge de la douleur est une de nos priorités.**

• **Le Comité de Liaison alimentation Nutrition (C.L.A.N)**

Le CLAN a été mis en place pour améliorer la prise en charge nutritionnelle des enfants. Il mobilise une équipe pluridisciplinaire composée de membres du corps médical, de soignants, de personnel de la restauration, rééducation et éducatifs.

Le CLAN dispose notamment d'une diététicienne et un médecin référent en nutrition qui veillent à l'équilibre nutritionnel et peuvent lui apporter des conseils alimentaires personnalisés.

• **Le Comité Éthique**

Le Comité Éthique a été créé en 2014. Il est chargé de mener, une réflexion sur les questions éthiques posées par l'accueil et la prise en charge médicale des patients, que ce soit des questions d'ordre général ou bien liées à une situation particulière d'un patient. Il peut être saisi par tout professionnel de l'établissement.



## Commission des Usagers

**Le Décret n° 2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la Commission des Usagers** des établissements de santé, prévu par la Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, a fait évoluer les missions et la composition de la Commission des Usagers des établissements de santé, laquelle vient se substituer à la CRUQPC mise en place par la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Il modifie, d'une part, les attributions de la **Commission des Usagers** en prévoyant :

1. qu'elle soit informée des actions correctives mises en place en cas d'événements indésirables graves, qu'elle puisse les analyser,
2. qu'elle recueille les observations réalisées par les associations conventionnées intervenant dans l'établissement
3. et qu'elle puisse proposer un « Projet des usagers ».

### • Missions :

La Commission des Usagers a pour mission de :

- Veiller au respect des droits des usagers.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

La Commission des Usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à

la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Établissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

Elle est **informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers** de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

### • Composition :

La liste nominative de ses membres est affichée dans l'établissement et annexée au livret d'accueil.

### • Fonctionnement :

**L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis au Directeur.**

**Le Médiateur Médical peut être saisi par le Directeur ou directement par l'auteur de la plainte** ou de la réclamation. De même, en ce qui concerne le **Médiateur non Médical.**

**Le Médiateur Médical** est compétent pour traiter des **plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical**, tandis que le **Médiateur non Médical** est compétent pour traiter des **plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.**

Si une plainte ou réclamation concerne les deux Médiateurs, ils sont simultanément saisis.

**L'auteur de la plainte ou de la réclamation peut se faire accompagner lors de la rencontre avec le Médiateur, d'un Représentant des Usagers** membre de la Commissions des Usagers.

### • Contact :

[cdu@centredescotes.com](mailto:cdu@centredescotes.com)

## Qualité et Sécurité des Soins

### • Votre Avis nous intéresse !

Afin de nous aider à mieux répondre à vos attentes et améliorer nos services, vous êtes invités à donner votre avis sur votre prise en charge.

Si vous nous avez transmis votre adresse email lors de votre admission, vous recevrez après votre sortie un courriel vous invitant à répondre au questionnaire de satisfaction national anonyme et sécurisé (e-Satis). Les réponses permettent à la Haute Autorité de Santé d'évaluer la satisfaction et l'expérience des patients. Cette note est publiée sur le site QualiScope.

Vous avez également la possibilité de donner votre avis sur notre questionnaire interne, en ligne ou sur un questionnaire papier à disposition dans les services.

Merci de prendre le temps d'y répondre ce qui nous permettra d'améliorer notre prise en charge.



### • Mesure et suivi de la qualité des soins :

Le CPDC participe aux campagnes nationales de mesure de la sécurité des soins comme tous les établissements de santé. Les résultats de la certification, des indicateurs qualité et des enquêtes de satisfaction sont disponibles sur le site national Qualiscope accessible à tous.



[https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques)

## MOYENS D'ACCÈS

Le Centre Pédiatrique des Côtes se situe sur la Commune des Loges-en-Josas dans les Yvelines, à quatre kilomètres de Versailles et à une vingtaine de kilomètres du Sud-Ouest de Paris.

### • SNCF :

Renseignements :

Internet : [www.sncf.com](http://www.sncf.com)

Ligne RER C : Versailles-Chantiers /  
Massy-Palaiseau-Juvisy /Paris Austerlitz

Gare : Petit Jouy-Les Loges / Jouy- en-Josas

### • BUS :

• BUS 6164 Arrêt « Les Haies » qui se situe au bout de l'allée qui mène au Centre.

Versailles Chantier / Buc / Les Loges en Josas / Jouy-en Josas / Vélizy et Centre commercial Vélizy 2.



### • Par la route :

En venant de Paris (Pont de Sèvres), prendre la N118 puis la voie rapide N186 en direction de Versailles. Après Vélizy-Villacoublay, prendre la sortie Versailles Centre / Jouy-en-Josas. Suivre la direction Jouy-en-Josas (N446). Après deux kilomètres, au feu, tourner à droite en direction des Loges en Josas (passer sous le pont de la voie ferrée). Prendre la route qui monte au village des Loges en Josas suivre les panneaux indiquant « Centre de Cardiologie infantile » ou « Centre Pédiatrique des Côtes ».

GPS : Allée du Château – 78350 Les Loges en Josas ou 9 Chemin des Côtes Montbron 78350 Les Loges en Josas.

Un Parking visiteur est à votre disposition au bout de l'allée sur votre gauche (Extérieur du Centre).

### • Suivez-nous













## Contact



9 Chemin des Côtes Montbron  
78350 Les Loges-en-Josas  
[www.centredescotes.com](http://www.centredescotes.com)

### HORAIRES

Prise de rendez-vous **Secrétariat Médical** :  
du lundi au vendredi > de 9h00 à 17h00  
au **+33 (0)1 39 24 18 18** ou via **DOCTOLIB**

**Accueil administratif** :  
du lundi au vendredi > de 9h00 à 17h00

### EMAILS

Pour contacter un Médecin / demande  
admission : [medecin@centredescotes.com](mailto:medecin@centredescotes.com)

Pour contacter l'Assistante du service social :  
[assistantesociale@centredescotes.com](mailto:assistantesociale@centredescotes.com)

Pour contacter service communication /  
partenariat / demandes de stage :  
[communication@centredescotes.com](mailto:communication@centredescotes.com)

### TÉLÉPHONE

Accueil Administratif : **+33 (0)1 39 24 18 00**  
Secrétariat de Direction : **+33 (0)1 39 24 18 14**  
Service comptabilité : **+33(0)1 39 24 18 04**  
Secrétariat médical / prise de rendez-vous /  
contact Médecins : **+33 (0)1 39 24 18 18**  
Service des Nourrissons : **+33 (0)1 39 24 18 24**  
Service des Grands Enfants : **+33 (0)1 39 24 18 08**  
Service Communication / Partenariat /  
Événementiel : **+33 (0)1 39 24 18 14**  
Service réclamation :  
[reclamation@centredescotes.com](mailto:reclamation@centredescotes.com)  
Représentant des usagers : [cdu@centredescotes.com](mailto:cdu@centredescotes.com)

### FAX

Envoyer un fax au : **+33 (0)1 39 56 84 56**