

Livret Maternité

Pour vous
accompagner
à chaque étape
de la grossesse

CHARTRE DU NOUVEAU-NÉ HOSPITALISÉ



L'hospitalisation du nouveau-né est un réel défi pour tisser les liens familiaux et suscite 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.

Bienvenue à la maternité

Chère patiente, chers parents

Nous vous remercions d'avoir choisi notre maternité pour la venue au monde de votre bébé et pour la confiance que vous nous témoignez.

La Clinique du Fief de Grimoire est un établissement médical, chirurgical et obstétrical dans lequel plusieurs spécialités de la périnatalité sont représentées : suivi gynécologique, suivi et prise en charge des grossesses et des accouchements, prise en charge des nourrissons en service de néonatalogie de type IIa.

Vous venez d'apprendre que vous êtes enceinte, nous sommes là pour vous guider et vous aider à organiser la venue de votre enfant.

Allié précieux de votre grossesse, ce passeport maternité vous accompagnera au fil des mois en vous indiquant les étapes importantes. Suivi médical, présentation de notre établissement, conseils précieux pour vous préparer à votre accouchement...

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, vous souhaitent un agréable séjour.

La Direction



Sommaire

Votre parcours grossesse	2
Présentation de la maternité	3
Le programme Materniteam	6
Se préparer au jour J	8
Le jour J	11
Votre séjour à la maternité	12
Votre retour à la maison	16
Droits & devoirs	17

Comment utiliser ce dossier ?

Ce dossier regroupe diverses informations utiles tout au long de votre grossesse, mais également durant votre séjour et lors de votre retour à la maison.

Il vous permettra aussi de ranger les documents remis pendant la grossesse : échographies, examens biologiques, documents administratifs... Merci de le lire attentivement et de l'apporter avec vous lors de chaque rendez-vous.

N'hésitez pas à nous rendre visite sur notre site internet : www.elsan.care/fr à la rubrique : « la maternité », vous y retrouverez de nombreuses informations.

Votre parcours grossesse



3^{ème} MOIS

- Consultation obstétricale : le /..... /.....
- 1^{ère} échographie : le /..... /.....
- Bilan biologique
- Déclaration de grossesse CAF et CPAM
- Présentation du programme Materniteam
- Prise de RDV pour l'entretien prénatal du 4^{ème} mois et pour les séances de préparation à la naissance

1^{er}

TRIMESTRE



4^{ème} MOIS

- Consultation obstétricale : le /..... /.....
- Bilan biologique
- Entretien prénatal : le /..... /.....
- Pré-admission 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
- Prise de rendez-vous pour la consultation d'anesthésie : 05 49 42 14 71

2^{ème}

TRIMESTRE



7^{ème} MOIS

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

8^{ème} MOIS

- Consultation obstétricale : le /..... /.....
- Bilan biologique
- Préparation de votre arrivée (papiers + valises) pour ne rien oublier le Jour J
- Consultation d'anesthésie : le /..... /.....

9^{ème} MOIS

- Consultation obstétricale : le /..... /.....
- Consultation avec bilan biologique

LE JOUR J

- Prendre votre dossier complet et vos valises

3^{ème}

TRIMESTRE

Présentation de la maternité



Service d'urgences
gynéco-obstétricales
Appel 24 h/24
05 49 01 36 40

Notre maternité de niveau IIA est en collaboration avec le réseau périnatal Nouvelle-Aquitaine. Nous sommes en lien avec les professionnels libéraux de notre région afin de vous assurer une prise en charge globale.

Nos locaux :

- Au rez-de-chaussée de la clinique se trouve :
- Accueil principal de l'établissement ;
- Les consultations de Gynécologies (bureaux des Gynécologues Obstétriciens et secrétariat) ;
- Les consultations d'Anesthésie (bureaux des Anesthésistes et secrétariat) ;
- Le service des entrées/sorties, pour votre dossier d'admission et votre sortie ;
- Les consultations de pédiatrie.

Au 1er étage :

- Le service maternité où vous séjournerez ;
- Le salon des familles pour recevoir votre famille, vos amis ou tout simplement vous détendre en dehors de votre chambre ;
- Le bloc obstétrical avec ses 4 salles de naissances et ses 4 salles de pré-travail ;
- La salle Bien-Être pour un travail physiologique ;
- Le service de néonatalogie de niveau IIA pour une prise en charge des nourrissons à partir des 34SA ;
- Le bloc opératoire, la salle de césarienne, la salle de réveil.

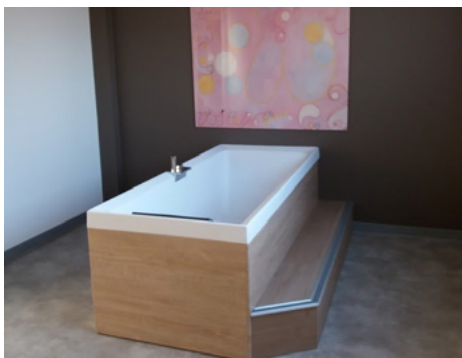
Point information : on retrouve au rez-de-chaussée de la clinique, le service ambulatoire pour les hospitalisations de jour en chirurgie, le service de soins externes. Au 2ème étage se trouve le service de chirurgie pour les hospitalisations de plus longue durée).

Nos équipes

Nous disposons d'une équipe soignante pluridisciplinaire composée de gynécologues-obstétriciens, anesthésistes, pédiatres, sages-femmes, infirmières des bébés, auxiliaires de puériculture, psychologues et assistante sociale. Certains de nos professionnels ont été formés en allaitement maternel.

Nos prises en charges complémentaires

- Des consultations réalisées par nos sages-femmes ;
- Une hospitalisation de jour en obstétrique.



Salle nature

Dans le but de vous soulager pendant le travail, une baignoire et une banquette adaptée sont intégrées dans cette salle.

Présentation de la maternité

Vous souhaitez accoucher à la Clinique du Fief de Grimoire



- Vous pouvez vous inscrire dès le premier trimestre en contactant votre référente Materniteam
- En vous présentant au bureau des entrées/sortie du lundi au vendredi de 9h à 17h
- Les consultations des 8^{ème} et 9^{ème} mois doivent être réalisées par un gynécologue obstétricien qui exerce dans notre maternité. La liste des praticiens est disponible, au secrétariat de gynécologie, au bureau des admissions, sur notre site internet.

Documents à fournir :

- Fiche de pré-admission complétée (recto/verso) ;
- Formulaire DROITS & INFORMATIONS DU PATIENT complété et signé (dans la pochette à la fin de ce livret) ;
- Pièce d'identité (carte nationale d'identité, titre de séjour permanent ou passeport) ;
- Carte vitale et attestation d'ouverture de vos droits d'assurée sociale ou de Couverture Médicale Universelle (CMU) en cours de validité, avec inscription de vos droits au titre de l'assurance maternité à 100 % ;
- Carte de complémentaire santé en cours de validité.

Vous pouvez faire votre de suivi de grossesse :

- Avec un de nos gynécologues obstétriciens (consultations & échographies)
- Avec un professionnel libéral (consultations) et un de nos gynécologues obstétriciens (échographies)
- Avec un ou deux professionnels libéraux (consultations & échographies)

En cas de suivi à l'extérieur de la clinique, nous vous demanderons de prévoir trois rendez-vous à la clinique :

- Consultations des 8e et 9e mois de grossesse
- Consultation avec un Anesthésiste

Ces deux rendez-vous sont alors à prendre auprès des secrétariats de gynécologie et d'anesthésie au plus tard dès le 6e mois de grossesse)

Nous vous demanderons également d'apporter pour vos rendez-vous votre dossier de suivi de grossesse, vos différentes analyses ou tout document pouvant servir à compléter votre dossier pour préparer au mieux votre séjour.

Les visites

Les visiteurs sont autorisés de 13h à 20h.



Votre séjour

Le service maternité dispose de chambres seules avec différentes prestations et d'une chambre double.

Pendant votre séjour, notre équipe de professionnels vous accompagne dans vos premiers pas de parents.

Votre 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 déroule vers le 7^{ème} mois. Attention, vous devez vous présenter 30 minutes avant l'heure de votre consultation d'anesthésie pour effectuer les démarches administratives.

Pour cela, vous devez apporter :

- Votre questionnaire d'anesthésie complété ;
- Votre pièce d'identité (carte nationale d'identité, titre de séjour permanent ou passeport) en cours de validité ;
- Votre fiche de préadmission complétée ;
- Votre carte vitale et attestation d'assurance sociale et/ ou de Couverture Médicale Universelle (CMU) en cours de validité ;
- Votre carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance) en cours de validité si vous en avez une ;
- Vos ordonnance(s) des traitements en cours ou pris récemment ;
- Votre carte de groupe sanguin (si vous en possédez une) ;
- Votre dossier obstétrical.

Pour préparer cette consultation, prenez rendez-vous dès le 7^{ème} mois de grossesse auprès du secrétariat des anesthésistes au 05 49 42 14 71 ou sur Doctolib.

Le programme Materniteam



Une réponse à vos interrogations

- Vous recherchez des informations sur la maternité ;
- Vous êtes au début de votre grossesse et vous avez des questions sur ce parcours qui vous attend ;
- Vous avez accouché et vous souhaitez échanger sur votre vécu.

Une interlocutrice privilégiée

- Notre référente Materniteam est là pour vous et votre conjoint(e). Son rôle est de vous accompagner durant votre grossesse et dans votre rôle de parents.

Un accompagnement gratuit et personnalisé tout au long de votre parcours

En début de grossesse :

- Vous saurez tout sur notre maternité.

Pendant la grossesse :

- Vous pourrez visiter la maternité ;
- Vous obtiendrez des réponses à vos diverses questions ;
- Vous échangerez sur votre projet de naissance et/ou sur des prises en charges spécifiques avec l'une de nos sages femmes ;
- Vous serez renseignée sur les ateliers proposés par les professionnels.

Pendant le séjour... et après :

- Vous pourrez reparler de votre accouchement.



Contact

materniteam.fdg@elsan.care

05 49 42 11 99

prise de rendez-vous sur
l'application Materniteam



Une application mobile personnalisée

Pour rester connectée à votre maternité tout au long de votre grossesse, votre maternité vous propose une application mobile Materniteam.

Grâce à cette application, vous pouvez bénéficier d'un calendrier interactif, de conseils et d'astuces à toutes les étapes de la grossesse, de check-lists personnalisables, de bons plans shopping, ... pour bien se préparer à l'arrivée de bébé et à la parentalité. Découvrez et inscrivez-vous gratuitement via cette application à nos ateliers gratuits.

materniteam
Parents pas à pas



Android & IOS



Nos ateliers et consultations

Afin de vous accompagner avant, pendant et après la naissance, nos équipes vous proposent de participer à différents ateliers & rencontres : visites de la maternité, allaitement maternel, portage bébé, nesting...

Plusieurs thématiques et consultations vous sont proposées. Vous pouvez en prendre connaissance sur la page Doctolib Materniteam de la Clinique du Fief de Grimoire.

Suivre nos actualités

Afin de ne rien rater de l'actualité de votre maternité, les événements et ateliers à venir, la liste des naissances au fil des mois...



Suivez-nous sur notre page FB

[www.facebook.com/etablissement Elsan de Poitiers/](http://www.facebook.com/etablissementElsan.de.Poitiers/)



SCANNEZ - MOI



Suivez-nous sur notre page Insta

www.instagram.com/maternitedufiefdegrimoire/



SCANNEZ - MOI

Se préparer au Jour J

Les prestations hôtelières et services personnalisés proposés durant votre séjour à la maternité

Plusieurs niveaux de confort en chambre particulière sont proposés, auxquels peuvent s'ajouter d'autres prestations à la carte pour répondre aux besoins de confort de votre accompagnant.

Nos chambres (particulières et double) sont toutes équipées de coins bébé, salles de bains et couchettes pour l'accompagnant (pas d'accompagnant en chambre double).

La fiche « services hôteliers » vous donne toutes les informations pour vous permettre de faire votre choix.

Ces différentes formules vous seront présentées lors de votre inscription à la maternité. Tarifs disponibles sur internet et auprès de votre référente Materniteam.

Mutuelle

Pensez également à contacter votre mutuelle pour connaître préalablement les conditions et garanties de votre prise en charge. Cette initiative vous permettra de préparer votre séjour en toute tranquillité.

Ce qu'il faut retenir

Le jour J :

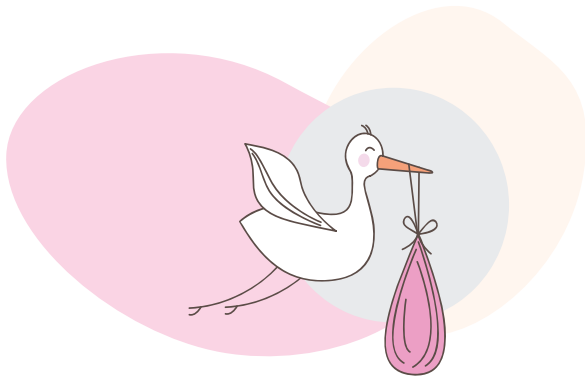
Documents à fournir au service administratif :

- Votre pièce d'identité (carte nationale d'identité, titre de séjour permanent ou passeport) ;
- La fiche de pré-admission complétée ;
- Le formulaire DROITS & INFORMATIONS DU PATIENT complété et signé (dans la pochette à la fin de ce livret) ;
- Votre carte vitale et attestation d'ouverture de vos droits d'assurée sociale ou de Couverture Médicale Universelle (CMU) en cours de validité, avec inscription de vos droits au titre de l'assurance maternité à 100 % ;
- Votre carte de complémentaire santé en cours de validité.

Documents à fournir à l'équipe soignante :

- Vos 2 déterminations de groupe sanguin ;
- Vos échographies faites pendant votre grossesse ;
- Tous les bilans sanguins faits pendant la grossesse (pensez à les imprimer).





Le trousseau

Préparez à l'avance le sac que vous allez emmener à la maternité, cela vous évitera de le faire en urgence en cas de départ précipité. Prévoyez un petit sac contenant uniquement ce qui est nécessaire pour la naissance. Laissez le reste de vos bagages dans la voiture, il sera plus facile pour votre accompagnant de les prendre lorsque vous serez installée dans votre chambre.

Pour mon entrée administrative

- Livret de famille et/ou acte de reconnaissance anticipée ;
- Fiche de préadmission ;
- Carte vitale ;
- Carte de mutuelle et prise en charge ;
- Carte nationale d'identité, titre de séjour permanent ou passeport ;
- Le consentement à l'anesthésie.

Pour mon dossier médical

- 2 déterminations de groupe sanguin ;
- Échographies anténatales ;
- Ordonnances des traitements en cours ;
- Tous les résultats d'examens de laboratoire imprimés ;
- Carnet de santé et celui du 2^{ème} parent.

Pour la salle de naissance Dans un sac à part

Pour bébé

- 1 body ;
- 1 pyjama ;
- 1 brassière chaude (quelle que soit la saison) ;
- 1 bonnet ;
- 1 paire de chaussettes et/ou chaussons ;
- 3 couches bébé 2-5 kg ;
- 1 turbulette ou gigoteuse ;

Pour maman

- 1 débardeur ou 1 t-shirt ample manches courtes ;
- Quelques slips filet ;
- 1 maillot de bain ;

Pour l'accompagnant

- Des collations ;
- Enceinte bluetooth pendant le travail (aide à la détente).

Pour le séjour

Pour bébé

- 5 pyjamas épais ;
- 1 brassière ;
- 5 brassières ou bodys ;
- Chaussettes et chaussons ;
- 2 turbulettes ou gigoteuses ;
- 1 bonnet (laine ou coton selon la saison) ;
- 6 bavoirs ;
- 2 serviettes de toilette ;
- 1 thermomètre de bain ;
- 1 peigne à cheveux ;
- 1 thermomètre auxiliaire.

Pour maman

- Nécessaire de toilette (savon doux sans parfum, serviettes, gants...);
- Serviettes périodiques maxi nuit (sans parfum) et slips jetables ;
- Tenue de jour et de nuit ;
- Débardeurs en lycra (pour faciliter les moments de peau à peau avec bébé) ;
- Chaussons ;
- 1 crayon ou 1 stylo ;
- 1 veilleuse ou lampe de chevet.

Pour l'allaitement :

- 1 tenue ouverte devant ;
- 1 traversin ou coussin d'allaitement, 2 soutien-gorge adaptés ;
- 1 goupillon et un petit flacon de liquide vaisselle pour l'entretien du tire lait et du set d'accessoires.

Pour l'accompagnant (restant dormir)

- Une tenue correcte ;
- Nécessaire de toilette.



À noter

Il est préférable de laver le linge de bébé avant la première utilisation, sans assouplissant.

Se préparer au Jour J

Une équipe de sages-femmes, d'auxiliaires de puériculture, de puéricultrices, obstétriciens, d'anesthésistes et de pédiatres est présente 24h/24 et 7j/7 pour assurer la permanence des soins.
En cas d'urgence obstétricale, présentez-vous à l'accueil de la clinique.



Quand venir à la maternité ?

Quelque soit le terme de la grossesse

- En cas de chute, choc, accident ;
- Contractions utérines fréquentes et/ou douloureuses ;
- Perte de sang rouge conséquente ;
- Rupture de la poche des eaux ;
- Diminution ou absence de mouvements de votre bébé ;
- Fièvre ;
- Ou tout simplement si vous êtes inquiète pour toute autre raison...

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, nous vous demandons de

- Prendre une douche ;
- Enlever vos bijoux ;
- Retirer votre vernis à ongles ;
- Retirer vos lentilles de contact et porter vos lunettes ;
- Retirer vos piercings et boucles d'oreilles.



Service d'urgences
gynéco-obstétricales
Appel 24 h/24
05 49 01 36 40

Nous vous conseillons de joindre le service maternité avant de venir, un appel peut suffire à vous rassurer !

À votre arrivée

Une seule personne est autorisée à vous accompagner en salle de naissance. Il peut s'agir de votre conjoint(e) ou d'un autre accompagnant.

Le jour J, l'ensemble de l'équipe soignante sera à vos côtés pour vous accompagner.



Accoucher en toute sécurité,
mais aussi favoriser ce moment
magique qu'est la naissance,
est notre priorité.

Le Jour J

le déroulement du travail

À votre arrivée, une sage-femme vous prend en charge et vous accompagne durant le travail, en respectant au plus près votre projet de naissance, alliant bienveillance et sécurité. Le gynécologue de garde est informé de votre présence.

Les positions d'accouchement



Diverses positions d'accouchement sont possibles.

La péridurale

Peut être réalisée quand vous le souhaitez

La salle d'accouchement classique



La salle physiologique



La Césarienne

Ce mode de naissance peut être nécessaire

- Soit programmée par votre gynécologue en fin de grossesse ;
- Soit en urgence au cours du travail.

L'intervention se passe, le plus souvent, sous anesthésie loco-régionale (péridurale ou rachi-anesthésie), c'est-à-dire que seul le bas du corps est anesthésié, ce qui vous permet d'être consciente et de profiter de la naissance de votre enfant. Dans de rares cas, une anesthésie générale peut être réalisée en fonction de votre situation.

Si vous souhaitez que votre conjoint vous accompagne, n'hésitez pas à en parler à votre obstétricien qui donnera son avis. Votre bébé sera pris en charge par la sage-femme et le pédiatre (selon le motif de la césarienne).

À la sortie du bloc opératoire débutera votre surveillance post-interventionnelle en salle de réveil pendant 2 heures.

Dans notre établissement, tout est mis en œuvre pour ne pas séparer la maman et le bébé. La pratique de la technique du peau à peau est favorisée même après une césarienne, elle permet la première mise au sein durant la surveillance maternelle.

Votre séjour à la maternité

Après l'accouchement, vous resterez au moins 2 heures en surveillance en salle de naissance avec votre bébé et votre accompagnant. Vous serez ensuite conduits tous les trois dans votre chambre. Votre enfant restera auprès de vous tout au long du séjour.



Les soins

Notre équipe se compose de sages-femmes et d'auxiliaires de puériculture qui passeront vous voir à plusieurs reprises dans la journée et le soir. Leur travail en équipe et leur passage ont pour but de vous examiner, de répondre à vos questions et de vous accompagner au mieux durant votre séjour.

La plupart des soins de bébé se déroule en chambre. Chaque matin, l'auxiliaire de puériculture sera là pour vous accompagner et vous aider dans cet apprentissage.

Au-delà des soins, nos ASH (Agents de Service Hospitalier) seront là pour l'entretien de votre chambre.



Les praticiens

Au cours de votre séjour, vous recevrez la visite de différents praticiens :

L'obstétricien passera vous rendre visite pendant votre séjour (ou un confrère s'il est absent). Un obstétricien d'astreinte est joignable en permanence en cas de problème.

Le pédiatre

Une équipe de pédiatres d'astreinte est constituée dans notre établissement afin d'assurer une surveillance permanente des nouveau-nés 24h sur 24, 7 jours sur 7.

Les pédiatres de la maternité réalisent un examen médical de votre enfant dans les 24 premières heures qui suivent sa naissance. (Il vous remet alors le carnet de santé de votre enfant à J3 chez nous).

Un nouvel examen sera pratiqué pour valider la sortie (la veille ou le jour de celle-ci, ou même avant si besoin). Ces visites s'effectueront en chambre.

Plusieurs tests de dépistage néonataux vous seront proposés

- Le dépistage précoce de la surdité, réalisé à partir du 2^{ème} jour de vie de votre enfant ;
- Le test dit de « Guthrie », réalisé au 3^{ème} jour de vie de votre bébé, qui permet de détecter certaines maladies graves et de les prendre en charge le plus tôt possible.



Nourrir votre enfant

Les premiers jours sont essentiels, tout n'est pas toujours facile et spontané, restez calme et patiente. Quel que soit le choix d'alimentation de votre enfant, l'équipe soignante sera présente pour vous accompagner et répondre à vos questions.

L'allaitement maternel

L'allaitement maternel est le moyen idéal pour répondre aux besoins de votre enfant.

Il contient tous les éléments nutritionnels nécessaires à son développement et évolue en même temps que ses besoins. Dès le 2^{ème} trimestre de votre grossesse, la fabrication du colostrum se met en route.

Ce liquide épais et jaune permet de faire face à la croissance rapide de bébé et de le protéger des risques infectieux. Le colostrum, qui est produit en petite quantité, est adapté aux besoins de bébé durant ses premiers jours.

La montée de lait a lieu vers le 3^{ème} jour, moment où le colostrum évolue en lait mature. Il devient moins dense et la quantité produite augmente. Ce lait permet à bébé de commencer sa prise de poids.

L'alimentation au biberon

Si vous ne pouvez pas ou ne souhaitez pas allaiter votre bébé au sein, vous pouvez opter pour l'alimentation au biberon avec des laits infantiles destinés à nourrir les bébés pendant les 6 premiers mois de vie. Leur composition est au plus proche du lait maternel et les formules répondent aux exigences d'une législation très stricte.

Allaiter ou non est votre choix, il est personnel et nous le respectons.

Le peau à peau

Cette technique de soins possède de nombreux avantages pour le bébé et ses parents. Elle permet de réguler sa température en cas de d'hypotermie, de stimuler, de partager une intimité privilégiée avec son enfant mais aussi de favoriser la montée laiteuse et la digestion de votre bébé.

Le peau à peau peut se pratiquer sans limite de durée.

Le service néonatalogie

Le service néonatalogie de niveau IIA comporte 4 lits. Il prend en charge les nouveau-nés à partir de 34SA et/ou 1500 g nécessitant des soins, des surveillances ou des traitements spécifiques en raison de leur prématurité, de leur petit poids de naissance ou d'une pathologie particulière.

Vous avez la possibilité d'être auprès de votre enfant à n'importe quelle heure du jour et de la nuit. Vous pourrez venir auprès de votre enfant et être associés aux soins quand vous le souhaitez.

Pédiatres, infirmières des bébés et auxiliaires de puériculture assurent votre accompagnement au sein de ce service.

Votre séjour à la maternité



La déclaration de naissance

La clinique réalisera la déclaration de naissance de votre enfant à la mairie de Poitiers. La déclaration de naissance vous sera présentée pour signature par la sage-femme après l'accouchement. Merci d'apporter votre livret de famille, et la reconnaissance anticipée pour les couples non mariés.



Silence

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.



Photographe

Un photographe peut être à votre disposition pendant votre séjour si vous le souhaitez, afin de réaliser un reportage photo à la maternité. Nous vous demandons de ne pas réaliser de vidéo en salle de naissance. De même, les photographies ou vidéos de parents, visiteurs et professionnels sans leur accord sont interdites.



Visites

Les visites sont autorisées entre 13h et 20h. Pensez à les espacer pour vous reposer pendant votre séjour.



Sécurité

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Il est important de rester calme et de suivre ses indications. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse ou illégales est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.



Parking

Nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Clinique du Fief de Grimoire décline toute responsabilité en cas d'accident, de vandalisme, de vol et/ou d'effraction.



Objets de valeur

Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour et de laisser vos bijoux et grandes sommes d'espèces à votre domicile.

Vous pouvez cependant en cas de besoin déposer vos objets de valeur dans le coffre du bureau des admissions. À défaut de cette précaution, la clinique du Fief de Grimoire décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.



Hygiène et environnement

La clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés tant par les patients que les visiteurs.

Pour limiter les risques infectieux, les animaux et les plantes en terre ainsi que les aliments périssables provenant de l'extérieur de l'établissement sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est **strictement interdit de fumer et de vapoter dans tout l'établissement.**



Réseau ville-hôpital

Afin d'optimiser votre prise en charge, nous travaillons en réseau avec les sages-femmes libérales, le service de PMI (Protection Maternelle et Infantile), les associations d'allaitement et autres associations de parents...

Votre retour à la maison

Votre sortie



Votre sortie peut être effectuée quel que soit le jour de la semaine (week-ends compris). Elle est validée d'un commun accord entre votre gynécologue et le pédiatre, qui vous remettront les ordonnances. L'équipe soignante vous donnera quelques conseils de sortie pour vous et votre enfant. Les sorties se font en fin de matinée.

Si vous et votre bébé êtes en bonne santé, votre séjour à la maternité pourra être relativement court :

- Sortie standard : 3 à 4j après une naissance par voie basse ou 4 à 5j après une naissance par césarienne.
Le suivi à domicile par une sage-femme vous sera proposé ;
- Sortie précoce : elle peut avoir lieu au cours des 3 premiers jours pour un accouchement par voie basse ou dans les 4 premiers jours en cas d'accouchement par césarienne. La sortie précoce est soumise à conditions et surtout à l'accord du gynécologue et du pédiatre. Notre équipe soignante se tient à votre disposition pour vous informer des modalités à accomplir dans ce cas, notamment le suivi à domicile qui sera indispensable ;
- Séjour plus long possible si besoin et notamment en cas d'hospitalisation de votre enfant en néonatalogie.

Les formalités à accomplir

Après validation de votre sortie par l'équipe médicale, merci de vous rendre au bureau des entrées-sorties : tous les documents administratifs nécessaires vous y seront remis. La Clinique est un établissement conventionné. Les frais de séjour seront réglés en fonction de votre situation à l'égard des organismes obligatoires d'assistance sociale (régime général, local, CMU...).

Certains frais peuvent rester à votre charge (forfait journalier hospitalier, forfait participation assuré social, prestation particulière que vous aurez choisie dans le cadre de l'offre hôtelière de l'établissement...).

L'accueil se tient à votre disposition pour de plus amples renseignements.

Si, au moment de la sortie, l'accord de prise en charge de votre mutuelle ne nous est pas parvenu, vous devrez faire l'avance des frais et envoyer la facture acquittée à votre mutuelle pour être remboursée.

N'oubliez pas de déclarer la naissance de votre bébé auprès de la sécurité sociale, votre caisse d'allocations familiales (CAF), votre mutuelle, votre employeur et celui du papa, soit par simple courrier en joignant un acte de naissance de votre enfant, soit directement en ligne en vous rendant sur leur site respectif.

Après la sortie, en cas d'urgence

La maternité reste à votre écoute 24h/24, 7 jours/7, en cas de doute ou d'inquiétude au : **04 49 01 36 40**.

Pour tout complément d'information, ou question, n'hésitez pas à faire appel aux professionnels de la petite enfance autour de vous : sage-femme libérale, obstétricien, pédiatre, médecin traitant, centre médico-social, PMI, la sage-femme référente Materniteam.

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 Clinique Fief de Grimoire 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 Fief de Grimoire. 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 Fief de Grimoire, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication du dit 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 Belledonne 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 Fief de Grimoire. 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 Clinique Fief de Grimoire. 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.

Droits & devoirs

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 Fief de Grimoire 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/clinique-fief-de-grimoire>, 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 Fief de Grimoire 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 Fief de Grimoire 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 <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 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 : 05 49 42 25 40

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 (CLIN)

Au sein de l'établissement le CLIN 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 (EOH). 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 nous contacter 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.). La prise de rendez-vous s'effectue sur Doctolib.

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 futur espace numérique de santé (bientôt à votre disposition). Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

Droits & devoirs

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 mis 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 la Direction - Mail : contact.poitiers@elsan.care 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, la 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.

GROUPE LEADER DANS L'HOSPITALISATION PRIVÉE EN FRANCE, ELSAN C'EST :

 **137** établissements en France

 **2,2** millions patients/an

 **28 000** collaborateurs

 **7 500** médecins

..... RÉUNIS AUTOUR D'1 MISSION

Nous offrons à tous et partout des soins de proximité, de qualité, innovants et humains



..... ET DE 3 VALEURS

LE LIEN SOCIAL ET NOS RACINES TERRITORIALES

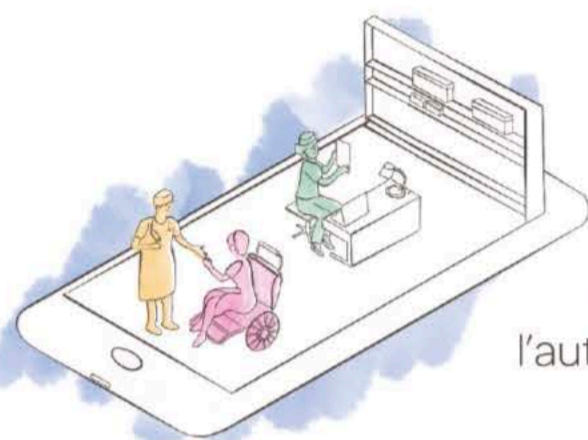
2 Français sur **3** sont à **moins de 40 km** d'un hôpital privé ELSAN

L'ATTENTION À L'AUTRE

Pour nous, l'acte de soin est avant tout une relation à l'autre. Le tout premier soin est né de l'attention à l'autre.

L'ESPRIT D'ÉQUIPE

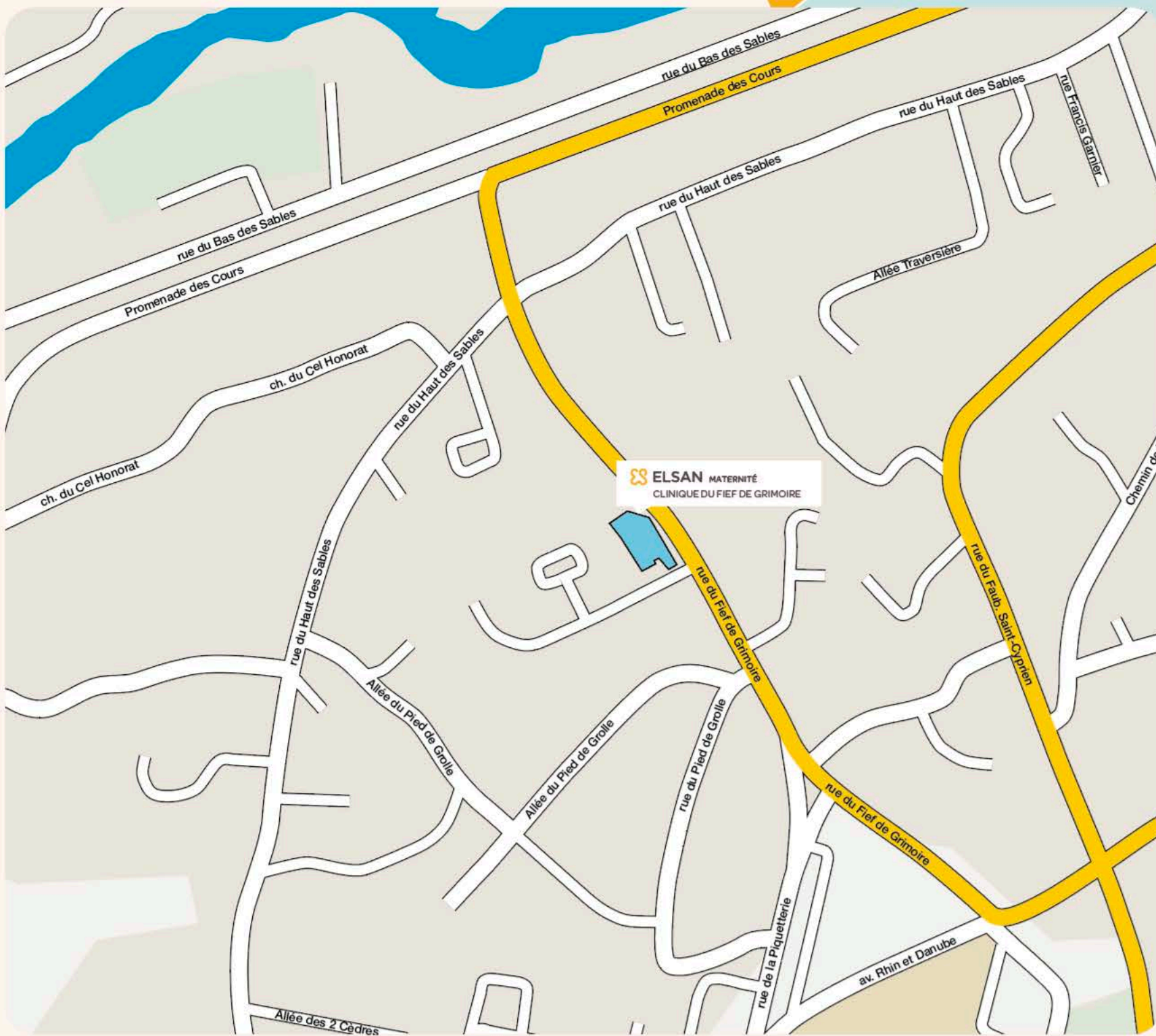
La coopération entre nos collaborateurs est un actif essentiel que nous encourageons et entretenons.



..... NOTRE ENGAGEMENT RSE

Responsable et engagé, ELSAN assume pleinement **sa responsabilité sociétale d'entreprise**. Notre démarche RSE a pour ambition de répondre aux enjeux du développement durable et de valoriser nos établissements et nos salariés dans leur mission au service des patients et des territoires.

ELSAN, **#Responsible&Engagé**



Accès à l'établissement

En Voiture

- Parking

En Bus

Ligne 2 :

- Arrêt Fief de Grimoire



Téléchargez notre application
Materniteam



Elsan.care/fr



Android & IOS

Clinique du Fief de Grimoire

38, rue du Fief de Grimoire – 86000 Poitiers

Tél. 05 49 42 29 29

contact.poitiers@elsan.care

www.elsan.care/fr/clinique-fief-de-grimoire