

LES GESTES BARRIÈRES



Lavez-vous les mains



Masque obligatoire en cas de symptômes



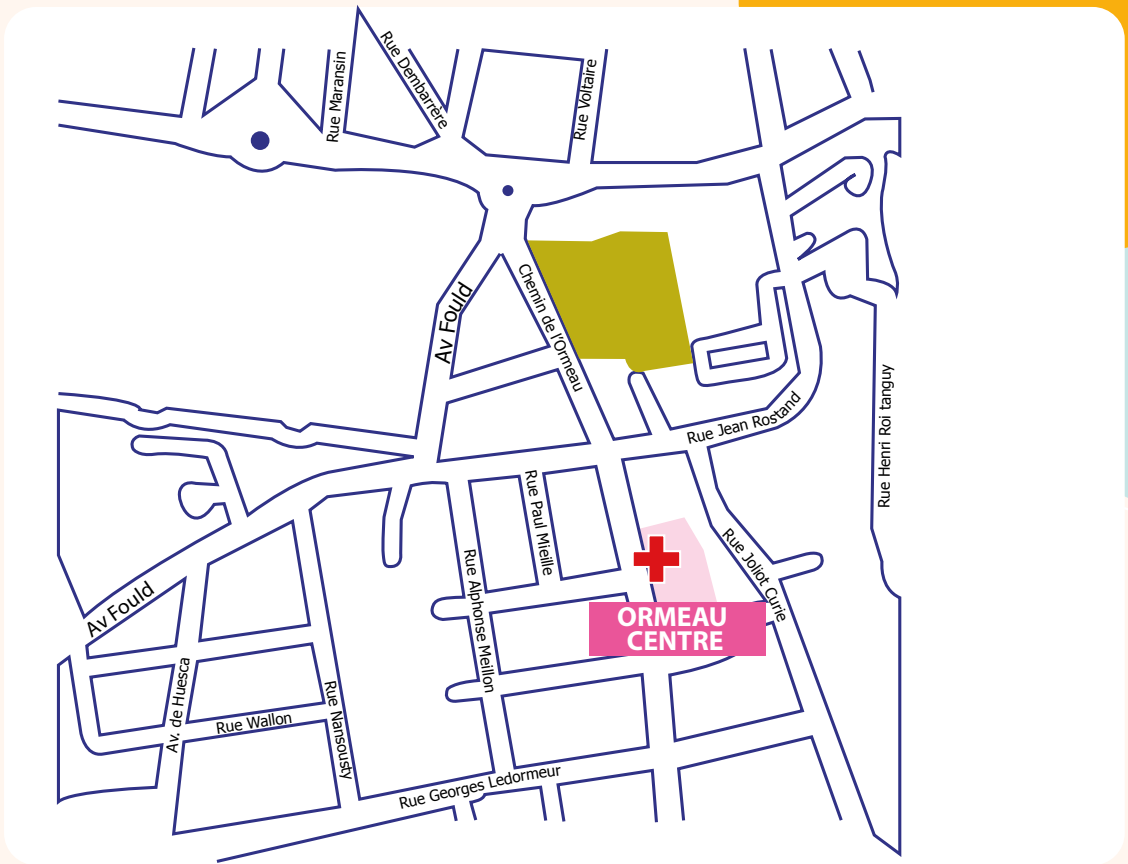
Gardez une distance de 1 à 2 m



Éternuez et toussiez dans votre coude



Aérez la pièce régulièrement.



Infos pratiques

- D'un accès facile, l'établissement est situé à proximité du périphérique sud de Tarbes.
- Il est desservi par les transports en commun (Bus : lignes T1 et T7 – arrêt Clinique de l'Ormeau).
- L'accès à l'établissement et le stationnement sont adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Accueil

- Tél. 05 62 56 40 40

Consultations de gynécologie

- Tél. 05 62 34 74 89

Service maternité

- Tél. 05 62 56 40 72

Parcours Coordonné Maternité

- Tél. 05 62 56 40 75
- orm.hdjmaternite@elsan.care

Référente Materniteam

- Tél. 05 62 56 40 43
- orc.materniteam@elsan.care

Bloc d'accouchement et sage-femme de garde

- Tél. 05 62 56 42 76 (appel 24h/24)



Elsan.care/fr



Android & IOS

Téléchargez notre application
Materniteam

Polyclinique de l'Ormeau

Site Centre

12, Chemin de l'Ormeau – 65000 Tarbes
www.elsan.care/fr/polyclinique-ormeau

www.instagram.com/polycliniqueormeau

www.facebook.com/Polyclinique-de-lOrmeau-101803561762970/

ELSAN MATERNITÉ
POLYCLINIQUE DE L'ORMEAU

materniteam
Parents pas à pas

Livret Maternité

Pour vous
accompagner
à chaque étape
de la grossesse

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

RÉALISATION ET IMPRESSION : **Artlinka** Communication Tél. : 01 46 67 11 16 - RCS Nanterre B 478 444 318 - EDITION AVRIL 2024 54 - 06

Bienvenue à la maternité

Madame,

Vous avez choisi d'accoucher à la Polyclinique de l'Ormeau.
Au nom de l'ensemble de l'équipe médicale et paramédicale de la maternité, je vous souhaite la bienvenue et je vous remercie de la confiance que vous nous accordez.

Ce livret, réalisé par l'équipe de la maternité, vous fournira les réponses aux différentes questions que vous vous posez sur votre grossesse, ainsi que sur la prise en charge dont vous pourrez disposer au sein de notre établissement.

Je vous souhaite un agréable séjour dans notre maternité.

La Direction



www.instagram.com/polycliniqueormeau



Retrouvez-nous sur la page Facebook
de la Polyclinique de l'Ormeau !

Sommaire

Votre parcours grossesse	2
Vos rendez-vous	3
Suivre sa grossesse	4
Parcours Coordonné Maternité	5
S'inscrire à la maternité	6
Votre confort	7
Les bons gestes à adopter	8
Se préparer au jour J	10
Séjourner en famille	12
Rentrer à la maison	14
Démarches administratives	15
Droits & devoirs	16

Comment utiliser ce livret ?

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

Merci de le lire attentivement.

Votre parcours grossesse

Les consultations

Les consultations de gynécologie et d'obstétrique sont situées sur le site Ormeau Centre, au 3^{ème} étage. Le secrétariat médical est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h. Vous pouvez le contacter de 8h30 à 12h et de 14h à 17h au 05 62 34 74 89.

Les gynécologues obstétriciens

- Dr BOUBLI Benjamin
- Dr DAHER Ziad
- Dr GUILLAUME Viviane
- Dr KAAFARANI Nizar
- Dr LAHRIZIA Radoine

Le bloc obstétrical

Situé au 3^{ème} étage, le bloc obstétrical dispose d'un équipement moderne et de tout le matériel nécessaire pour faire face aux différentes situations que l'on peut rencontrer au cours de l'accouchement (monitoring fœtal avec possibilité de monitoring à distance, couveuses). Il est constitué de 3 salles d'accouchement climatisées.

À côté du bloc se trouvent 3 chambres de pré-travail avec baignoire où vous pourrez séjourner avant votre accouchement.

La maternité

Le service maternité est situé au 2^{ème} étage. Il est constitué de 15 chambres seules et de 3 chambres doubles.

L'équipe de la maternité

Une équipe médicale pluridisciplinaire vous accueille 24h/24. Elle est composée de chirurgiens gynécologues obstétriciens, médecins anesthésistes réanimateurs, pédiatres, sages-femmes. Les sages-femmes, puéricultrices, auxiliaires de puériculture vous accompagneront pour la naissance de votre enfant et votre séjour en maternité.

- Responsable Maternité / Bloc obstétrical : Mme Sylvie ABADIE



Vos rendez-vous

3^{ème} MOIS

- Pensez à **planifier votre suivi de grossesse** auprès du secrétariat à la suite de la 1^{ère} échographie
- Les secrétaires médicales télétransmettront directement à l'Assurance Maladie et à la CAF la déclaration de grossesse à l'issue de l'échographie du 1^{er} trimestre

1^{er}

TRIMESTRE

4^{ème} MOIS

- Consultation obstétricale :
le / / à :h.....

5^{ème} MOIS

- 2^{ème} échographie : le / / à :h.....
- Il est fortement recommandé de **suivre une préparation à l'accouchement** qu'elle qu'en soit la forme, à partir du 5^{ème} mois

6^{ème} MOIS

- Consultation obstétricale :
le / / à :h.....

2^{ème}

TRIMESTRE

7^{ème} MOIS

- Consultation obstétricale :
le / / à :h.....
- 3^{ème} échographie : le / / à :h.....
- Préadmission
(voir page 6 « S'inscrire à la maternité »)
- Consultation d'anesthésie :
le / / à :h.....

8^{ème} MOIS

- Consultation obstétricale :
le / / à :h.....
- Préparation de votre arrivée (papiers + valises)
pour ne rien oublier le jour J

9^{ème} MOIS

- Consultation obstétricale :
le / / à :h.....

LE JOUR J

- **Prévenir le bloc obstétrical de votre arrivée au 05 62 56 42 76**
- Prendre papiers + valise

3^{ème}

TRIMESTRE

Suivre sa grossesse

Ce qu'il faut retenir

Examens biologiques

Le suivi de grossesse comportera un certain nombre d'examens biologiques prescrits par votre gynécologue obstétricien, à réaliser de préférence dans le même laboratoire.

Échographies

Trois échographies sont recommandées si la grossesse se déroule normalement :

- La 1^{ère} échographie entre 11 et 13 semaines + 6 jours d'aménorrhée permet en particulier la datation de la grossesse et l'évaluation du risque de trisomie 21, si vous le souhaitez,
- La 2^{ème} échographie au 5^{ème} mois de grossesse est une échographie plus approfondie dite « morphologique »,
- La 3^{ème} échographie s'effectue au 3^{ème} trimestre pour évaluer le bien-être fœtal et la croissance.

Le cabinet de gynécologie dispose d'**une unité d'échographie obstétricale** pour le suivi de votre grossesse.

- 1 seul accompagnant est autorisé aux consultations et échographies sauf situation sanitaire particulière,
- Les enfants ne sont pas acceptés au cours des examens échographiques qui nécessitent calme et concentration. Une feuille d'information intitulée « Les enfants peuvent-ils assister à l'échographie ? » est disponible auprès du secrétariat, à votre demande, pour éclairer cette décision des échographistes obstétricaux,
- Ne pas mettre de la crème ou tout autre corps gras sur le ventre, la semaine précédant les échographies (cela diminue la qualité de l'image et donc de l'examen).

Consultation d'anesthésie

Que vous décidiez d'accoucher avec ou sans anesthésie péridurale, la consultation d'anesthésie est indispensable pour une prise en charge optimale. Elle se fait au 7^{ème} mois de grossesse, après la 3^{ème} échographie, l'anesthésiste procédant à un questionnaire et un examen médical adapté.

Lors de cette consultation, vous devez apporter :

- Votre carte de groupe sanguin,
- Le questionnaire de pré anesthésie rempli.



Pour préparer cette consultation, prenez rendez-vous auprès du secrétariat des anesthésistes sur [Doctolib.fr](https://www.doctolib.fr) ou au 05 62 56 41 28.

Les sites de référence pour votre suivi de grossesse

- **1000-premiers-jours.fr** : de nombreux conseils et informations sur la grossesse et les premiers mois du bébé.
- **CNGOF** : rubrique « Espace info » : « Espace grand public ».
- **Applications iOS/Android** : **Open Food Facts**® ou **YUKA**® qui permettent de scanner les produits alimentaires et cosmétiques pour décrypter leur composition.

Parcours Coordonné Maternité

Sur orientation médicale, la Polyclinique de l'Ormeau vous accueille au cours d'une demi-journée d'hospitalisation pour bénéficier d'un bilan pré et/ou post-natal afin de vous accompagner au mieux lors de cette grossesse.

Vous serez prise en charge par une équipe pluridisciplinaire composée d'une infirmière coordinatrice, d'une auxiliaire de puériculture, de kinésithérapeutes, de diététiciennes, de psychologues et d'un assistant social.

Nous vous contacterons suite à la prise de rendez-vous de vos échographies afin d'échanger avec vous sur ce parcours.



Pour plus d'informations :

05 62 56 40 75

orm.hdjmaternite@elsan.care

Votre projet de naissance

L'équipe de la maternité de la Polyclinique de l'Ormeau s'engage à prendre connaissance, au préalable de l'accouchement, de votre projet de naissance. Un temps d'échange aura lieu autour de ce projet avec les professionnels du Parcours Coordonné Maternité.

Le programme Materniteam

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

La maternité de la Polyclinique de l'Ormeau vous offre un suivi personnalisé pour vous accompagner au quotidien, durant toutes les étapes de votre grossesse.

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

Son rôle est de vous fournir toutes les informations dont vous aurez besoin pour répondre à vos interrogations et attentes qui ne sont pas d'ordre médical (visite de la maternité et du bloc obstétrical, entretiens individuels, prises de rendez-vous obligatoires, accompagnement sur les démarches administratives concernant notamment la sécurité sociale, la mutuelle, le devis des dépassements d'honoraires...).

Aux côtés des équipes de la maternité, elle sera là pour vous guider pas à pas.

N'hésitez pas à contacter dès votre début de grossesse notre « Référente Materniteam »

Tél. 05 62 56 40 43 – Mail : orc.materniteam@elsan.care

Téléchargez notre application



Android & iOS

**pour suivre votre grossesse au quotidien
et participer à des ateliers collectifs.**

S'inscrire à la maternité

Ce qu'il faut retenir

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

Déclaration de grossesse

Les secrétaires médicales télétransmettront directement à l'Assurance Maladie et à la CAF la déclaration de grossesse à l'issue de l'échographie du 1^{er} trimestre.

Inscription à la maternité

Dès le 7^{ème} mois et avant votre consultation anesthésique, vous devez réaliser votre préadmission afin de choisir les prestations hôtelières dont vous souhaitez bénéficier.

Pour gagner du temps, nous vous invitons à faire votre préadmission à distance :

En vous connectant sur la plateforme de préadmission en ligne My Pop (après avoir communiqué votre mail au secrétariat, puis reçu un mail d'invitation)

Par mail : orc.admission@elsan.care

Par téléphone du lundi au vendredi entre 10h et 17h30 : **05 62 56 40 92**.

Les documents suivants seront nécessaires :

- Pièce d'identité ou passeport,
- Carte vitale ou attestation sécurité sociale à jour,
- Carte mutuelle recto verso,
- Fiche de préadmission remise dans le livret Maternité, complétée et signée.



Une question ?

**Pour toute demande relative à votre inscription,
n'hésitez pas à contacter nos équipes
au 05 62 56 40 92 (du lundi au vendredi
de 10h à 17h30).**



Votre confort

Pour répondre à vos attentes, la maternité met à votre disposition toute une gamme de services hôteliers spécialement conçus pour votre confort et votre bien-être.

La clinique met à votre disposition une offre de prestations variées pour vous permettre de rendre votre séjour le plus agréable possible. Lors de la préadmission, les secrétaires administratives vous proposeront différentes catégories de chambres (individuelles ou doubles) pouvant inclure la télévision, le téléphone, le WIFI ou encore des repas gourmands.

Nos chambres CALM pour se sentir comme à la maison...

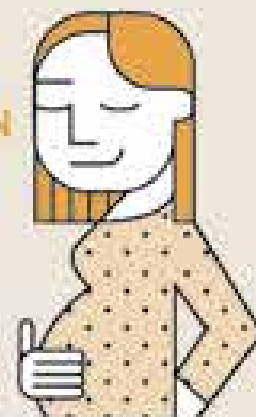
Afin de favoriser la relation parents-enfant, vous pourrez séjourner dans nos chambres CALM « Comme à la maison », deux chambres familiales de plus de 25 m² où vous profiterez **comme à la maison** d'un lit double avec espace salon privatif. Un petit-déjeuner gourmand est offert au papa et à la maman. La réservation peut être faite à l'admission selon les disponibilités.



LES BONS GESTES À ADOPTER

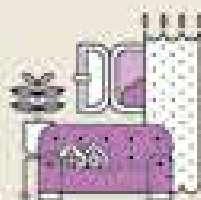
POUR UNE GROSSESSE DANS UN ENVIRONNEMENT SAIN

Nous faisons entrer dans nos maisons toutes sortes de substances chimiques au quotidien (produits d'entretien, cosmétiques...). Dès la période intra-utérine, ces substances peuvent entrer en interaction avec le métabolisme vulnérable de bébé.



DANS MON LOGEMENT

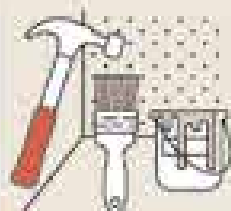
J'aère mon logement tous les jours, au moins 10 min (même en hiver) pour renouveler l'air et je vérifie le bon fonctionnement de ma ventilation.



Je m'abstiens de fumer et je demande à mon entourage de ne pas fumer à l'intérieur.

PRÉPARER LA CHAMBRE DE BÉBÉ

Je planifie les travaux de la chambre de bébé au plus tôt (au moins un mois avant son arrivée). J'aère longuement et régulièrement la pièce.



Lorsque cela est possible, j'évite de faire les travaux moi-même. Les matériaux et meubles neufs peuvent émettre des substances chimiques pouvant être toxiques.

DANS LA SALLE DE BAIN

Je limite le nombre de produits cosmétiques. Je privilégie les plus simples et naturels (liste d'ingrédients courte) et ceux porteurs d'un label reconnu*. Je me renseigne sur le bon usage des huiles essentielles.



Je diminue les produits en spray (parfums, laques) qui peuvent me faire inhaler des substances nocives.

LE MÉNAGE

Je limite le nombre de produits ménagers. Je privilégie les produits simples et naturels (bicarbonate de sodium, vinaigre blanc, savon noir) ou les produits porteurs d'un label reconnu*.



J'évite les produits d'ambiance (encens, désodorisants, bougies parfumées) qui peuvent émettre des substances chimiques pouvant être toxiques.

À LA CUISINE

Pour limiter les éventuels résidus de pesticides, j'épluche et je lave les fruits et légumes. Je privilégie les récipients en verre pour conserver et réchauffer mes aliments.



J'évite de réchauffer les repas dans des récipients en plastique, la chaleur pouvant permettre la migration de substances dans les aliments.

LES BONS GESTES À ADOPTER POUR UN ENVIRONNEMENT SAIN POUR BÉBÉ

À la naissance, l'organisme immature des enfants est plus perméable aux produits présents dans leur environnement : ainsi les bébés sont particulièrement vulnérables à la présence de substances toxiques dans leur quotidien.



LA CHAMBRE DE BÉBÉ

J'aère une fois par jour, au moins 10 min la chambre de bébé, pour renouveler l'air et éliminer les polluants qui peuvent être émis par certains matériaux (peintures, meubles, décoration).



J'évite les produits d'ambiance dans la chambre de bébé. Ils peuvent émettre des substances chimiques pouvant être toxiques.

DANS LA SALLE DE BAIN

Je suis vigilant(e) dans le choix des produits : j'évite les produits sans rinçage, je privilégie les produits simples, naturels ou labellisés*. Je préfère pour la toilette de mon enfant, l'eau et le savon surgras.



Je limite le nombre de cosmétiques : la peau de bébé est plus sensible à certaines substances qui peuvent être présentes dans les cosmétiques. Je ne parfume pas bébé.

LES VÊTEMENTS DE BÉBÉ

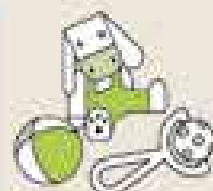
J'achète des vêtements plutôt simples sans motifs et imprimés plastifiés qui peuvent contenir des substances indésirables.



Je ne mets pas la peau fragile de bébé en contact avec des vêtements neufs sans les laver avant.

LES JOUETS

Je lave ou j'aère tous les jouets et peluches avant de les donner à bébé.



Je ne laisse pas bébé porter n'importe quel jouet en plastique à la bouche, car il peut contenir des substances chimiques pouvant être toxiques.

LA CUISINE

Je préfère les biberons en verre. Pour limiter les éventuels résidus de pesticides, j'épluche et je lave les fruits et légumes pour les repas de mon enfant.



J'évite de réchauffer les repas de bébé dans des récipients plastiques car la chaleur peut permettre à certaines substances de migrer dans les aliments.

Recommandations de l'ARS pour un environnement sain pour bébé - 2020 - à l'attention des professionnels de l'environnement et de la santé

*quelques labels de confiance :



pour en savoir plus découvrez les guides Nesting sur www.projetnesting.fr



Se préparer au jour J



Documents à apporter

Administratifs

- Carte d'identité (ou passeport),
- Carte d'immatriculation de la sécurité sociale,
- Carte de mutuelle,
- Pour les couples non-mariés, l'acte de reconnaissance anticipée si le père ne peut pas être présent lors de la déclaration de son enfant dans les cinq jours suivant la naissance. Ce document est délivré par la mairie,
- Justificatif de domicile.

Médicaux

- Carte de groupe sanguin,
- Résultats des bilans relatifs à la péridurale et au prélèvement vaginal,
- Radios et échographies effectuées pendant la grossesse.

Traitement personnel

Afin d'assurer la continuité de vos soins, nous vous demandons d'apporter les ordonnances et traitements personnels. L'ensemble de votre traitement sera géré par l'équipe soignante.

Où dois-je me présenter ?

- Le jour, et ceci jusqu'à 19h, l'entrée s'effectue par l'entrée principale située 12, chemin de l'Ormeau. Vous devez vous rendre au bloc d'accouchement qui se situe au 3^{ème} étage, à gauche en sortant de l'ascenseur. Vous trouverez une sonnette pour prévenir la sage-femme de votre arrivée,
- De 19h à 7h, l'entrée s'effectue par l'accueil de nuit. Avant de vous rendre à la maternité, prévenez le bloc obstétrical de votre arrivée au 05 62 56 42 76.

La déclaration de naissance de votre enfant

Vous disposez de cinq jours pour déclarer votre enfant à la mairie de Tarbes. La déclaration peut être faite par le papa ou toute autre personne de confiance. Avant cela, présentez-vous à l'accueil de la clinique, muni de votre livret de famille ou des cartes d'identité de chacun des parents du bébé.

Vous devrez ensuite vous rendre au service de l'État Civil de la mairie de Tarbes, ouverte du lundi au vendredi. Tél. 05 62 44 38 38.

Quand venir à la maternité ?

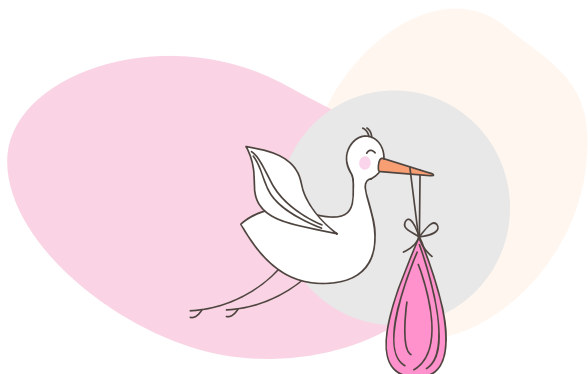
Quel que soit le terme de votre grossesse, en cas de :

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



Que faire en cas d'urgence ?

**Dans la journée, vous pouvez
contacter votre obstétricien
à son cabinet ou contacter la sage-
femme de garde 24h/24 au
05 62 56 42 76**



Le trousseau

Nous vous recommandons de laver tous les vêtements qui seront en contact direct avec la peau de votre bébé.

Pour la maman

- Chemise de nuit ou pyjama, de préférence manches courtes
- Pantoufles
- Mouchoirs
- Serviettes et gants de toilette
- Serviettes hygiéniques « flux abondant »
- Slips à jeter (filets)
- Soutiens-gorge et coussinets d'allaitement (si allaitement maternel)
- 1 brumisateur
- 1 savon liquide antiseptique pour l'hygiène intime



Pour le bébé

- 5 pyjamas minimum
- 1 gigoteuse ou turbulette
- 2 brassières de laine, 1 en plein été
- 5 chemises en coton ou bodies
- Chaussons ou chaussettes
- 1 bonnet
- 4 bavoirs minimum
- 5 serviettes éponge
- Savon liquide
- Carrés de coton (env. 10 x 10cm)
- 1 thermomètre électronique rectal

Notre maternité s'inscrit dans une démarche éco-citoyenne



Soucieuse de la santé des nouveau-nés, notre maternité propose des couches écoresponsables labellisées OEKO-TEX qui garantissent l'absence de tout produit toxique et certifiées par le label PEFC pour une gestion durable des forêts (voir fiche de préadmission).

Elle recycle également les mini-biberons qui vous sont fournis. L'équipe remercie par avance les mamans qui participeront au recyclage de ces biberons. Elles contribueront ainsi, grâce à ce programme de collecte, à mener des actions solidaires auprès d'associations.

Séjourner en famille



Votre séjour à la maternité

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



Durée moyenne du séjour

- 3 jours s'il s'agit d'un premier bébé et d'un accouchement normal.
- 4 jours si votre enfant est né par césarienne.



Les soins au bébé

Les soins de bébé se déroulent dans la chambre. Il est recommandé de respecter certaines règles d'hygiène :

- Le coin bébé ne doit servir qu'à ranger les affaires du nouveau-né.
- Les soins se faisant essentiellement le matin, uniquement le papa a le droit de visite à ce moment-là.
- C'est la maman ou le papa qui pratique la toilette avec l'auxiliaire de puériculture.



Trousseau

Nous vous recommandons de laver tous les vêtements qui seront en contact direct avec la peau de votre bébé.

Visites médicales



Les pédiatres de la maternité font un examen de votre enfant dans les premières 24h et au cours du séjour.

Un test de dépistage de la surdité vous sera proposé pendant le séjour.

Une visite est effectuée par votre obstétricien ou l'obstétricien de garde. Il est joignable en permanence en cas de problème. L'équipe de sages-femmes, médecins gynécologues obstétriciens, infirmières puéricultrices, aides-soignantes, auxiliaires de puériculture et agents de service hospitalier vous entoure tant sur le plan des soins que sur le plan du bien-être. N'hésitez pas à leur faire part de vos éventuelles questions.



Hygiène et environnement

Pour limiter les risques infectieux, les animaux, les plantes en terre, les fleurs coupées (hormis bouquets bulles), les aliments périssables provenant de l'extérieur sont interdits dans l'enceinte de l'établissement. En application de la réglementation en vigueur, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement.

Sécurité de vos biens



Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour. Il est possible de les déposer dans le coffre individuel de votre chambre. A défaut de cette précaution, la clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.



Tenues des équipes soignantes

Pour vous permettre de reconnaître en un coup d'œil les membres de notre équipe, chaque fonction se distingue par un code couleur facilement reconnaissable :

BLANC	BLANC	ROSE	BLANC	AUBERGINE	BLANC
Médecin		Sage femme		Auxiliaire de puériculture	
ORANGE	BLANC	BLANC	BLANC	BLEUTURQUOISE	BLANC
Agent Service Hospitalier		Infirmière Diplômée d'État Puéricultrice		Aide-soignant	



Visites

Les visites sont autorisées de 14h à 19h, limitées à 2 visiteurs en même temps. Les enfants peuvent faire la connaissance de leur petit frère ou petite sœur, en évitant les visites prolongées. Nous vous déconseillons les visites si un enfant présente de la fièvre ou une éruption cutanée. Si vous partagez votre chambre avec une autre personne, veillez à respecter le repos de votre voisine.



Charte de l'accompagnant

Avec le choix d'une chambre particulière, une personne majeure et autonome peut séjourner aux côtés de la maman et du bébé. Si l'accompagnant souhaite bénéficier de prestations hôtelières (lit, petit-déjeuner...), il doit se rendre à l'accueil pour choisir ces options.

Pour le bon déroulement du séjour, des règles sont à respecter au sein de la maternité :

- Revêtir une tenue correcte et complète dans la chambre, de jour comme de nuit, et veiller à fermer la porte de la salle d'eau lors de son utilisation,
- Adopter une attitude et un langage respectueux vis-à-vis de l'équipe. Respecter l'organisation du service (soins, repas, entretien...),
- Ne pas circuler la nuit dans les couloirs pour des raisons de sécurité. Le téléphone et la sonnette permettent de contacter l'équipe en cas de besoin.

Toute patiente inscrite dans cette maternité s'engage à respecter le travail des professionnels de santé sans distinction de sexe, de race ou de religion.

Notre équipe médicale se compose de femmes et d'hommes. En s'inscrivant dans notre maternité, vous vous engagez donc à être prise en charge par cette équipe.

Tout est mis en œuvre pour assurer la sécurité de vos soins et le respect des bonnes pratiques.

Rentrer à la maison



Ce qu'il faut retenir

Restez en lien avec la maternité

La maternité reste à votre écoute en cas de doute ou d'inquiétude. Votre référente Materniteam est joignable au 05 62 56 40 43.

Les rendez-vous à ne pas oublier :

- Vous bénéficierez 4 à 8 semaines après l'accouchement d'une consultation du post partum avec votre obstétricien, dont le rendez-vous est inscrit directement sur les ordonnances de sortie de la maternité,
- Si vous allaitez, vous pouvez bénéficier de conseils et d'un soutien à l'allaitement maternel. Ces consultations en lactation ont lieu une à deux fois par mois à la maternité. Pour s'inscrire, connectez-vous sur l'application Materniteam.

Les principaux relais médicaux après la maternité :

- Les sages-femmes libérales,
- Le pédiatre ou le médecin traitant,
- La Protection Maternelle Infantile (PMI) de votre secteur.

Programme d'accompagnement du retour à domicile (PRADO)

Cet accompagnement, uniquement réservé aux sorties précoces, est proposé par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie sous certaines conditions médicales et/ou administratives. Il permet à la maman et au bébé d'être suivis à domicile par une sage-femme libérale, dans les jours qui suivent le retour à la maison. Ce service offre aussi la possibilité de déclarer son enfant auprès de son régime de sécurité sociale.

Satisfaction patient

Nous vous invitons à nous laisser votre avis sur votre séjour dans la boîte à suggestion mise à disposition à la maternité. Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services. Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des futurs parents.

Dans ce cadre, vous êtes susceptible d'être invité par mail à répondre à un questionnaire en ligne après votre retour à domicile.

Démarches administratives



Le jour de votre départ

Votre sortie est décidée par votre obstétricien et par le pédiatre qui suit votre enfant.

Présentez-vous à l'accueil de la clinique. Une permanence est assurée du lundi au vendredi de 7 h à 19 h.

Les ordonnances vous seront remises avant votre départ par le personnel soignant.

Les chambres doivent être libérées avant 14h pour des raisons d'organisation.

Remboursement des frais de séjour

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

Affiliation de l'enfant à la sécurité sociale

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

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

Envoi de l'extrait de naissance

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

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

Sortie contre avis médical

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

Droits & 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 de l'Ormeau 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 de l'Ormeau. 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 de l'Ormeau, 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 de l'Ormeau 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.

Dossier pharmaceutique

Les pharmaciens et médecins exerçant au sein de la Polyclinique de l'Ormeau ont accès à votre Dossier Pharmaceutique (DP). Le Dossier Pharmaceutique est un dossier informatique, créé et consulté notamment par votre pharmacien, avec votre accord. Il recense les médicaments qui vous ont été délivrés au cours des 4 derniers mois, ainsi que les traitements et prises en cours. Ce dispositif permet à ces professionnels de santé d'avoir accès aux informations inscrites par un autre pharmacien, sur l'ensemble du territoire. Seuls les professionnels autorisés peuvent consulter votre dossier et ils sont tenus au respect du secret médical. Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16033.

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 de l'Ormeau. 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 de l'Ormeau. 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.

Droit à l'image

Le respect de l'image et de l'intimité s'applique à tous : aux patients, aux accompagnants, aux visiteurs et aux professionnels de santé. Il est donc formellement interdit de filmer, de photographier ou d'enregistrer au sein de l'établissement, d'autres patients, des visiteurs ou les personnels sans leur consentement préalable. Afin de respecter le travail des professionnels de santé, il est également interdit de filmer le travail et l'accouchement en salle de naissance ou en salle de césarienne, et d'en diffuser le contenu sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation écrite de la direction de l'établissement.

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 de l'Ormeau membre du groupe ELSAN et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement.

Vous disposez de droits sur vos données – accès, rectification, opposition, limitation, portabilité, effacement – pour en savoir plus consultez la notice d'information disponible en téléchargement sur le site internet de l'établissement www.elsan.care/fr/polyclinique-ormeau/mon-parcours, 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 de l'Ormeau 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 de l'Ormeau 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 ? |

Droits & devoirs

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 muni 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'examens, 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 : tél. 05 62 56 41 92.

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 06 79 27 16 80 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 identifié, bien soigné !

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 (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, 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.