

Livret Maternité

Pour vous
accompagner
à chaque étape
de la grossesse

Commission des usagers

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge, de faciliter leurs démarches et de veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs doléances.

Vous disposez ainsi de différents moyens pour nous faire part de Vos interrogations et réclamations sur votre séjour et votre prise en charge au sein de notre établissement :

- le questionnaire de satisfaction qui vous permettra de nous faire part de vos remarques et suggestions ; • vous pouvez également adresser une lettre de réclamation au Directeur de l'Établissement ou contacter la personne chargée des relations avec les usagers au 04 91 15 90 00 / nadine.gori@elsan.care ;
- vous avez également la possibilité de saisir la Commission Des Usagers (CDU) ou de rencontrer l'un de ses membres, en particulier les représentants des usagers, en contactant le secrétariat de la Commission au 04 91 15 90 00 / nadine.gori@elsan.care.

Composition de la CDU au sein de l'établissement

Président de la commission

Directeur de l'établissement

Médiateur médecin

Docteur Eric GLOWACZOWER Gynécologue obstétricien

Médiatrices non médecin

Corinne ZUCCHI Directrice des Soins Infirmiers

Cécile MOSCHETTI Cadre supérieure de la Maternité

Représentants des usagers titulaire

Patrick D'ANGIO Association France Rein

Représentante des usagers suppléants

Odile POULIN

Martine LOUIS

Béatrice MICHEL

Membre consultatif

Manon GARRIGUES Responsable assurance qualité

Secrétaire de la CDU

Nadine GORI Secrétaire de direction

Bienvenue à la maternité

Nous sommes heureux de pouvoir partager ce moment privilégié avec vous et d'être à vos côtés pour préparer la venue de votre bébé.



Sachez que nous nous rendrons disponible pour vous, pour répondre à vos interrogations et pour que cette naissance soit entourée de sécurité, de douceur et de sérénité.

La maternité est membre du Réseau Méditerranée et comprend un service de Néonatalogie.

Nous espérons que notre accueil et nos compétences vous assureront un agréable séjour.

L'équipe de la maternité

Sommaire

Votre parcours grossesse	4
la néonatalogie	6
L'accueil maternité	7
S'inscrire	8
Suivre sa grossesse	10
Se préparer au jour J	12
Séjourner en famille	14
Rentrer à la maison	16
Droits & devoirs	18

Comment utiliser ce dossier ?

Ce dossier regroupe chronologiquement toutes les étapes de votre grossesse jusqu'à votre retour à la maison. Il vous permettra de classer les documents remis.

Merci de le lire attentivement.

Votre parcours grossesse



2^{ème} mois

- Consultation obstétricale de début de grossesse : le /..... /.....
- Bilan de grossesse - Sérologies

3^{ème} mois

- Consultation obstétricale : le /..... /.....
- 1^{ère} échographie : le /..... /.....
- Bilan biologique
- Déclaration de grossesse CAF et CPAM
- Prise de RDV pour l'entretien prénatal du 4^{ème} mois (voir Page 9.)
- Prise de RDV pour l'entretien prénatal du 5^{ème} mois (voir p. 9) : **06 86 38 46 98**

1^{er}

trimestre



4^{ème} mois

- Consultation obstétricale : le /..... /.....
- Bilan biologique
- Entretien prénatal avec la sage-femme : le /..... /.....
- Inscription à la maternité

5^{ème} mois

- Consultation obstétricale : le /..... /.....
- 2^{ème} échographie : le /..... /.....
- Bilan biologique

6^{ème} mois

- Consultation obstétricale : le /..... /.....
- Bilan biologique
- Prise de RDV pour les cours de préparation à la naissance (voir p. 9)

2^{ème}

trimestre

04 91 15 94 48



7^{ème} mois

- Consultation obstétricale : le /..... /.....
- 3^{ème} échographie : le /..... /.....
- Bilan biologique
- Prise de RDV pour la consultation d'anesthésie : **04 91 15 94 47** ou **Doctolib** (voir p. 8) :

Consultation du 7^{ème} avec la sage-femme de la clinique au 04 91 15 94 48 ou sur Doctolib.
Le /..... /.....

8^{ème} mois

- Consultation obstétricale : le /..... /.....
- Bilan biologique
- Préparation de votre arrivée (papiers + valises) pour ne rien oublier le Jour J (voir p. 10 et 11)
- Consultation d'anesthésie : le /..... /..... (cf. voir p. 8)

9^{ème} mois

- Consultation obstétricale : le /..... /.....
- Consultation avec bilan biologique
- RDV du 9^{ème} mois avec la sage-femme **04 91 15 94 48** ou **Doctolib** (voir p. 8) : le /..... /.....

Le jour J

- Prévenir le bloc obstétrical au **04 91 15 90 25**
- Prendre le temps de prendre une douche
- Prendre papiers + valises (voir p. 10 et 11)

3^{ème}

trimestre

Ce dossier de grossesse doit vous accompagner à chaque rendez-vous.

Présentation de la structure

Le bloc obstétrical est organisé autour d'une salle de pré-travail, de 4 salles de naissances, une salle de césarienne, une salle de surveillance post-interventionnelle et une salle de consultation. Il est accessible 24h / 24h, 7jours / 7, au 1er étage de la maternité.



Personnel

Une équipe médicale vous accueille 24h/24. Elle est composée de chirurgiens gynécologues obstétriciens, médecins anesthésistes réanimateurs, pédiatres et sages-femmes.

les sages-femmes, les puéricultrices, les infirmières et les auxiliaires de puériculture vous accompagneront pour la naissance de votre enfant et votre séjour en maternité.

- Madame MOSCHETTI, cadre supérieure de la maternité,
- Madame MASLIN, responsable du bloc obstétrical.

**Notre maternité de niveau II A fait partie du Réseau Méditerranée,
qui regroupe des maternités publiques et privées.**

La

néonatalogie



Le service

La clinique Bouchard dispose d'un service de néonatalogie de niveau IIA qui permet d'accueillir les nouveaux nés à partir de 34 semaines d'aménorrhées et/ou de poids de naissance supérieur à 1800g.

Le service dispose de deux espaces, l'un dédié à l'accueil du nouveau-né avec deux tables de réanimation et l'autre, aux soins de nursing avec une capacité d'accueil de 6 nouveaux-nés.

Notre néonatalogie fait partie du réseau Méditerranée et elle est en lien direct avec les services de réanimation néonatale des CHU de l'AP-HM.

L'accès au service peut se faire 24h sur 24 pour les parents, et vous pouvez également prendre des nouvelles de votre bébé en téléphonant depuis votre chambre.

L'équipe

L'équipe pédiatrique se compose de :

- Un pédiatre,
- Une infirmière puéricultrice,
- Une auxiliaire de puériculture.

Elle est sur place 24h sur 24 afin d'assurer une continuité des soins et un accompagnement personnalisé des familles. Cette équipe souriante et dynamique sera là pour vous guider et vous soutenir dans ce nouveau rôle de parents.

L'accueil

Maternité

Un accompagnement personnalisé tout au long de votre grossesse

Vous attendez un enfant et vous avez plusieurs questions sur le Parcours qui vous attend ?

La maternité Bouchard vous offre un suivi pour vous aider au quotidien.



Anissa, la secrétaire de la Maternité, est à votre disposition pour vous fournir toutes les informations dont vous aurez besoin pour pallier à vos interrogations et attentes qui ne sont pas d'ordre médical (présentation de la clinique, enregistrement des inscriptions à la maternité et enregistrement des pré-inscriptions, prises de rendez-vous obligatoires, informations et accompagnement sur les démarches administratives concernant notamment la sécurité sociale/la mutuelle/le devis des dépassements d'honoraires...). Aux côtés des équipes de la maternité, elle sera là pour vous guider pas à pas. En cas de nécessité, l'encadrement du service peut compléter votre besoin d'informations.

N'hésitez pas à contacter Anissa dès le début de votre grossesse :

Par téléphone : 04 91 15 94 48

Par mail : maternite.bouchard@elsan.care

Votre référente maternité :

Morgane, infirmière puéricultrice et référente maternité, accompagne les familles dès le début de leur parcours.

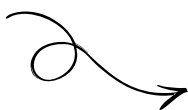
A travers des rendez-vous individuels, elle propose un temps d'échange privilégié pour :

- Visiter la maternité et découvrir les lieux,
- Vous guider dans le choix de votre maternité et de votre suivi,
- Répondre à toutes vos questions, qu'elles soient pratiques ou personnelles,
- Vous accompagner dans la préparation de l'arrivée de votre bébé.

Grâce à son expérience, elle vous apporte des repères, des conseils adaptés et un accompagnement sur mesure, en lien avec les équipes de la maternité.

Prendre rendez-vous :

- Sur l'application : Materniteam
- Par téléphone au 06 33 13 64 76



S'inscrire

Votre inscription à la maternité

Vous devez vous assurer, avant l'inscription dans notre maternité, que toutes les démarches administratives ont été effectuées.



Déclaration de grossesse

Les trois volets de la déclaration de grossesse que vous a remis le médecin sont destinés à la sécurité sociale et la caisse d'allocations familiales. Vous devez adresser au plus tard avant la 14^{ème} semaine de grossesse le feuillet rose de la déclaration de grossesse à la sécurité sociale. Le reste des documents est à envoyer à la caisse d'allocations familiales.

Inscription à la maternité

Pour cela, celui-ci doit contenir les documents suivants : • Copie de votre pièce d'identité et/ou titre de séjour et/ou passeport en cours de validité,

- Attestation de la sécurité sociale comportant vos droits maternité 100% ou « Guide de surveillance de grossesse » délivré par la sécurité sociale suite à votre déclaration de grossesse,
- Copie de votre carte d'adhérent à une mutuelle en cours de validité ou CSS,

Le règlement d'un acompte est requis pour tout séjour. Pour une chambre particulière (600 €), ce dépôt est obligatoire avant votre hospitalisation (par empreinte bancaire ou espèces). Pour une chambre double (200 €), l'acompte doit également être versé, mais le dépôt n'est pas exigé avant le jour de l'admission (exonération pour les bénéficiaires de la CSS).

L'empreinte bancaire équivaut à une pré-autorisation d'encaissement (réserve d'argent bloquée mais non débitée).

Nous vous informons que la priorité d'attribution des chambres est réservée aux patients ayant finalisé leurs démarches administratives.

À défaut, le service se réserve le droit de modifier l'affectation de votre chambre en fonction des nécessités du service et de l'activité hospitalière.

Si vous ne pouvez pas finaliser vos formalités de sortie le jour même, votre empreinte bancaire fera office de dépôt de garantie. En effet, la clinique n'appliquant pas le tiers payant sur les dépassements d'honoraires, ce dépôt sera automatiquement encaissé après votre départ pour couvrir le règlement de ces frais

**Tous ces documents sont obligatoires,
aucune inscription ne pourra être prise
en compte sans eux.**



Une fois les pièces réunies, vous pouvez nous les transmettre :

- **Par courrier à l'adresse :**
- Secrétariat de la maternité
Clinique Bouchard -
77, rue du Docteur Escat CS 60023 -
13281 Marseille Cedex 6
- **Par fax :** 04 91 15 94 88
- **Par mail :** maternite.bouchard@elsan.care
- **À déposer :**
Au Secrétariat de la maternité (1er étage),
de 9h à 12h et de 13h30 à 16h.



**Pour toutes questions relatives à votre inscription,
n'hésitez pas à contacter le secrétariat de la
maternité au 04 91 15 94 48.**

Suivre

sa grossesse

Ce qu'il faut retenir

Examens biologiques

Ces examens doivent être réalisés tous les mois par un laboratoire de biologie médicale. Il est fortement conseillé de réaliser ces examens dans le même laboratoire. **Notre établissement est pourvu d'un laboratoire de biologie médicale. Toutes vos analyses peuvent y être effectuées sans rendez-vous. Si besoin, vous pouvez le contacter au 04 91 13 78 80.**

Consultations de suivi de grossesse

Pour s'assurer du bon déroulement de la grossesse et prévenir les risques liés à la grossesse, un suivi médical est indispensable. Ce suivi peut être dispensé par une sage-femme ou un médecin (gynécologue ou généraliste). Si vous êtes suivi par un gynécologue, veillez à vous assurer d'être suivi au plus tard au 7^{ème} mois par un gynécologue partenaire de notre maternité. Si besoin, nous pouvons vous fournir une liste de professionnels avec lesquels nous collaborons.

Échographies

3 échographies sont recommandées si la grossesse se déroule normalement :

- La 1ère échographie entre 11 et 13ème semaines d'aménorrhée permet en particulier la datation de la grossesse,
- La 2ème échographie au 5ème mois de grossesse est une échographie morphologique,
- La 3ème échographie s'effectue au 3ème trimestre pour évaluer le bien-être fœtal.

La maternité dispose d'une unité d'échographie spécifique à votre disposition pour le suivi de votre grossesse. Les appareils échographiques sont en 3D. Prise de rendez-vous :

- Centre image2, bâtiment le Coronet 3ème étage au : 04 91 15 91 85.
- Service imagerie de la clinique au 04 91 15 90 19 avec les médecins Dr Frandji-Barbier Nathalie et Dr Mortier Isabelle.

Consultation d'anesthésie

Que vous décidiez d'accoucher avec ou sans anesthésie péridurale, la consultation d'anesthésie est indispensable pour une prise en charge optimale. Elle se fait au 7ème mois de grossesse, l'anesthésiste procède à un examen médical. Lors de cette consultation, vous devez apporter :

- Votre carte de groupe sanguin
- Votre dossier obstétrical

Pour préparer cette consultation, prenez rendez-vous auprès du secrétariat des anesthésistes au moins 3 semaines à l'avance au 04 91 15 94 47 ou sur le site www.doctolib.fr.

Rencontre avec la sage-femme pour votre dossier médical

Vous devez rencontrer une sage-femme de la clinique Bouchard au cours du 7^{ème} mois de grossesse et au début du 9^{ème} mois afin d'établir votre dossier médical.

Contactez le service au 04 91 15 94 48 ou sur le site : www.doctolib.fr

La sage-femme effectuera un récapitulatif des examens médicaux réalisés au cours de votre grossesse (bilans, échographies...) et vous fera un monitoring afin d'assurer que tout va bien. Elle dure entre 30 et 45 minutes. Vous devez vous munir de votre carte vitale pour cette consultation qui est remboursée intégralement par l'assurance maladie.



Entretien prénatal précoce

Durant votre 4^{ème} mois de grossesse, vous pouvez bénéficier d'un entretien personnalisé avec une sage-femme. Cet entretien individuel dure 1h et vous permet d'aborder différents sujets (la grossesse, la nutrition, l'accouchement, la puériculture, la situation familiale...). Ce rendez-vous est remboursé à 100% par votre assurance maladie, vous devez vous munir de votre carte vitale. Pour la prise de rendez-vous concernant l'entretien prénatal précoce, nous vous recommandons de vous rapprocher en première intention d'une sage-femme libérale proche de votre domicile.

Des sages-femmes libérales consultent également au sein de notre maternité et peuvent vous recevoir pour l'entretien prénatal. Pour prendre rendez-vous : contactez Sylvie et Claire au **06 88 38 46 98**.

Les réunions « Prévention périnatalité »

Pendant votre grossesse, vous allez rencontrer plusieurs professionnels qui vont vous accompagner dans votre suivi. Des temps de coordination entre ces acteurs sont parfois nécessaires. Ces réunions de concertation pluridisciplinaires ont pour objectifs d'élaborer une prise en charge qui serait la plus adaptée pour vous et pour l'arrivée de votre enfant et de permettre aux professionnels qui vous accompagnent de tout mettre en place pour vous soutenir dans votre futur rôle de parents. Votre situation y est évoquée avec votre accord.

Cours de préparation à la naissance

Pour votre suivi de grossesse, nous vous recommandons de vous rapprocher en première intention d'une sage-femme libérale proche de votre domicile.

Elle sera votre interlocutrice privilégiée tout au long de votre grossesse et après votre retour à la maison (elle pourra vous accompagner notamment pour l'entretien prénatal précoce, les cours de préparation à la naissance).

En complément, des sages-femmes libérales consultent également au sein de notre maternité et peuvent vous proposer également :

- L'entretien prénatal précoce (pris en charge à 100%)
- Les cours de préparation à l'accouchement, vous retrouverez 7 séances thématiques
 - Présentation, signes d'entrée en maternité et respiration (2h),
 - Travail et accouchement, efforts expulsifs, le périnée et ordonnances homéopathiques (2h),
 - L'allaitement (1h),
 - Ballon, travail corporel, initiation à la respiration (1h),
 - Hypnose et relaxation (2x1h),
 - Le retour à la maison (1h),
 - Visite de la maternité (en groupe),
 - Apéro des papas organisé par Sylvie 1 fois/ mois,
 - Travail et accouchement avec le/la partenaire,

Pour tous renseignements et prise de rendez-vous, contactez Sylvie et Claire par SMS au 06 86 38 46 98. Elles vous rappelleront rapidement.

Hôpital de Jour - Diabète gestationnel

Pour mieux vivre sa grossesse avec un diabète, Laurence, sage-femme spécialisée sur le sujet, ainsi qu'une équipe pluridisciplinaire (un endocrinologue, une infirmière en éducation thérapeutique, un psychologue et un échographiste) vous accompagnent. Prise de rendez-vous au 04 91 15 94 48 ou maternite.bouchard@elsan.care

Consultations avec une psychologue

Deux psychologues sont présentes du lundi au vendredi dans notre maternité. Prise de contact auprès de Béatrice Rosi et Marie Gueukmen au **04 91 15 94 33**.

Consultations avec une assistante sociale

Une assistante sociale est présente du lundi au vendredi. Prise de contact auprès de Charlène Psomas au **04 91 15 91 83**.

Se préparer au jour J

Ce qu'il faut retenir

Quand venir à la maternité ?

Quel que soit le terme de votre grossesse en cas de :

- Fièvre supérieure à 38°,
- Chute, choc, accident,
- Contractions utérines fréquentes et/ou douloureuses,
- Perte de sang ou perte des eaux (même sans contraction),
- Diminution ou absence de mouvements du bébé,
- Dépassement du terme.



Que faire en cas d'urgence ?

Dans la journée, vous pouvez contacter votre obstétricien à son cabinet ou contacter la sage-femme et l'équipe de garde 24 h/24 au **04 91 15 90 25**.

C'est le jour de l'accouchement

Présentez-vous directement au 1er étage de la clinique via l'ascenseur rose. Vous y serez accueillie de jour comme de nuit. Vous trouverez une sonnette d'appel dans le couloir de gauche à la sortie de l'ascenseur.

- En salle d'accouchement le papa ou une seule personne de votre choix sera autorisé à vous accompagner. Il n'y a pas d'autre visite possible en salle de naissance pendant et après l'accouchement.

Pour la déclaration de naissance de votre enfant à la mairie

La déclaration du bébé à la mairie est obligatoire **dans les 5 jours qui suivent sa naissance**. Elle peut être faite par n'importe quelle personne de confiance. **Ce n'est pas obligatoirement le papa.**

Où ?

À la Mairie annexe de Bagatelle - 125, rue du Commandant Rolland - 13008 Marseille
Tél : 04 91 55 28 38 - Du lundi au vendredi de 8h à 16h en continu et le samedi de 8h30 à 11h.

Si vous êtes mariée (munissez-vous des originaux et des photocopies) :

- Votre livret de famille,
- Le certificat de naissance qui vous est remis par la sage-femme en salle d'accouchement (écrire vous même au dos le ou les prénoms de l'enfant).

Si vous n'êtes pas mariée (munissez-vous des originaux et des photocopies) :

- Le certificat de naissance qui vous est remis par la sage-femme en salle d'accouchement (écrire vous même au dos le ou les prénoms de l'enfant),
- Si elle existe, la reconnaissance anticipée,
- Une pièce d'identité de la maman,
- Une pièce d'identité de la personne qui déclare,
- Un justificatif de domicile (au nom du père ou des deux parents).



Le trousseau

Il faut préparer 2 valises, une petite pour la salle de naissance et une seconde pour votre séjour :



Pour la salle de naissance

Pour maman

- 1 grand et long tee-shirt ou chemise de nuit,
- 1 culotte filet extensible,
- 1 thermomètre,
- 1 brumisateur.

Pour bébé

- 1 body,
- 1 gilet type veste,
- 1 paire de chaussons ou chaussettes,
- 1 pyjama/grenouillère,
- 1 couverture,
- 2 bonnets de coton (petite taille).

Pour le séjour

Pour maman

- 1 robe de chambre,
- 1 paire de chaussons,
- Des culottes extensibles en filet ou en coton confortables,
- 1 trousse de toilette,
- Des serviettes de toilette,
- Un paquet de serviettes périodiques « flux abondant »,
- Un flacon de savon liquide « hygiène intime ».

En cas d'allaitement

- 1 chemise de nuit s'ouvrant largement,
- 2 soutiens-gorge d'allaitement, coussinets (recommandés).

Pour bébé

- 6 bodys manches longues,
- 2 gilets (vestes chaudes),
- 4 paires de chaussons (hiver) ou chaussettes,
- 6 pyjamas ou grenouillères,
- Bavoirs,
- 3 serviettes ou sorties de bain,
- 2 gigoteuses,
- 4 langes carrés fins en coton.

Quelle taille de vêtement pour mon bébé...?
Naissance ? 1 mois ? 3 mois ? difficile à prévoir...
Lors de votre dernière échographie, votre médecin vous a peut-être donné un poids et une taille de naissance estimatifs, c'est une première piste !

Séjourner en famille

Votre séjour à la maternité

Après l'accouchement, vous restez au moins 2 heures en surveillance au bloc obstétrical, votre bébé est auprès de vous. Vous serez ensuite conduite avec votre bébé dans le service maternité en chambre double ou individuelle selon votre demande et les disponibilités du service.

Durée du séjour

- 3 jours s'il s'agit d'un premier bébé et d'un accouchement par voie basse,
- 5 à 6 jours si votre enfant est né par césarienne.



Les soins au bébé

Les soins de bébé se déroulent dans la nurserie ou dans la chambre. L'auxiliaire de puériculture fait les premiers soins et le bain de votre bébé à vos côtés. Bébé restera auprès de vous dans votre chambre pendant le séjour.

Visite du pédiatre

Les pédiatres de la maternité font un examen de votre enfant dans les premières 24h, le jour de la sortie. Un test de dépistage de la surdité et un test de Guthrie vous seront proposés pendant le séjour et, si besoin, au cours du séjour.

La visite de l'équipe médicale et paramédicale

Une visite est effectuée par votre obstétricien ou l'obstétricien de garde. Il est joignable en permanence en cas de problème. L'équipe médicale, paramédicale et administrative vous entoure tant sur le plan des soins que sur le plan du bien-être. N'hésitez pas à leur faire part de vos éventuelles remarques.

Consultation avec une psychologue

Deux psychologues sont présentes du lundi au vendredi dans notre maternité. Prise de contact auprès de Béatrice Rosi et Marie Gueukmen au **04 91 15 94 33**.

Consultation d'ostéopathie

Monsieur Rémy Rappelin, ostéopathe, intervient au sein de notre maternité sur votre demande. Il est aussi possible de prendre rendez-vous au 06 78 83 07 81.

Chambre particulière

Pour toute demande de chambre particulière une demande de prise en charge sera faite dès le 1er jour d'hospitalisation auprès de votre mutuelle. Si la prise en charge ne nous est pas parvenue, vous devrez faire l'avance de ces frais et vous faire rembourser ultérieurement par votre mutuelle.

Visites

Modifier la phrase suivante : « Pour votre confort et celui de votre bébé, elles sont autorisées de 13h à 19h, à raison de deux personnes par jour. Il va de soi que le papa n'est pas concerné par cette restriction. Nous vous remercions de votre attention et de votre coopération pour :

- Veiller au respect des horaires de visite et du nombre raisonnable de visiteurs.
- Des salles d'attente présentent à chaque étage et la cafétéria au niveau -1 sont également à votre disposition.
- Demander aux personnes contagieuses de ne pas vous rendre visite.
- Respecter la propreté de la chambre et du service en utilisant les corbeilles disponibles.
- Ne pas fumer dans l'enceinte des bâtiments, ainsi que dans les chambres et leur terrasse.



Charte de l'accompagnant

Avec le choix d'une chambre individuelle, une personne majeure et autonome peut séjourner aux côtés de la maman et du bébé. Pour le bon déroulement du séjour, des règles et consignes de l'établissement sont à respecter :

L'hébergement

- Revêtir une tenue correcte et complète (haut et bas) lors de la visite de l'équipe soignante et dans le couloir, de jour comme de nuit, et veiller à fermer la porte de la salle d'eau lors de son utilisation.
- Adopter une attitude et un langage respectueux vis-à-vis de l'équipe. Respecter l'organisation du service (soins, repas, entretien...).
- Veiller à ce que rien ne gêne l'ouverture de la porte de la chambre. Un placard est à votre disposition pour vos effets personnels.
- Ne pas circuler la nuit dans les couloirs pour des raisons de sécurité. Le téléphone et la sonnette permettent de contacter l'équipe en cas de besoin.

Les repas

- Veiller, lors du service, à ce que la table et l'adaptable soient débarrassés pour poser les plateaux et, lors de leur reprise, à ne pas les encombrer avec des déchets personnels.
- Un salon famille est à votre disposition dans le service maternité. Il est équipé d'un point d'eau, d'un four micro-onde et d'un espace détente.
- Une cafétaria est ouverte lu lundi au vendredi de 12h à 14h. Elle se situe au niveau -1 du bâtiment.

Toute patiente inscrite dans cette maternité s'engage à respecter le travail des professionnels de santé, sans distinction de sexe ou de religion. Tout est mis en œuvre pour la sécurité de vos soins et le respect des bonnes pratiques. Notre équipe médicale se compose de femmes et d'hommes, en s'inscrivant dans notre maternité, vous vous engagez donc à être prise en charge par cette équipe.

Rentrer à la maison

Ce qu'il faut retenir



Restez en lien avec la maternité

La maternité restera à votre écoute en cas de doutes ou d'inquiétudes.

Vous pourrez appeler le secrétariat de la maternité (04 91 15 94 48), ou joindre le service de votre séjour : 04 91 15 90 29/ 04 91 15 90 31

Les consultations à ne pas oublier

- Voir votre sage-femme ou votre obstétricien 4 à 8 semaines après l'accouchement.
- Faire la 1ère consultation pédiatrique à la 2ème semaine après la naissance.

Les principaux relais médicaux après la maternité

- La PMI de votre secteur (sage-femme ou puéricultrice),
- Des sages-femmes libérales,
- Le pédiatre ou le médecin traitant,
- En cas d'urgence : Composez le 15 ou le 112 (portable),
- Urgences pédiatriques,
- Le cabinet de votre gynécologue,
- Les urgences de la maternité 04 91 15 90 25.

Consultations périnéales et Winback (prise en charge de la douleur et rééducation du périnée)

Le Winback est un courant naturel et non-invasif à haute fréquence qui augmente le métabolisme et stimule l'activité cellulaire. C'est une solution efficace pour soulager les douleurs pelviennes et accélérer la cicatrisation post-partum. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre sage-femme ou d'un kinésithérapeute spécialisé.

La PMI (Protection Maternelle et Infantile)

La maternité travaille en étroite collaboration avec la Protection Maternelle et Infantile. Il s'agit d'un service départemental dédié aux femmes enceintes, aux jeunes parents et aux enfants de moins de 6 ans. Elle joue un rôle essentiel dans la prévention de la santé, du développement et de l'éducation des familles et des enfants. La puéricultrice de la PMI du secteur se déplace une fois par semaine dans notre maternité et elle peut venir vous rencontrer dans votre chambre et vous proposer une aide avec la mise en place d'une TISF. N'hésitez pas à demander.

Le suivi médical à domicile après l'accouchement

Pour vous permettre de rentrer chez vous dans les meilleures conditions après la naissance de votre enfant, vous avez droit jusqu'au 12ème jour suivant votre accouchement, d'un suivi à domicile par une sage-femme libérale pour vous et votre bébé. Pour être sûre de bénéficier de ce suivi, il est conseillé de prendre contact avec la sage-femme de votre choix avant même d'avoir quitté la maternité.

L'hôpital de jour du post-partum

Attendre un enfant c'est beaucoup de joie et d'impatience. Parfois aussi des moments d'inquiétude, d'énerverment ou de peur. C'est normal mais c'est éprouvant. L'important c'est d'être attentif à ce que vous ressentez. N'hésitez pas de venir nous en parler ! Ainsi, nous vous proposons de vous accueillir une matinée au cours de laquelle vous rencontrerez une sage-femme, une diététicienne, une psychiatre ou un psychologue et une auxiliaire de puériculture. Pour prendre rendez-vous, appelez notre secrétaire Anissa 04 91 15 94 48 ou faites une demande par mail secretariat.maternite@elsan.care

L'entretien post-natal précoce

Il est réalisé par une sage-femme entre la 4ème et 8ème semaines qui suivent l'accouchement.

Cet entretien est l'occasion de revenir sur son accouchement, sur la façon dont on l'a vécu dans son corps et dans sa tête. C'est aussi le bon moment pour parler de ce qu'on ressent depuis la naissance.

Pour la sortie : prévoir des vêtements appropriés à la saison et un siège auto adapté pour un retour en toute sécurité.

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction, e-satis que vous recevrez par mail, 15 jours après votre sortie. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur l'ensemble de votre séjour. Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services.

Démarches administratives

Le jour de votre départ

- votre sortie est fixée par votre obstétricien ou par la sage-femme du service et par le pédiatre qui suit votre enfant.
- Les ordonnances vous seront remises avant votre départ par le personnel soignant, Un compte rendu d'hospitalisation vous sera remis :
- Présentez-vous au secrétariat de la maternité (1er étage) avec le carnet de santé de votre enfant afin de régler la facture de votre séjour entre 10h et 14h. Lors des week-ends ou jours fériés, la facture vous sera envoyée par mail et le règlement à faire sur la plateforme de paiement en ligne ELSAN, dans ce cas, le chèque de caution sera encaissé et déduit de votre facture.
- Le jour de sortie est facturé pour les chambres particulières (selon le décret N°2019-719 du Ministère des Solidarités et de la Santé – JO du 09/07/2019),
- Les chambres doivent être libérées avant 14h pour des raisons d'organisation.

Affiliation de l'enfant à la sécurité sociale

Pensez à remplir le formulaire de demande de rattachement de l'enfant, d'y joindre l'extrait de naissance (original) et la photocopie de l'attestation du parent sous qui l'enfant sera affilié.

Possibilité de passer par le site internet « Ameli » de l'assurance maladie.

Remboursement des frais de séjour

Adressez la facture acquittée avec le bulletin d'hospitalisation et le bordereau de facture (S3404) à votre mutuelle dès votre sortie de la maternité.

Envoi de l'extrait de naissance

N'oubliez pas de joindre un extrait de naissance (l'original) à :

- Votre mutuelle,
- Votre caisse d'allocations familiales (possibilité de le faire par internet),
- Votre employeur.

Sortie contre avis médical

Vous devrez obligatoirement, et en application des textes légaux, signer une attestation circonstanciée indiquant que vous avez bien été informée des risques encourus pour votre santé et celle de votre enfant le cas échéant.

Droits & information

Accès à l'information et aux soins, consentement éclairé

La loi du 4 mars 2002 a réglementé le droit à l'information du patient par le médecin. Elle concerne les investigations, traitements et actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés. Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Informations sur un dommage associé aux soins

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivants la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

Accès au Dossier Patient

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela un motif légitime, prévu par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 3 janvier 2007.

Modalités de conservation des dossiers :

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. À l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

Associations

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher. Si vous souhaitez les contacter, une liste des associations présentes dans la région avec leurs missions est disponible à l'accueil de la Clinique. Cette liste n'est pas exhaustive.

Don d'organes et de tissus

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1er janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel. Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « registre national de refus » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr Agence de la Biomédecine

Directives anticipées

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. À tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.

Désignation de la personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique. Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

Patients mineurs et patients majeurs sous tutelle

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ou le représentant légal. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur). Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(ère) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat.

Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

Information sur les traitements de données à caractère personnel et sur l'exercice de vos droits

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Clinique Bouchard membre du groupe ELSAN et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement. Vous disposez de droits sur vos données – accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement – pour en savoir plus consultez la notice d'information disponible en téléchargement sur le site internet de l'établissement www.elsan.care/fr/clinique-bouchard/notre-etablissement, ou sur demande à l'accueil de l'établissement.

La notice d'information est également affichée dans les salles d'attente de l'établissement.

La Clinique Bouchard et le groupe ELSAN s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).

La notice d'information disponible selon les modalités exposées ci-dessus vous permet également de prendre connaissance de la façon dont vos données sont traitées dans le cadre des activités de la Clinique Bouchard et du groupe ELSAN. Elle répond aux questions suivantes :

- | | |
|---|---|
| (1) Qui collecte vos données à quelles fins ? | (2) Quelles données sont collectées et sur quelle base légale ? |
| (3) Qui peut accéder à vos données ? | (4) Combien de temps vos données sont conservées ? |
| (5) Où sont conservées mes données ? | (6) Quels sont vos droits sur vos données ? |

Entrepôt de données de santé

Entrepôt de données de santé à des fins de recherches médicales et/ou d'analyses médico-économiques

Sauf opposition de votre part, les données vous concernant (ou concernant votre enfant) collectées et traitées pour les besoins de votre prise en charge au sein d'un Etablissement de santé Elsan, sont collectées par Elsan SAS, Responsable de traitement, pour des finalités d'intérêt public au sein de l'entrepôt de données de santé « l'Entrepôt de données Elsan » ou « EDS Elsan », sous une forme ne permettant pas votre identification directe.

Dans le respect des dispositions réglementaires applicables, les données de l'entrepôt EDS Elsan sont susceptibles de faire l'objet d'une réutilisation ultérieure à des fins de recherche, d'étude ou d'évaluation dans le domaine de la santé.

La liste des études et recherches utilisant les données de l'entrepôt est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS Elsan sur le site internet institutionnel d'Elsan à l'adresse suivante : <https://www.elsan.care/fr/eds>, les notices d'information de chacun de ces traitements y sont également mis à disposition.

Conformément à la délibération N° 2023002 de la CNIL du 12/01/2023, les données de l'entrepôt pourront également être traitées par Elsan pour les finalités d'amélioration de la qualité des soins et d'analyse médico-économique, ainsi que pour étudier la faisabilité et préparer la mise en oeuvre de recherches sur cohorte.

Pour en savoir plus, une notice d'information complète est disponible dans une rubrique dédiée à l'EDS Elsan sur le site internet institutionnel d'Elsan à l'adresse suivante <https://www.elsan.care/fr/eds> ou sur demande à l'accueil de l'Etablissement.

Cette notice fait également l'objet d'un affichage dans les principales salles d'attente de l'Etablissement.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement et de limitation, ainsi que du droit de communiquer vos directives concernant le sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

En particulier, vous pouvez à tout moment, et sans vous justifier vous opposer aux traitements mis en oeuvre dans le cadre de l'entrepôt de données.

L'ensemble de vos droits peuvent être exercés en remplissant le formulaire d'exercice des droits disponible à l'adresse suivante : <https://www.elsan.care/fr/eds>, vous pouvez également vous adresser directement munie d'un justificatif d'identité auprès de l'accueil de l'Etablissement ou auprès du délégué à la protection aux données du groupe Elsan à l'adresse électronique suivante **dpoeds@elsan.care**.

Enfin, vous bénéficiez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL - www.cnil.fr

Identité du Responsable de traitement : Elsan, société par actions simplifiée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro RCS 802 798 934 Paris, dont le siège social est situé 58 bis, rue La Boétie, Paris 8ème.

Mon Espace Santé

L'espace numérique de santé « Mon Espace Santé » est disponible aux usagers du système de santé depuis janvier 2022. Ce service numérique individuel a été mis en place et est géré par l'Assurance Maladie afin de faciliter vos démarches et les échanges avec les professionnels de santé pour une meilleure prise en charge, il remplace le dossier médical partagé. Cet espace numérique permet de :

- Stocker et partager toutes les données de santé : ordonnance, traitements, résultats d'exams, imagerie médicale, antécédents médicaux et allergies, compte-rendu d'hospitalisation, vaccination.
- Échanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée.

Seuls les professionnels que vous autorisez peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical. Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>

Recherche

Chaque patient est informé de l'éventualité que ses données anonymisées puissent être utilisées à des fins de recherche, en application de l'article 59 de la loi Informatique et Libertés, les personnes se prêtant à la recherche et/ou leurs représentants légaux sont, en application de l'article 57 de cette même loi, préalablement et individuellement informés du traitement de leurs données à caractère personnel via ce livret d'accueil. Le patient et/ou ses représentants légaux ont le droit de refuser que ses données médicales soient utilisées à des fins de recherche. La personne qui entend s'opposer au traitement des données à caractère personnel la concernant à des fins de recherche dans le domaine de la santé peut exprimer, à tout moment, son opposition par tout moyen auprès de l'établissement détenteur de ces données.

Commission Des Usagers (Fiche actualisée obligatoire à joindre au livret)

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a un rôle de médiation. Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez saisir la Commission en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre infirmier de votre service. La liste des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil et elle est jointe au présent livret. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez. Pour contacter un représentant des usagers : pdangio@free.fr / xuerebmariechristineru@gmail.com

Comité de Lutte contre la Douleur

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... » Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

Au sein de l'établissement le CLIN (ou EOH) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée du personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.

Bientraitance

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Service social

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, vous pouvez contacter notre secrétariat au 04 91 15 94 48 afin d'être accompagné, ainsi que votre famille, dans vos différentes démarches administratives notamment en fin d'hospitalisation ou pour obtenir un relais vers des organismes d'aides (juridique, psychologique, sociale, etc.).

Identité Nationale Santé (INS)

Bien identifiée, bien soignée !

Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique qui est destinée à faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge sanitaire de votre suivi medico-social. Cela contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins. Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre espace numérique de santé. Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

Traitement des plaintes et des réclamations

Plaintes ou réclamations de nature commerciale

En cas de litige entre un patient et la Clinique, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution à l'amiable. À défaut d'accord à l'amiable, le patient a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO :

www.mediationconso-ame.com ;

soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Plaintes ou réclamations de nature médicale

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec (le chef de service/adjoint de l'établissement) qui vous recevra pour comprendre votre situation.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Lutter contre la douleur notre engagement

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées,
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues,
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir & soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer



L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur. Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique. La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

La douleur n'est pas une fatalité.
Parlons-en !

Bien naître

Projet d'accompagnement pour votre accouchement

Voici nos engagements pour vous accompagner le jour de la naissance de votre enfant: L'équipe médicale est heureuse de respecter vos envies et vos demandes pendant tout le déroulement du travail et de l'accouchement. Celui-ci reste cependant un moment imprévisible et notre principal devoir est d'assurer votre sécurité ainsi que celle de votre bébé. Vous restez dans tous les cas les acteurs principaux de ce moment en association avec le personnel soignant et les médecins.

- 1 - Respecter votre intimité et celle de votre couple
- 2 - Proposer une ambiance agréable (lumière tamisée, musique de votre choix...)
- 3 - La personne de votre choix a toute sa place à vos côtés, du travail à la naissance, jusqu'à la césarienne si c'est le cas. Il lui sera proposé de couper le cordon (sauf pour une césarienne).
- 4 - Vous permettre de déambuler et de mobiliser votre bassin en dehors de contre-indication et ceci même avec une péridurale adaptée.
- 5 - Une péridurale peut être posée à votre demande à tout moment du travail. Un anesthésiste est présent et disponible pour la salle de naissance 24h/24.
- 6 - Il existe plusieurs types de douleurs. Ainsi, nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous allons noter l'intensité de la douleur et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager.
- 7 - Nous ne pratiquons aucun geste médical systématique en dehors de la pose d'un cathéter veineux avec ou sans soluté. Chaque geste est réfléchi au cas par cas et discuté avec vous. Notre taux d'épisiotomie n'est d'ailleurs que de 4%.
- 8 - Les raisons médicales d'un éventuel déclenchement ou d'une césarienne vous seront expliquées et discutées. Nous pouvons revenir a posteriori sur des événements survenus dans le cadre de l'urgence si vous le souhaitez.
- 9 - Si une césarienne est nécessaire, elle se fait sous anesthésie loco régionale (rachi anesthésie ou péridurale renforcée) et la sonde urinaire se pose après l'anesthésie. Les anesthésies générales sont exceptionnelles. La salle de césarienne est située au sein de la salle de naissance. La personne qui vous accompagne reste à vos côtés jusqu'à la naissance de votre bébé puis le suit pour ses premiers soins. Le peau à peau avec bébé vous est proposé à vous, ou à la personne accompagnante dès la salle de césarienne. Votre surveillance dans les 2 heures qui suivent votre césarienne se fait dans une salle qui vous est réservée en salle de naissance et vous restez pendant cette période votre conjoint et votre bébé. Un protocole de réhabilitation précoce permet de se mobiliser et de s'alimenter dès le jour de la césarienne. La durée du séjour est quasiment identique à une patiente accouchant par voie basse.
- 10 - Différentes positions d'accouchement peuvent vous être proposées et seront discutées avec l'équipe soignante.
- 11 - Selon notre organisation, lors de la naissance de votre enfant, votre médecin obstétricien ou celui de garde sera normalement présent. Votre accouchement peut tout aussi être pratiqué par la sage-femme qui vous accompagne le jour de votre travail s'il n'y a pas de complication particulière.
- 12 - A la naissance, le bébé reste en peau à peau pendant 2 heures. Il est aspiré qu'en cas de nécessité. Il n'a pas de bain, il ne reçoit pas de collyre mais la vitamine K1 par voie orale reste obligatoire.
- 13 - La première mise au sein sera faite en salle de naissance avec l'aide de l'équipe soignante et lorsque le bébé montrera les premiers signes de besoin de tétée si vous allaitez ou si vous désirez donner une unique tétée en salle d'accouchement. Le mode d'alimentation de votre bébé reste votre choix.
- 14 - En ce qui concerne l'expulsion du placenta, nous pratiquons une délivrance dirigée systématique.

Dans tous les cas, les maîtres mots sont «discussion» et «échange». Aussi, n'hésitez pas à poser vos questions au médecin ou à la sage-femme qui vous suit pendant votre grossesse et à l'équipe médicale en salle d'accouchement. Notre plus belle récompense est de vous avoir fait passer le meilleur des moments.

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 usagers 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.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr



Charte du nouveau né hospitalisé -

L'hospitalisation du nouveau-né est un réel défi pour tisser les liens familiaux et susciter des émotions intenses. Elle nécessite la mobilisation des ressources de tous pour offrir au bébé les meilleures chances de bien grandir. Les études scientifiques démontrent que la création du lien d'attachement entre le nouveau-né et sa famille, dès les premiers instants de vie, est primordial pour son bon développement. Le dialogue et la concertation entre les parents et les soignants se trouvent au cœur d'une prise en charge optimale du nouveau-né hospitalisé.

Conscients de ces enjeux, nous, parents de nouveau-nés hospitalisés et professionnels de la naissance, nous engageons à tout mettre en œuvre pour que le nouveau-né hospitalisé bénéficie :

1



De la présence continue, dès sa naissance, sans restriction, 24h/24, d'au moins l'un de ses parents, ou d'une personne de confiance. Les parents choisissent, s'ils le souhaitent, une à deux personnes de confiance pour les soutenir et les relayer tout au long de l'hospitalisation.

2



Des meilleures conditions pour créer le lien d'attachement avec ses parents (contact physique, bercement, échanges vocaux, alimentation) qui améliorent son état de santé et son bon développement. Parents et soignants partagent leurs connaissances pour regarder ensemble le bébé, comprendre ses réactions et entrer en relation avec lui.

3



Du contact peau à peau quotidien, avec au moins l'un de ses parents, ou la personne de confiance désignée par eux, le plus tôt possible, de façon prolongée au cours des 24h et jusqu'à la sortie.

4



Du colostrum maternel (1er lait) sans restriction d'âge gestationnel ou de poids, en l'absence de contre-indication médicale. L'équipe soignante informe et accompagne la mère dans la façon de nourrir son enfant et la soutient dans ses choix.

5



De la possibilité de téter au sein ou au biberon, aussitôt qu'il montre la capacité à le faire, sans restriction d'âge gestationnel.

6



D'un environnement confortable adapté à son développement sensoriel (luminosité, son, odeur, goût, toucher).

7



De la participation de ses parents aux soins qu'il reçoit avec l'accompagnement des professionnels de santé.

8



Du rôle protecteur de ses parents dans la prise en charge de l'inconfort et de la douleur en étroite coopération avec les soignants.

9



Des informations accessibles et compréhensibles destinées à ses parents pour comprendre son état de santé et prendre soin de lui.

10



D'une prise en charge individualisée, élaborée en concertation avec ses parents, et en accord avec la littérature scientifique la plus récente sur le sujet.



Accès à l'établissement

En voiture

- Coordonnées GPS - Latitude : 43.282639 / Longitude : 5.380022
- En venant de Toulon (A50) Sortie 1 Suivre Castellane
- En venant d'Aix-en-Provence (A51) Sortie Aubagne, Toulon
- Prendre tunnel Prado-Carénage, Sortie Pharo

Métro

- L1, L2 - Arrêt Castellane

Bus

- Bus L41 - Arrêt Jean Fiolle
- Bus L74 - Terminus Montebello



Clinique Bouchard
77, rue du Docteur Escat - 13006 Marseille
Tél. 04 91 15 90 22
elsan.care/fr/clinique-bouchard/maternite