

Accès à la Clinique Bretéché

Porte 1 - Bâtiment Platon/Accueil
Rue Henri Lasne

Porte 4 - Bâtiment Socrate
Rue Amiral Ronarc'h

Porte 5 - Bâtiment Calypso
Rue Amiral Ronarc'h

Porte 2 - Urgence maternité
Rue de la Béraudière



Ligne C6 passant devant la clinique, arrêts Bretéché ou Lallié.
Ligne C1, arrêts Desaix ou Chanzy.



Ligne de tramway N°2 arrêt St-Mihiel à 5 min à pied.
Ligne tramway N°1, gare SNCF à 10 min à pied.



Station Bicloo n°66 Chanzy, face au 23 avenue Chanzy
Un parking vélos souterrain est à la disposition des patients et visiteurs.



En voiture, l'accès se fait par la rue Henri Lasne.
Un parking payant souterrain est à la disposition des patients et visiteurs.



Clinique Bretéché • Accueil : 02 51 86 86 86 • www.elsan.care/fr/clinique-breteche.fr • contact.breteche@elsan.care
3, rue de la Béraudière BP 54613 • 44046 NANTES CEDEX 1

ELSAN MATERNITÉ
CLINIQUE BRETÉCHÉ

materniteam
Parents pas à pas

Livret Maternité

Pour mieux
vous accompagner

Sommaire

Votre parcours de grossesse : 3
Découverte de la maternité : 4
Vos premières démarches : 5
Le service Materniteam : 6
Un accompagnement personnalisé : 7
La préparation du séjour : 8
La naissance : 10
Le séjour : 11
Le retour à la maison : 14
les droits et devoirs : 15

Bienvenue à la maternité



Chers parents,

Vous avez choisi la maternité de la Clinique Bretéché, et nous vous remercions de votre confiance. L'équipe de la maternité souhaite vous guider et vous accompagner tout au long de votre grossesse et à la naissance de votre enfant.

Nous avons le souci de vous garantir la sécurité médicale en cohésion avec votre projet de naissance. Une relation de confiance s'établira entre vous et les membres des équipes médicale et paramédicale en respect du rythme de votre enfant.

Vous trouverez dans ce livret les informations utiles à votre séjour que nous vous souhaitons agréable.

L'équipe Maternité.

Charte de la personne hospitalisée

1 - Toute personne est libre de choisir l'établissement de sante qui la prendra en charge, dans la limite des possibilites de chaque etablissement. Le service public hospitalier est accessible a tous, en particulier aux personnes demunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapte aux personnes handicapees.

2- Les etablissements de sante garantissent la qualite de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer a chacun une vie digne, avec une attention particuliere a la fin de vie.

3 - L'information donnee au patient doit etre accessible et loyale. La personne hospitalisee participe aux choix therapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 - Un acte medical ne peut etre pratique qu'avec le consentement libre et eclaire du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant a sa fin de vie dans des directives anticipees.

5 - Un consentement specifique est prevu, notamment, pour les personnes participant a une recherche biomedical, pour le don et l'utilisation des elements et produits du corps humain et pour les actes de depistage.

6 - Une personne a qui il est propose de participer a une recherche biomedical est informee, notamment, sur les benefices attendus et les risques previsibles. Son accord est donne par ecrit.

Son refus n'aura pas de consequence sur la qualite des soins qu'elle recevra.

7 - La personne hospitalisee peut, sauf exceptions prevues par la loi, quitter a tout moment l'etablissement apres avoir ete informee des risques eventuels auxquels elle s'expose.

8- La personne hospitalisee est traitee avec egards. Ses croyances sont respectees. Son intimité est preservee ainsi que sa tranquillite.

9- Le respect de la vie privee est garanti a toute personne ainsi que la confidentialite des informations personnelles, administratives, medicales et sociales qui la concernent.

10- La personne hospitalisee (ou ses representants legaux) beneficie d'un acces direct aux informations de sante la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de deces beneficient de ce meme droit.

11 - La personne hospitalisee peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a recus. Dans chaque etablissement, une commission des usages veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'etre entendue par un responsable de l'etablissement pour exprimer ses griefs et de demander reparation des prejudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procedure de reglement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document integral de la charte de la personne hospitalisee est accessible sur le site internet: www.sante.go

Charte du nouveau-né hospitalisé

L'hospitalisation du nouveau-ne est un reel defi pour tisser les liens familiaux et suscite des emotions intenses. Elle necessite la mobilisation des ressources de tous pour offrir au bebe les meilleures chances de bien grandir. Les etudes scientifiques demontrent que la creation du lien d'attachement entre le nouveau-ne et sa famille, des premiers instants de vie, est primordial pour son bon developpement. Le dialogue et la concertation entre les parents et les soignants se trouvent au coeur d'une prise en charge optimale du nouveau-ne hospitalise.

Conscients de ces enjeux, nous, parents de nouveau-nes hospitalises et professionnels de la naissance, nous engageons a tout mettre en oeuvre pour que le nouveau-ne hospitalise beneficie :

- 1- De la presence continue, des 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 souhaitent, une a deux personnes de confiance pour les soutenir et les relayer tout au long de l'hospitalisation.
- 2- Des meilleures conditions pour creer le lien d'attachement avec ses parents (contact physique, bercement, echanges vocaux, alimentation) qui améliorent son etat de sante et son bon developpement. Parents et soignants partagent leurs connaissances pour regarder ensemble le bebe, comprendre ses reactions et entrer en relation avec lui.
- 3- Du contact peau a peau quotidien, avec au moins l'un de ses parents, ou la personne de confiance designee par eux, le plus tot possible, de façon prolongee au cours des 24h et jusqu'a la sortie.
- 4- Du colostrum maternel (1^{er} lait) sans restriction d'age gestationnel ou de poids, en l'absence de contre-indication medicale. l'equipe soignante informe et accompagne la mere dans la facon de nourrir son enfant et la soutient dans ses choix.
- 5- De la possibilite de teter au sein ou au biberon, aussitot qu'il montre la capacite a le faire, sans restriction d'age gestationnel.
- 6- D'un environnement confortable adapte a son developpement sensoriel (luminosite, son, odeur, gout, toucher).
- 7- De la participation de ses parents aux soins qu'il recoit avec l'accompagnement des professionnels de sante.
- 8- Du role protecteur de ses parents dans la prise en charge de l'inconfort et de la douleur en étroite cooperation avec les soignants.
- 9- Des informations accessibles et comprehensibles destinees a ses parents pour comprendre son etat de sante et prendre soin de lui.
- 10- D'une prise en charge individualisee, elaboree en concertation avec ses parents, et en accord avec la litterature scientifique la plus recente sur le sujet.

Votre parcours grossesse



2ème mois

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

3ème mois

- Consultation obstétricale : le / /
- 1ère échographie : le / /
- Bilan biologique
- Déclaration de grossesse CAF et CPAM
- Présentation du programme Materniteam
- Inscription à la Clinique Bretéché et préadmission

1er

TRIMESTRE



4ème mois

- Consultation obstétricale : le / /
- Bilan biologique
- Entretien prénatal avec la sage-femme : le / /

5ème mois

- Consultation obstétricale : le / /
- 2ème échographie : le / /
- Bilan biologique

2ème

TRIMESTRE



7ème mois

- Consultation obstétricale : le / /
- 3ème échographie : le / /
- Bilan biologique
- Début des cours de préparation à la naissance : contactez votre sage-femme libérale

8ème mois

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

9ème mois

- Consultation obstétricale : le / /
- Bilan biologique

Le jour J

- Prévenir le bloc obstétrical de votre arrivée au 02 51 86 86 58
- Prendre le temps de vous doucher
- **Apporter documents nécessaires et valises**

3ème

TRIMESTRE

Découverte de la maternité

Les salles de naissance

Porte 1 - Rez-de-chaussée

- 3 chambres de pré-travail ;
- 1 salle nature avec baignoire ;
- 4 salles d'accouchement ;
- 2 salles de césarienne ;
- 1 balnéothérapie ;
- 1 salle de réanimation néo-natale ;
- Nos salles d'accouchements sont équipées de ballon de mobilisation et d'enceinte Bluetooth, de coussin d'allaitement.

Le service Maternité

Porte 1 - 1er étage

- 19 chambres individuelles avec choix de prestations
- 2 chambres doubles avec choix de prestations
- 1 nurserie.

Une application materniteam est à votre disposition sur smartphone ainsi qu'un compte Facebook et Instagram maternité Bretéché :

www.facebook.com/maternitebreteche - Instagram : [maternitecliniquebreteche](https://www.instagram.com/maternitecliniquebreteche)

Les équipes de soins :

- 9 gynécologues-obstétriciens
- 6 médecins anesthésistes
- 4 pédiatres
- Agent des services hospitaliers
- Auxiliaire de puériculture
- Infirmières puéricultrice
- Psychologues
- Sages-femmes
- Sage-femme acupunctrice
- Sage-femme tabacologue
- Yoga bien-être

Les gynécologues-obstétriciens :

- Dr Boudineau Marc : 02.51.86.87.08
- Dr Calmelet Pascal : 02.51.86.88.13
- Dr Chan Noëlle : 02.51.86.86.07
- Dr De Vergie Louise : 02.51.86.85.91
- Dr Duval-Arnould Xavier : 02.51.86.86.04
- Dr Ferrier Delphine : 02.51.86.87.58
- Dr Giroux Mary : 02.51.86.86.04
- Dr Guihard Pascal : 02.51.86.86.04
- Dr Plurien Alix : 02.51.86.78.26

Les pédiatres :

- Dr Bellouin-Perraud Anne-Sophie
- Dr Bentabet Nadia
- Dr Grué Pascaline
- Dr Piet Stéphanie

Vos premières démarches

Votre inscription

Vous pouvez dès votre première échographie (12 semaines) réserver votre séjour :

- Sur le site internet en cliquant sur « maternité » puis l'onglet « s'inscrire à la maternité » ;
- Ou par téléphone au 02 51 86 78 09.

À l'issue de votre inscription, vous recevrez une confirmation par mail de votre réservation.

Vos consultations médicales

Contactez au plus vite le secrétariat de l'obstétricien choisi afin de planifier vos 2 derniers rendez-vous du 7ème et du 8ème mois de votre grossesse. La secrétaire médicale vous remettra alors le dossier administratif à compléter et à remettre à l'accueil de la clinique Porte 1 - Rez-de-chaussée.

Votre consultation anesthésique

Cette consultation est nécessaire avant votre accouchement, elle doit avoir lieu au cours de votre 8ème mois de grossesse.

Prise de rendez-vous : par tél au 02 98 43 53 12 ou sur le site internet : <https://anestbreteche.fr/>

Ne pas oublier de vous munir de vos ordonnances en cas de traitements en cours et de votre carte de groupe sanguin.

Vos cours de préparation à la naissance

Une préparation à la naissance par les Sages-femmes de la clinique, seule ou avec le coparent, vous permettra de vous préparer sereinement à l'arrivée de votre bébé.

- Un entretien prénatal individuel dès le 4ème mois de grossesse ;
 - Puis des séances de préparation à l'accouchement en petits groupes afin de découvrir le parcours de la maternité, les postures de travail, la gestion des contractions, la relaxation...
- Pour les couples ayant un projet physiologique d'accouchement, nous vous proposons la méthode Bonapace.

INSCRIPTION

à prévoir au plus tôt auprès des Sages-femmes

Par mail : sagefemme.chateau@gmail.com

Par tél : 02 51 86 87 19

Doctolib : www.doctolib.fr

(Sages-femmes Clinique Bretéché)

Site web : <https://sagesfemmesbreteche.fr>

Le service Materniteam



Porte 1 - 1er étage

Le service Materniteam vous renseigne tout au long de votre parcours sur les rencontres et ateliers, la visite de la maternité et vous met en relation avec les différents intervenants.

Contact : materniteam.breteche@elsan.care – 02 51 86 78 09

Ateliers proposés au cours de votre parcours

« Filière Diabète Gestationnel »

Parcours pluridisciplinaire (endocrinologue, infirmière, diététicienne et kinésithérapeute) initié lors de la découverte du diabète gestationnel.

Ce parcours est effectué en ambulatoire le vendredi matin.

« Filières Post-Partum »

Parcours consacré au dépistage de la dépression du post-partum. Un rendez-vous vous est proposé 5 à 6 semaines après votre accouchement. 4 intervenants : sage femme, psychologue, puéricultrice, kinésithérapeute.

Ce parcours est effectué en ambulatoire le vendredi après-midi. En cas de reprise du travail, un bulletin de situation pourra vous être fourni.

« Atelier alimentation » animé par Camille GLAUD, diététicienne

Un atelier femme enceinte / Un atelier alimentation de bébé de 0 à 1 an

Atelier gratuit deux mercredis par mois de 10h à 11h30. Prise de rendez-vous sur Materniteam

D'autres ateliers peuvent être proposés, nous vous conseillons de consulter l'application Materniteam :



Restons connecté(s) :



Un accompagnement personnalisé

La consultation avec le psychologue.

Une prise en charge psychologique peut être assurée pendant la grossesse et le séjour. N'hésitez pas à en parler à votre obstétricien ou sage-femme qui vous orientera.

L'accompagnement aux addictions.

Si vous, ou votre entourage, désirez vous faire accompagner pour réduire votre consommation de tabac ou autres addictions, une consultation, prise en charge par la clinique, est proposée par Aude Morantin, sage-femme. Aude est joignable par mail : aude.morantin@elsan.care ou par tél : 02.51.86.87.48.

Vous pouvez aussi arrêter de fumer par hypnose ; pour cela, contactez l'équipe d'hypno thérapeutes présente à la clinique et joignable par tél au 02.51.86.74.77 ou sur www.arreter-de-fumer-nantes.com.

Enfin, l'association "Tabac info service" reste joignable au 0825 3090310.

L'acupuncture

L'acupuncture est l'une des modalités thérapeutiques données par la médecine chinoise traditionnelle. La consultation d'acupuncture comporte, comme toute consultation médicale, un entretien qui permet d'étudier les symptômes de la patiente, d'élaborer un diagnostic et de déterminer les points à puncturer. Le rythme des séances et la durée de la prise en charge dépendent de chaque situation clinique. La médecine chinoise n'analyse pas les différents appareils du corps de façon séparée, mais reliée. C'est pourquoi, l'ensemble des symptômes de la patiente peuvent être pris en compte dans le soin.

Contact : Amandine Crespel Jung, sage-femme acupunctrice.
Tél 06.71.02.21.69 - Doctolib : Amandine Crespel, sage-femme.

Le yoga bien-être

Dans un cadre sécurisant, les séances permettent de dénouer agréablement la plupart des inconforts physiques rencontrés pendant la grossesse (libérer le nerf sciatique, détendre profondément le bas du dos, fluidifier les acidités gastriques...) par des postures de yoga thérapeutique ciblées. Communication avec votre bébé, gestion de vos émotions : vous bénéficierez de nombreux conseils pour vivre sereinement votre grossesse et le début de la parentalité. Séances proposées dès la fin du 3ème mois et pendant toute la grossesse. Inscription auprès de Myriam Krief par tél au 06.85.05.54.29 ou sur www.yogartdevivre.fr

La médecine manuelle et ostéopathie

Une prise en charge peut être assurée par le Docteur Françoise Carradot.
Contact : 02.51.86.78.55.

Préparer votre séjour

Les éléments à préparer et à apporter lors de votre consultation du 8ème mois

- Carte de groupe sanguin ainsi que tous les bilans réalisés pendant la grossesse (prise de sang, analyses d'urines, prélèvement vaginal...)
- Échographies
- Ordonnances si traitement en cours
- Radio du bassin (si prescrite), compte rendu
- Carnet de santé (si vous en avez un)

La préadmission consiste à réaliser votre dossier administratif à compter du 8ème mois :

- Carte vitale
- Carte mutuelle
- Carte d'identité

Il sera fait lors de la préadmission votre choix de prestations hôtelières.
Ce dossier peut être complété dans les bureaux d'admissions situés Porte 1 au RDC.

Offre hôtelière



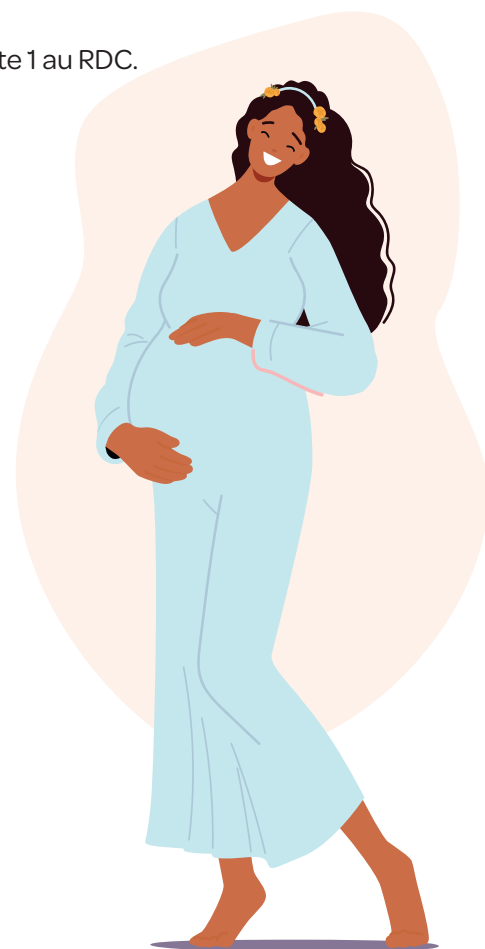
SCANNEZ-MOI POUR ACCÉDER
AUX PRESTATIONS
HÔTELIÈRES

Traitement personnel

Afin d'assurer la continuité de vos soins, nous vous demandons, si vous prenez un traitement médicamenteux à votre domicile :

- D'apporter les ordonnances correspondantes ainsi que votre traitement personnel (dans les boîtes d'origine) ;
- De signaler toute prise de traitement non prescrit.

L'ensemble de votre traitement sera géré par l'équipe soignante.



Préparer votre séjour

Fiche trousseau

2 valises sont nécessaires pour le séjour :
Une petite pour la salle de naissance et une seconde pour votre séjour d'une durée de 3-4 jours.



Pour la salle de naissance

Pour vous :

- 1 tenue confortable : t-shirt ample, robe....
- De quoi grignoter : compote, fruits secs, soda sans bulle...
- De quoi vous occuper

Pour bébé

- 1 bonnet
- 1 body
- 1 brassière de laine
- 1 pyjama
- Des chaussettes (ou chaussons)

Ce qui vous est fourni :

- 1 paquet de 23 couches.
- Nécessaire de toilette de bébé (gel lavant et liniment, coton et sérum physiologique).
- Serviettes périodiques
- 1 thermomètre de bain
- Nouettes de lait, tétine
- Coussin d'allaitement

Pour vous

- Nécessaire de toilette (serviettes de toilettes, savon hygiène intime PH neutre)
- Vêtements confortables
- Chaussons ou claquettes
- Pyjamas ou chemise de nuit
- En cas de césarienne programmée, il est impératif de prévoir une paire de bas de contention.

Pour l'allaitement maternel

- Un soutien-gorge d'allaitement : 2 tailles supérieures (bonnets) à votre taille habituelle ou une brassière
- Un paquet de coussinets d'allaitement.

Pour papa

- Une tenue de nuit adaptée
- Des chaussons ou claquettes

Pour bébé

- 2 bonnets
- 6 bodys manches longues
- 2 brassières de laine
- 6 pyjamas chauds
- Chaussettes ou chaussons
- Bavoirs
- 6 langes
- 1 thermomètre corporel à embout souple
- 2 Serviettes de bain bébé
- 2 turbulettes

Taille des vêtements ?

Si le poids de votre bébé est estimé à moins de 3 kgs, optez pour des vêtements taille naissance, sinon taille 1

Pour votre confort dans la chambre, vous pouvez apporter :
veilleuse, tapis de bain, rallonge.

Nous vous recommandons de **laver tous les vêtements** en contact direct avec la peau de votre bébé.
Pour la sortie : prévoyez des **vêtements appropriés à la saison** et un **siège auto adapté** pour un retour en toute sécurité.

La naissance

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 rupture de la poche des eaux (même sans contraction)
- Diminution ou absence de mouvements du bébé

Dépassement du terme

C'est le moment de venir à la Maternité !

Il est possible de contacter l'équipe soignante de garde des salles d'accouchement pour toute interrogation 24h/24 au 02.51.86.86.58, ou votre obstétricien en journée. Vous êtes à la clinique, l'accès aux salles de naissance se situe Porte 2 «urgence maternité» de jour comme de nuit.

Que faire en cas d'urgence ?

Dans la journée, vous pouvez contacter votre obstétricien à son cabinet ou contacter la sage femme et l'équipe de garde 24h/24 au **02.51.86.86.58**.



Les modalités administratives

Votre admission

Le coparent est invité à se présenter au bureau des admissions le jour de la naissance afin de régulariser votre dossier – Porte 1 Rez-de-chaussée tous les jours de 6h30 à 19h.

Admissions

Porte 1 - niveau 0 - accueil général - Tous les jours de 6h30 à 19h.

La déclaration de naissance

La déclaration de naissance est obligatoire et doit être accomplie dans les 5 jours suivant la naissance à la Mairie, ceci afin d'éviter des démarches juridiques complexes et onéreuses. Les pièces à fournir sont :

- Reconnaissance anticipée (recommandée si non mariée) ;
- Livret de famille (si vous en possédez un) ;
- Certificat de naissance (remis en unité naissance) ;
- Carte nationale d'identité ou passeport du déclarant ;
- Carte nationale d'identité ou passeport de la mère ;
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois.

N'oubliez pas de déclarer la naissance de votre bébé auprès de la Sécurité Sociale, de votre mutuelle et de votre Caisse d'allocations familiales par mail ou par courrier en joignant un acte de naissance.

Votre identité = Votre sécurité

Durant votre séjour, vous serez identifiée selon les données inscrites sur votre carte nationale d'identité.

Par ailleurs, un bracelet d'identification vous sera posé dès votre entrée et devra être conservé durant tout le séjour.

Dès sa naissance, votre bébé aura également 1 bracelet permettant de l'identifier de façon fiable.

Votre séjour



Après la naissance de votre bébé, les équipes vous accompagneront pour votre séjour en maternité. Pour le bien-être de la maman et de son bébé, la globalisation des soins a été mise en place : l'équipe soignante de jour passera dans votre chambre le matin, permettant d'organiser et réaliser au mieux vos soins. Un passage de l'équipe de nuit se fera également dans votre chambre à chaque début de soirée, restant bien entendu disponible pour vous et votre bébé toute la nuit.

Déroulé classique d'une journée :

La matinée est consacrée à la surveillance médicale et paramédicale : passage du médecin, de la sage-femme ou de l'infirmière. La réalisation des soins de votre bébé sont planifiés le matin en nurserie. Ensuite, vous déjeunez, puis votre début d'après-midi est réservé à votre repos. Votre bébé sera vu par l'un de nos pédiatres le lendemain de la naissance (ou avant si besoin) et la veille, ou le jour de la sortie, afin de valider cette dernière. Si l'état de santé de votre bébé l'exige durant le séjour, le pédiatre interviendra.

Cododo

Le cododo ou cosleeping (le fait que Bébé dorme dans le même lit que maman et/ou papa), n'est pas cautionné par notre établissement. En effet, le risque d'étouffement ou de chute de votre bébé est trop important. Il est donc indispensable de le laisser en sécurité dans son berceau.

Une équipe impliquée dans les soins de développement

- Favoriser un environnement calme, reposant évitant toute surstimulation pour votre bébé
- Favoriser l'installation de l'enfant dans une position rassurante et confortable
- Respecter le rythme de votre bébé en favorisant un maximum de sommeil ininterrompu, respecter ses temps de veille et de sommeil
- Respecter son rythme alimentaire en fonction de ses capacités et de ses besoins
- Intégrer les parents dans l'apprentissage des soins et favoriser le peau à peau
- Accompagner les couples dans leur parentalité.

Reconnaitre l'équipe qui vous entoure

Différentes catégories de professionnels participent à votre prise en charge. Chaque fonction se distingue par une couleur repérable sur les tenues.



INFIRMIÈRE DIPLÔMÉE D'ÉTAT PUERICULTRICE
Infirmières spécialisée dans la prise en charge du nouveau-né.



SAGE-FEMME
Spécialisée en maïeutique, elles vous accompagnent lors de votre accouchement et séjour.



AGENTS DES SERVICES HOSPITALIERS
Sont les garants des prestations hôtelières et de l'hygiène.



AUXILIAIRE DE PUERICULTURE
Présentes lors des premiers soins de votre bébé en salle de naissance, et vous accompagnent pendant le séjour pour l'alimentation, le bain et les soins.

En cas de difficultés

N'hésitez pas à en parler à la cadre soignante. Cette rencontre pourra se faire en toute confidentialité. Un transfert vers le CHU peut être envisagé par le pédiatre si l'état de votre bébé le nécessite.



Hygiène, tous concernés

Nous sommes tous concernés par la prévention des infections nosocomiales : patients, soignants, visiteurs.

L'équipe opérationnelle d'hygiène et les professionnels de santé de l'établissement ont mis en place des mesures préventives : l'hygiène des mains est au cœur de la prévention de transmission des infections, n'hésitez pas à utiliser la solution hydro-alcoolique ou un lavage simple à l'eau et au savon avant de vous occuper de votre bébé.

Un masque chirurgical peut être fourni à la demande par le personnel si vous êtes enrhumée ou si vous toussiez. Un entretien de votre chambre et des locaux est réalisé quotidiennement par le personnel.

Afin de leur faciliter leur travail, merci de replier le lit accompagnant au plus tôt.

Nous vous remercions de votre implication dans le respect de ces précautions nécessaires en collectivité.



Visites

Suite aux mesures sanitaires en vigueur, les visites sont autorisées de 15h à 18h, à raison de 2 personnes par jour à la maternité. Le coparent peut rester autant qu'il le souhaite.



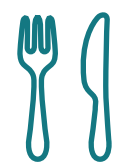
Photographe

Un photographe passera vous voir, si vous l'acceptez, pour vous proposer une photo gratuite de votre bébé. Passage les lundi, mercredi et vendredi, sauf changements.



Point café

Des distributeurs de boissons sont à votre disposition à l'accueil – Porte 1 Rez-de-chaussée



Les repas

Merci de respecter les horaires des repas pour des raisons de sécurité alimentaire.

Les plats ne pourront pas être réchauffés.

Les repas frais ne peuvent en aucun cas être stockés au réfrigérateur du service.

Veiller, lors du service, à ce que la table et l'adaptable soient débarrassés pour poser les plateaux et, lors de leur reprise, à ne pas les encombrer avec des déchets personnels.

Petit déjeuner : 7h15, déjeuner : 12h, dîner : 18h15.



Règles de vie pour l'accompagnant

Avec le choix d'une chambre individuelle, une personne majeure et autonome peut séjourner aux côtés de la maman et du bébé. Si l'accompagnant souhaite bénéficier des prestations hôtelières, il est nécessaire de le préciser à l'accueil et de le transmettre aux équipes. Nos équipes vous renseigneront pour les modalités de commande.

N'hésitez pas à les solliciter.

Pour le bon déroulement du séjour, quelques règles et consignes de l'établissement sont à respecter : Revêtir une tenue correcte et complète dans la chambre (haut et bas), de jour comme de nuit, et veiller à fermer la porte de la salle d'eau lors de son utilisation ;

- Adopter une attitude et un langage respectueux vis-à-vis de l'équipe ;
- Respecter l'organisation du service (soins, repas, entretien...) ;
- Veiller à ce que rien ne gêne l'ouverture de la porte de la chambre. Un placard est à votre disposition pour vos effets personnels. Nous vous prions également de replier votre lit pour 8h30 ;
- Ne pas circuler la nuit dans les couloirs pour des raisons de sécurité ;
- Le téléphone permet de contacter l'équipe en cas de besoin.

Votre séjour



Démarche environnementale

- La plupart de nos produits cosmétiques sont écocertifiés ;
- Nous avons choisi d'arrêter la distribution de la boîte rose pour des raisons écologiques.



Développement durable

Pendant votre séjour, vous pouvez contribuer à mettre en œuvre nos actions avec quelques gestes simples :

- Ne pas jeter vos bouteilles plastiques récupérées par le personnel pour recyclage ;
- Ne pas laisser l'eau couler inutilement ;
- Respecter les consignes de tri indiquées sur votre plateau repas ;
- Des petites poubelles noires sont à disposition dans votre chambre pour recycler les biberons.



Consignes générales

Une équipe de sécurité incendie est présente 24h/24 et 7j/7. En cas d'alerte, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel. Conformément à la réglementation en vigueur (Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006), il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de l'établissement.

Pour respecter le repos de chacun, il est demandé à toute personne présente dans l'établissement d'être vigilante vis-à-vis du bruit.



Objets de valeur

Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur et des espèces, néanmoins, chaque chambre dispose d'un coffre à code.



Stationnement

Un parking payant souterrain est à votre disposition au niveau de l'entrée principal de la clinique (rue Henri Lasne), ouvert de 7h à 21h. Le paiement se fait à la sortie par carte bancaire.

Le parking des ambulanciers est disponible gratuitement pour les arrivées de nuit.



Langues étrangères

Si vous avez des difficultés à vous exprimer en français, n'hésitez pas à le signaler au personnel.



Accessibilité

Des aménagements sont en place pour accueillir les personnes à mobilité réduite (places de stationnements réservées, chambres et sanitaires adaptés)



Votre retour à la maison

Votre sortie

Votre séjour dure en moyenne 3 à 4 jours pour un accouchement, 4 à 5 jours pour un accouchement par césarienne. Les sorties se font avant midi après accord de l'équipe médicale. Pensez à prévoir un moyen de règlement pour les frais hôteliers (chambre particulière, télévision, wifi, téléphone...) qui ne seraient pas pris en charge par votre mutuelle.

Privilégiez les paiements par chèque ; une facture acquittée vous sera envoyée par courrier ultérieurement, pour diffusion à votre mutuelle.

Préparer le retour à la maison

Tous les lundi, mercredi et vendredi en début d'après-midi, vous pourrez assister à une réunion de retour à la maison et ainsi poser

toutes les questions qui vous semblent utiles pour vous préparer au mieux à cette nouvelle étape dans votre vie de famille.

<https://www.elsan.care/fr/clinique-breteche/maternite-sejour>



Restez en lien

La sage-femme coordonne votre sortie / retour à domicile avec votre obstétricien et votre pédiatre.

Les principaux relais après la maternité sont :

- La PMI de votre secteur (sage-femme ou puéricultrice) ;
- La sage-femme libérale ;
- Le pédiatre ou le médecin traitant.

Programme d'accompagnement du retour à domicile (PRADO)

Cet accompagnement, proposé par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie sous certaines conditions médicales et/ou administratives, 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.

Sortie précoce

Entre 48h pour un accouchement par voie basse et 96h pour une césarienne :

- Demande sous condition de validation par le gynécologue et le pédiatre ;
- Passage d'une sage femme libérale à prévoir impérativement le lendemain

Droit & 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 s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande, et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, l'établissement dispose d'un délai de deux mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés. En cas de décès, vos ayants droit, s'ils ont pour cela un motif légitime, prévu par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 3 janvier 2007.

Modalités de conservation des dossiers :

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

Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

Associations

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

Don d'organes et de tissus

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

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

Directives anticipées

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

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

Désignation de la personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique.

Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

Patients mineurs et patients majeurs sous tutelle

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

Non divulgation de présence

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

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

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

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la Clinique Bretéché

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-breteche/etablissement>, ou sur demande à l'accueil de l'établissement.

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

La Clinique Bretéché 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 Bretéché 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 8ème.

Mon Espace Santé

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

Cet espace numérique permet de :

- Stocker et partager toutes les données de santé : ordonnance, traitements, résultats d'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 : bre.rucdu@elan.care

Comité de Lutte contre la Douleur

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... »

Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

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

Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance

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

Bientraitance

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

Service social

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, vous pouvez bénéficier d'un accompagnement social. Nous vous invitons à vous rapprocher de votre médecin ou sa secrétaire.

Identité Nationale Santé (INS)

Bien identifiée, bien soignée !

Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée Identité Nationale de Santé (INS) qui vous est unique qui est destinée à faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge sanitaire de votre suivi medico-social. Cela contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins.

Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre 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.

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 de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- Soit par courrier 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.

Lutter contre la douleur notre engagement

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

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

Prévenir & soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.)



Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé;

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