



Accès à l'établissement

Parking voiture

- Parking payant au sein de la Polyclinique ou places gratuites à proximité.
- Parking rue Albert 1er et Place du Dr Buot

En transport en commun

Venir en tramway

- Arrêt Guynemer - Tramway T3 et T1



Téléchargez notre application
Materniteam



Elsan.care/fr



Android & iOS

Polyclinique du Parc

20 avenue Capitaine Georges Guynemer, 14052 Caen-cedex4

Tél. Standard : 02 31 82 82 82

Tél. Urgences 24h /24h : 02 31 82 81 32

Tél. Urgences mater 24h /24h : 02 31 82 80 00

<https://www.elsan.care/fr/polyclinique-parc-caen>



Réalisé et imprimé par Cloître Imprimeurs à Saint-Thonan (Finistère) - ÉDITION juin 2026

Pour vous
accompagner
à chaque étape
de la grossesse

VOUS POUVEZ CLASSER ICI VOS EXAMENS BIOLOGIQUES, VOS
ÉCHOGRAPHIES AINSI QUE VOS DOCUMENTS ADMINISTRATIFS.

CHARTRE

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



CHARTRE

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 (1^{er} 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.

CHARTRE

DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

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



- 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 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.
- 3 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 4 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.
- 5 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité des soins à chaque enfant.
- 6 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.
- 7 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 8 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services d'adultes. Ils doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 9 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques des enfants et de leur famille.
- 10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Bienvenue à la maternité



Vous avez choisi de mettre votre bébé au monde dans notre établissement. Nous vous remercions de votre confiance.

La Polyclinique du Parc est un établissement privé et conventionné. Il s'agit d'une maternité de niveau 2A disposant d'une néonatalogie permettant la prise en charge des nouveau-nés à partir de 34 semaines et d'un poids supérieur à 1.7 kg.

Vous serez accueillie et prise en charge par une équipe pluridisciplinaire médicale et paramédicale. Vous pourrez bénéficier des soins les plus adaptés à votre état de santé et celui de votre enfant, dans des conditions optimales de qualité et de sécurité tant sur le plan médical, social que psychologique. Nous vous souhaitons un excellent séjour au sein de notre maternité.

L'équipe Maternité et la Direction

Sommaire

Ma maternité - Nos praticiens	2
Le service de néonatalogie	3
Un accompagnement tout au long de votre grossesse	4
Mon arrivée	5
Mon accouchement	7
Mon séjour	8
La déclaration de naissance - ma sortie	9
Informations pratiques	10
Mes rendez-vous durant la grossesse	12
Droits & devoirs	14

Comment utiliser ce dossier ?

Ce livret regroupe chronologiquement toutes les étapes de votre grossesse jusqu'à votre retour à la maison. Merci de le lire attentivement.

Ma maternité

Organisation du service maternité

Un service d'hospitalisation pour

- Des mamans ayant accouché,
- Des patientes nécessitant une surveillance de leur grossesse.

Au 1^{er} étage

- Le service de néonatalogie composé de 6 box.

Au 2^e étage

- Le service de consultations d'urgence.
- Le bloc obstétrical comportant :
 - 3 salles de pré-travail,
 - 5 salles d'accouchement dont une dite « nature »,
 - 1 salle de césarienne ainsi qu'une salle de réanimation néonatale.

Visite de la maternité

Il est possible de visiter la maternité sur rendez vous le samedi à partir de 14h30 et le jeudi à 18h en contactant la sage femme de consultation au 02 31 82 83 30 (joignable de 8h à 16h tous les jours).

Contact

Adresse : 20, Avenue Capitaine Georges Guynemer
14052 CAEN CEDEX 04

Tél : 02 31 82 82 82

Urgences maternité et gynécologiques :

Du lundi au vendredi de 8h à 16h : 02 31 82 83 30

Après 16h et le week-end : 02 31 82 80 00

Niveau 1 de la maternité : 02 31 82 80 54

www.elsan.care/fr/polyclinique-parc-caen

Nos praticiens

Gynécologues-obstétriciens

Dr CHERET Angélique Dr DEON Grégory Dr LEBLANC François Dr NOIREZ Matthieu Dr POHL Margaux Dr TRUPHEME Maxime	02 31 82 81 82 ou sur Doctolib	63, avenue Capitaine Georges Guynemer - Caen
Dr DELANGLE Romain	09 78 27 09 46 ou sur Doctolib	Centre de consultations - Polyclinique du Parc
Dr ESLIER Maxime	Prise de rendez-vous sur Doctolib	1, bis avenue de Garbsen - Hérouville Saint Clair
Dr LE BRUN Jean François	02 31 46 28 57 ou sur Doctolib	3 Place Jean Nouzille - Caen

Pédiatres

Dr LEPELTIER Hélène Dr TAJILDIN Ahed	Pas de consultations externes 02 30 32 15 04	Polyclinique du Parc
Dr ARMAND GONCALVES Coline Dr LEROY Chloé Dr DUPONT CHAUVET Peggy Dr DURIEZ Aurélie Dr SAVEY Baptiste	02 61 45 30 91 02 31 35 36 50 02 31 52 90 97 02 31 35 36 46 07 56 87 00 59	32, rue Quadrant 14123 Fleury sur Orne

Le service de néonatalogie

Le service de néonatalogie

Notre établissement est une maternité de niveau 2A disposant d'une néonatalogie d'une capacité de 6 lits.

Ce service nous permet de prendre en charge et d'assurer une surveillance continue des nouveau-nés, sans séparation de leurs mamans, prématurés (≥ 34 semaines) et avec un poids supérieur à 1.7 kg.

Cette unité accueille également des nouveau-nés présentant une infection materno-foetale, un faible poids de naissance, et/ou des difficultés d'adaptation à la vie extra-utérine, nécessitant une surveillance rapprochée sans détresse vitale.

Certaines situations permettent l'hospitalisation de l'enfant dans la chambre même de la maman.

Les nouveau-nés sont placés sous la responsabilité permanente d'une équipe pluridisciplinaire composée d'un pédiatre, d'une infirmière puéricultrice et d'une auxiliaire de puériculture.

Dans le service, le personnel médical et paramédical assure :

- L'arrivée des nouveau-nés et l'accueil des parents,
- L'encadrement des parents auprès de leur bébé (repas, change, bain, durée du séjour en accord avec le pédiatre, ...),
- La réponse aux questions que peuvent se poser les parents (personnelles, sociales),
- L'orientation des parents qui le désirent vers la psychologue et/ou l'assistante sociale présentes sur l'établissement.



Un accompagnement tout au long de votre grossesse

Materniteam est un nouveau programme qui vous propose un accompagnement personnalisé durant toutes les étapes de la grossesse. Ceci se concrétise par la présence d'une interlocutrice unique pour les parents, qui vous accompagne et vous suit tout au long de votre grossesse.



Vous attendez un enfant et vous avez plusieurs questions sur le parcours qui vous attend ? La maternité de la Polyclinique du Parc vous offre un suivi pour vous aider au quotidien.

Une « Référente Materniteam » est à votre disposition pour vous guider et répondre à toutes vos questions non médicales ou vous rediriger vers les interlocuteurs compétents si besoin.

Son rôle est de 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 Polyclinique, entretiens individuels, information sur l'enregistrement des pré-inscriptions, prises de rendez-vous obligatoires, informations et accompagnement sur les démarches administratives concernant notamment la sécurité sociale/la mutuelle). Aux côtés des équipes de la maternité, elle sera là pour vous guider pas à pas.

Une maternité qui vous accompagne pendant et après votre grossesse

Ateliers et Réunions thématiques dispensés pendant et après votre grossesse.

Ateliers

- Soins du bébé
- Portage
- Massage bébé
- Gestes de Premiers Secours
- Papotage entre parents

Réunions thématiques

- Allaitement



Référente Materniteam : Sabrina
Bureau situé au 2^e étage de la maternité
02 31 82 81 19
parc.materniteam@elsan.care

Une application mobile personnalisée

Téléchargez l'application Materniteam pour suivre votre grossesse au quotidien et retrouvez toutes les informations utiles sur la maternité de la Polyclinique du Parc.



Android & IOS



Suivez-nous sur notre page FB
Maternité Polyclinique du Parc



Suivez-nous sur notre page Insta
Maternité Polyclinique du Parc

Mon arrivée

Quand venir à la maternité ?

Vous vous rendez à la maternité si :

- La poche des eaux se rompt avec ou sans contractions,
- Les contractions sont régulières,
- Vous observez des saignements d'origine génitale même peu abondants,
- Vous ressentez une diminution importante des mouvements du bébé,
- Vous avez de la fièvre ou d'autres signes qui vous inquiètent.

La liste ci-dessus n'est pas exhaustive, en cas de doute, n'hésitez pas à contacter une des sages-femmes de salle de naissance au 02 31 82 80 00.

Où vous présenter ?

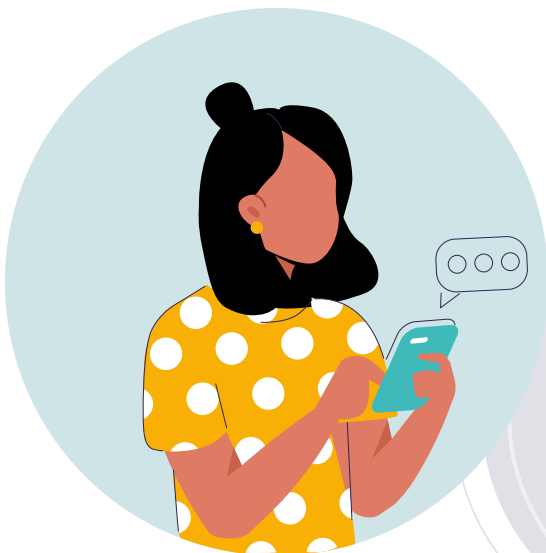
Rendez-vous au 2^e étage de la maternité et sonnez à l'entrée du bloc obstétrical.

Les portes de la Polyclinique du Parc sont ouvertes de 7h15 à 20h.

En dehors de ces horaires, vous devez sonner soit à l'entrée de la Polyclinique (avenue Capitaine Georges Guynemer) soit à l'accès arrière du hall principal de la clinique.

Qui vous accompagne ?

Lors de votre passage en salle de naissance, une seule personne de votre choix est autorisée à entrer avec vous pour la durée de votre accouchement.



Numéro d'urgence

En cas d'urgence, les sages-femmes de salle de naissance, sont là pour répondre à vos questions.

N'hésitez pas à les contacter au :

02 31 82 80 00

Mon arrivée

Que faut-il apporter ?

Votre dossier médical avec les échographies, les examens biologiques imprimés réalisés au cours de votre grossesse ainsi que votre carte de groupe sanguin et carnet de santé des deux parents. Pour la réalisation de votre entrée administrative, munissez-vous d'une pièce d'identité (Carte d'identité, Passeport, titre de séjour), de votre carte vitale et de votre carte de mutuelle.

Votre valise spéciale salle d'accouchement

(qui sera connue de la personne vous accompagnant et facilement accessible) :

- 1 brumisateuse d'eau,
- 1 chemise de nuit ou 1 pyjama pour le retour dans votre chambre,
- Des chaussons,
- 1 body,
- 1 paire de chaussettes,
- 1 brassière de laine,
- 1 pyjama,
- 1 bonnet,
- 1 gigoteuse.
- 1 débardeur en lycra pour le peau à peau.



Pour le séjour

Pour bébé

- 2 turbulette naissance dont 1 dans la valise « spéciale salle d'accouchement »,
- 6 bodys, 6 pyjamas, 3 paires de chaussettes, des bavoirs,
- 1 brosse à cheveux, 1 peigne,
- 1 thermomètre de bain,
- 3 serviettes de toilette,
- 4 brassières de laine.

Pour maman

- 3 chemises de nuit ou pyjamas,
- Des tenues confortables si vous ne souhaitez pas rester en chemise de nuit,
- 1 paire de chaussons,
- 2 ou 3 soutiens gorges,
- Des slips jetables et des serviettes hygiéniques,
- Un nécessaire de toilette (gants de toilette, serviettes, gel douche, tapis de bain...).
- Un stylo

Pour allaitement :

- Prévoir des tenues adaptées (tee-shirts larges, vêtements se déboutonnant largement),
- 2 soutiens gorges d'allaitement,
- Coussin d'allaitement ou traversin.

Pour la sortie

- 1 coque auto (type maxi cosy ou nacelle),
- 1 tenue de sortie adaptée à la saison.

Mon accouchement

En salle de naissance, comme lors de votre séjour, nous ferons notre possible pour personnaliser votre prise en charge. N'hésitez pas à aborder ce qui vous tient à coeur avec les professionnels que vous rencontrerez.

Vous serez accompagnée par des sages-femmes, des auxiliaires de puériculture et des aides-soignantes.

En cas de nécessité, la sage-femme fait appel à un médecin de garde.

Un gynécologue-obstétricien et un anesthésiste sont sur place 24 h / 24. Un pédiatre de garde est sur place la journée et d'astreinte la nuit. Vous pouvez bénéficier d'une analgésie péridurale 24 h / 24 après validation de la demande par l'anesthésiste.

L'accompagnant de votre choix devra respecter les consignes données par la sage-femme :

- Lavage des mains,
- Allées et venues réduites au maximum.

Une fois l'accouchement réalisé, vous resterez en moyenne 2 heures en surveillance en salle de naissance. Dès la salle de naissance vous et votre bébé porterez chacun au poignet un bracelet d'identification que vous conserverez jusqu'à la sortie de la maternité.

Une décision de césarienne peut être prise pendant la grossesse ou en salle de naissance, en fonction de votre situation médicale et/ou celle de votre enfant. La présence d'un accompagnant derrière une vitre jouxtant la salle de césarienne est possible, elle reste à l'appréciation de l'équipe médicale. Votre accompagnant pourra vous rejoindre en salle de surveillance post-césarienne. Que vous ayez accouché par les voies naturelles ou par césarienne, une mise au sein précoce en salle de naissance vous sera proposée si vous souhaitez allaiter.

Le « peau à peau » est également encouragé que ce soit avec maman ou l'autre parent pour un câlin ou pour permettre un réchauffement plus rapide de votre bébé.



Mon séjour

Chers parents, pour la sécurité et le bien-être de votre bébé :

- Ne quittez jamais la chambre en laissant seul votre enfant. Si vous souhaitez quitter la chambre même pour quelques instants, faites en part à l'équipe soignante qui assurera la surveillance de votre bébé.
- Ne circulez pas dans les couloirs avec votre bébé dans les bras, utilisez systématiquement les berceaux.
- Ne sortez pas du service avec votre bébé pendant le séjour.

Les soins

Le service de maternité assure une prise en charge globale du couple mère-enfant. Tout au long de votre séjour, sages-femmes, puéricultrices et auxiliaires de puériculture :

- Assurent vos soins et ceux de votre bébé en fonction de vos besoins et des prescriptions médicales,
- Vous accompagnent dans l'apprentissage des gestes de maternage et de la découverte de votre bébé.

Tous les matins, votre participation à la toilette et à la pesée de votre bébé vous permettra d'assurer très vite ces soins et d'acquiescer confiance en vous. Un examen médical de votre bébé sera fait systématiquement en début et en fin de séjour par le pédiatre et à tout autre moment si nécessaire.

Si vous désirez voir le pédiatre ou si vous avez une inquiétude au sujet de votre bébé, parlez-en aux équipes qui transmettront votre demande.

Quel mode d'alimentation pour votre enfant ?

Durant votre séjour, quotidiennement, une sage-femme, une puéricultrice et une auxiliaire puéricultrice du service font le point avec vous sur l'alimentation maternelle ou artificielle de votre bébé et répondent à vos questions. Tous les bébés sont différents. Chaque situation familiale est unique. Ces informations doivent être adaptées à votre cas particulier et peuvent évoluer au cours du séjour.

Les visites avec le pédiatre

Votre bébé sera examiné par l'un de nos pédiatres le lendemain de la naissance (ou avant si besoin) et la veille de la sortie afin de valider cette dernière.

Un accompagnement pluridisciplinaire

Pendant votre grossesse, durant votre séjour en maternité ou après votre sortie, vous pouvez ressentir un sentiment de mal-être, rencontrer des difficultés, avoir besoin d'une aide. N'hésitez pas à en parler à votre gynécologue ou à l'équipe soignante. Une psychologue, une assistante sociale et une diététicienne sont là pour vous accompagner si vous en éprouvez le besoin. Une HDJ post partum à distance de votre accouchement peut vous être proposée pour échanger sur vos premières semaines avec votre bébé.

Les dépistages

Au 2^e jour un dépistage des troubles auditifs du nouveau-né vous sera proposé.

Au 2^e ou au 3^e jour, un prélèvement sanguin appelé « test de guthrie » est pratiqué sur votre bébé. Ce test permet le dépistage de la phénylcétonurie, de l'hypothyroïdie, de la mucoviscidose, de l'hyperplasie congénitale des surrénales et dans certaines situations de la drépanocytose. Ce prélèvement sera réalisé après que votre consentement ait été recueilli par écrit, vous n'aurez un retour que si le résultat du dépistage est positif.

LE PRADO (Programme d'Accompagnement du retour à Domicile)

Avant votre accouchement pensez à organiser avec une Sage Femme libérale de votre choix deux visites post partum à domicile (une à 48h et une à 96h après votre sortie).

Réunions de sortie

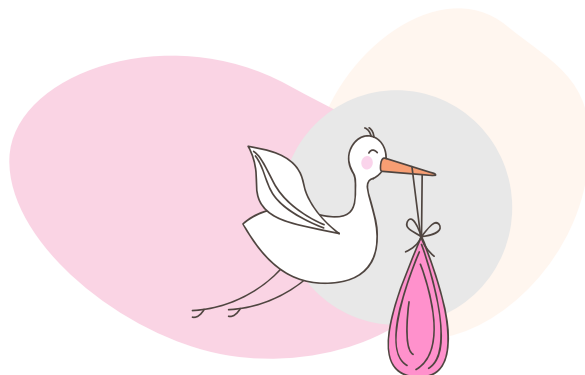
Une sage femme du service abordera plusieurs sujets afin de préparer au mieux le retour à la maison (messages de prévention, contraception...).

La déclaration de naissance

Ma sortie

La déclaration de naissance

Si vous n'êtes pas mariée, vous pouvez effectuer une reconnaissance anticipée (avant la naissance) dans n'importe quelle mairie. À la naissance, la maternité vous fournira un coupon de déclaration de naissance qui vous permettra de faire votre déclaration à la Mairie. Cette déclaration doit impérativement être effectuée dans les 5 jours suivants la naissance de votre enfant, dans la mairie du lieu de naissance (Caen).



Les documents à fournir :

- Le coupon de déclaration de naissance remis par la maternité,
- Livret de famille « si vous en avez un »,
- Pièces d'identité des parents,
- L'acte de reconnaissance si celle-ci a été effectuée avant la naissance, (Si tel n'est pas le cas prévoir un justificatif de domicile pour le père),
- La déclaration de choix de nom,
- Pour les parents de nationalité étrangère souhaitant transmettre un nom de famille relevant de leur loi nationale, il est impératif de fournir un certificat de coutume délivré par leur consulat,
- Pour les parents binationaux, vérifier auprès du consulat du pays concerné par l'autre nationalité et avant toute déclaration de naissance, que la loi française ne soit pas en contradiction notamment sur le choix du nom ou du prénom.

Retour à la maison

Les sorties s'effectuent chaque jour. La vôtre sera décidée par un gynécologue-obstétricien et le pédiatre. Afin d'assurer la continuité de vos soins, la sage-femme réalisera un examen médical. Elle vous communiquera un certain nombre d'informations pour vous et votre enfant (contraception, visites de contrôle, ordonnances...).

Un document détaillé « retour à la maison » est joint dans le rabat de ce livret.

Lorsque vous quitterez votre chambre, vous vous rendrez au bureau des sorties (ouvert du lundi au jeudi de 9h à 18h, le vendredi de 9h à 17h30 et le samedi 8h30 à 13h30). Le dimanche, vous signalerez votre départ à l'hôtesse d'accueil, les formalités se feront par courrier.

Soucieux de vous fournir une qualité de prise en charge optimale, un questionnaire de satisfaction vous sera remis lors de votre entrée afin de recueillir vos impressions et suggestions. Merci de le remplir afin de nous permettre d'améliorer votre prise en charge.

Le suivi post-natal

Votre enfant doit être examiné par un médecin généraliste, pédiatre ou la PMI (Protection Maternelle et Infantile) environ 10 jours après la sortie de maternité.

Sur indication du pédiatre de la maternité, cet examen pourra être effectué plus précocement.

Pour vous, une visite post-natale doit être envisagée chez votre gynécologue, médecin traitant ou sage-femme 4 à 6 semaines après votre accouchement.

Informations pratiques



Les prestations hôtelières

Nous vous proposons plusieurs types de chambres incluant différentes offres :

- Lit accompagnant,
- Repas gourmand,
- Pack tv + tel + wifi

Lors de votre inscription, ces différentes formules vous seront présentées pour que vous puissiez faire votre choix.



Les visites

Votre famille et vos amis sont accueillis tous les jours de 12h à 20h. Dans votre intérêt et celui de votre bébé, les visites longues et de groupes sont à éviter ; même si ces visites sont source de joie, ne les multipliez pas. Profitez de votre séjour en maternité pour vous reposer et préserver des moments d'intimité avec votre enfant. Bébé est fragile, évitez le contact avec les personnes malades. N'hésitez pas à demander conseil à l'équipe soignante.



Cafétéria

La cafétéria située au rez-de-chaussée permet une pause. Vous y trouverez diverses boissons, friandises et un point presse. Elle est ouverte :

- Du lundi au vendredi 9h à 17h15.

Des distributeurs automatiques de boissons, friandises et sandwichs sont à votre disposition au rez-de-chaussée entre l'accueil et la cafétéria. Dans votre intérêt et celui des autres patients, nous vous demandons de ne pas introduire de boissons alcoolisées dans l'enceinte de la clinique. Par mesure d'hygiène, il est également déconseillé d'introduire des produits alimentaires dans les chambres.



Notre restaurant

La Polyclinique du Parc met à votre disposition un restaurant situé au niveau -1 de la clinique. Il est ouvert de 12h à 14h30 (service de 12h à 13h15). Vous pouvez prendre vos repas, inviter votre famille ou amis. Vous pourrez y déguster les plats de notre carte gastronomique.



Parking

Un parking payant au sein de l'établissement est accessible à tous les véhicules. Les règles de circulation sur les parkings sont celles du code de la route. La clinique décline toute responsabilité en cas de sinistre survenu sur ces aires de stationnement. L'accès parking « handicapés » (panneaux bleus) est réservé aux titulaires de la carte attestant de leur handicap.



Fleurs

Par respect des normes d'hygiène, les plantes en pot sont interdites dans notre établissement.



Enquête qualité externe E-satis

Dans le mois qui suit votre sortie, vous recevrez par mail une enquête de satisfaction de la Haute Autorité de Santé (HAS) qui se nomme E-Satis. En moins de 10 minutes, vous pourrez donner votre avis sur votre accueil, votre prise en charge par les professionnels de santé, votre chambre, vos repas et l'organisation de votre retour à domicile. Nous vous invitons à donner votre adresse mail lors de votre admission et à compléter cette enquête de satisfaction nationale qui permet de comparer les établissements sanitaires sur tout le territoire. Votre avis est important et nous permet d'améliorer nos pratiques et la qualité des soins.



Sécurité

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

La détention d'armes blanches ou armes à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse. Les portes d'entrée sont fermées à partir de 20h. Un agent de sécurité incendie est présent 24h/24. Dès votre admission, vous êtes sous la responsabilité de l'établissement.

Aussi, nous vous demandons de ne jamais sortir durant votre séjour.



Objet de valeurs

Ne garder dans votre chambre ni objets de valeurs, ni bijoux, ni espèces. La Polyclinique n'est responsable que des objets déposés dans son coffre. Vous pouvez en faire la demande dès votre admission. Les retraits du coffre s'effectuent dès votre sortie.



Tabac

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme et pour la sécurité de tous, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte des locaux de l'établissement.

Cette interdiction est renforcée dans les chambres et vaut également pour la cigarette électronique. En cas de survenance d'aléas, votre responsabilité peut être engagée pour non respect de cette consigne de sécurité. En cas de difficulté à cesser ou diminuer l'arrêt du tabac pendant votre séjour, une infirmière est à votre écoute.



Horaires d'ouverture de l'établissement

La Polyclinique du Parc est ouverte de 7h15 à 20h. Les urgences sont ouvertes 24h/24.

Mes rendez-vous durant la grossesse

Mon rendez-vous avec la Référente Materniteam

Jour et heure	à noter

Mes consultations de grossesse

Jour	Heure	Obstétricien/Sage-femme

Mes échographies

Jour	Heure	Obstétricien/Sage-femme

Mon entretien précoce prénatal

Jour	Heure	Sage-femme

Ma consultation anesthésique

Jour	Heure	Anesthésiste

Mes cours de préparation à la naissance

Jour	Heure	Thématique

Droits & devoirs

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 Polyclinique du Parc 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 Polyclinique du Parc. 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 Polyclinique du Parc, 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. A l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. La Direction de la Polyclinique du Parc 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 Polyclinique du Parc. 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 1^{er} 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 Polyclinique du Parc. 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 Polyclinique du Parc 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 <https://www.elsan.care/fr/hopital-prive-amberieu>, 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 Polyclinique du Parc 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 Polyclinique du Parc 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 œuvre 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 [URL site internet EDS Elsan] 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 œuvre 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 8^{ème}.

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'examen, 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

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 : cbd.cdu@elsan.care

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 service social joignable au 04 74 38 95 79 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 1^{er} 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 Polyclinique du Parc, 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.