

Livret Maternité

Pour vous
accompagner
à chaque étape
de la grossesse

CHARTRE

DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

1 - Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

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

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 - Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 - Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8 - La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 - La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et / ou devant les tribunaux.

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

CHARTRE

DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

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

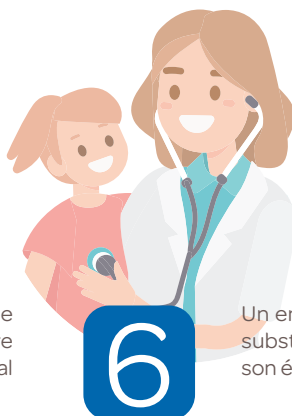
1 - L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2 - On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

3 - On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

4 - L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

5 - L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité des soins à chaque enfant.



6 - Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

7 - Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

8 - Les enfants ne doivent pas être admis dans des services d'adultes. Ils doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

9 - L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques des enfants et de leur famille.

10 - L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Bienvenue à la maternité

Chère patiente,

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

L'Hôpital-Clinique Claude Bernard est un établissement médical, chirurgical et obstétrical dans lequel plusieurs spécialités de la périnatalité sont représentées : préparation à la naissance, prise en charge des grossesses.

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



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

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

La Direction

Votre parcours de grossesse	2
Présentation de la maternité	3
Le programme Materniteam	5
Se préparer au jour J	7
Le jour J	10
Votre séjour à la maternité	11
Votre retour à la maison	15
Droits & devoirs	17

Comment utiliser ce dossier ?

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

Il vous permettra aussi de ranger les documents remis pendant la grossesse échographies, examens biologiques, documents administratifs... Merci de le lire attentivement.

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

Votre parcours de grossesse



2^{ème} mois

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

3^{ème} mois

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

TRIMESTRE

1^{er}



4^{ème} mois

- Consultation obstétricale : le / /
- Bilan biologique
- Entretien prénatal : le / /

5^{ème} mois

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

6^{ème} mois

- Consultation obstétricale : le / /
- Bilan biologique
- Prise de RDV pour les cours de préparation à la naissance
- Pré-admission à la maternité

TRIMESTRE

2^{ème}



7^{ème} mois

- Consultation obstétricale : le / /
- 3^{ème} échographie : le / /
- Bilan biologique
- **Prise de RDV pour la consultation d'anesthésie 03 87 39 66 58**
- **Prise de RDV pour la constitution de votre dossier médical de grossesse : 03 87 39 68 77**

8^{ème} mois

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

9^{ème} mois

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

Le jour J

- Prendre votre dossier complet et vos valises

TRIMESTRE

3^{ème}

Présentation de la maternité

Bien naître à la maternité de l'Hôpital-Clinique Claude Bernard de Metz

Dans une atmosphère douce et chaleureuse associant sécurité et bien-être, l'équipe pluridisciplinaire de la maternité de l'Hôpital-Clinique Claude Bernard vous accompagne dans la concrétisation de votre projet de famille. Notre maternité réunit toutes les conditions techniques, médicales et psychologiques pour accompagner la venue de bébé.



Une équipe pluridisciplinaire et des services connexes à la maternité

La maternité dispose d'une équipe pluridisciplinaire composée de gynécologues-obstétriciens, anesthésistes, pédiatres, sages-femmes, infirmières, puéricultrices, auxiliaires de puériculture, aides-soignantes et psychologues. Certains de nos professionnels ont été formés en acupuncture, homéopathie, allaitement maternel, addictologie, massage bébé...

Le bloc obstétrical est composé de 5 salles d'accouchement, 2 salles de pré-travail, 1 bloc de césarienne, 1 salle d'accueil du nouveau-né et 1 salle de réveil. La salle de naissance reçoit les patientes en travail et les urgences de grossesse.

Dans le but de vous soulager pendant le travail, une baignoire et du matériel de posture et d'étirement sont disponibles au sein des salles d'accouchement.

Votre inscription à la maternité

Dès le 6^{ème} mois de grossesse, vous pouvez effectuer votre pré-admission à la maternité afin que le suivi global de votre grossesse (administratif et médical) se passe dans les meilleures conditions. Le bureau de pré-admission se situe au rez-de-chaussée du bâtiment Feminae. Il est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Documents à fournir :

- votre pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour),
- votre carte vitale et attestation d'assurance sociale et/ ou de Couverture Médicale Universelle (CMU) en cours de validité, avec inscription de vos droits maternité à 100 %,
- votre carte de complémentaire santé en cours de validité (mutuelle, assurance, prévoyance).

Votre pré-admission peut également être gérée en ligne !

Pour simplifier vos démarches administratives lors de votre pré-admission, il vous suffit de compléter en ligne votre formulaire d'inscription depuis votre tablette, votre ordinateur ou smartphone.

Contactez-nous en nous adressant un mail à l'adresse suivante : hcc.preadmission@elsan.care

Les visites

En maternité, les heures de visites sont prévues de 13h à 21h, à l'exception du conjoint uniquement, qui peut être également présent le matin.

À savoir : la matinée est destinée aux soins de la maman et du nouveau-né. Les chambres sont équipées de baignoire pour bébé afin que les soins puissent y être directement réalisés.

Présentation de la maternité



En cas d'urgence
la salle d'accouchement vous
accueille 24h/24 et 7 jours/7
Pour cela, contactez le :
03 87 39 66 51

Votre séjour

Le service maternité se répartit en chambres individuelles et à deux lits, équipées de douche-lavabo-WC, une nurserie ainsi qu'une chambre CALM - Comme A La Maison- et une suite CALM.

Toutes nos chambres sont équipées d'un espace dédié aux soins du nouveau-né. Pendant votre séjour, notre équipe de professionnels vous accompagne dans vos premiers pas de parents.

La 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.

Au 9^e mois, l'anesthésiste réalise un examen médical.

Lors de cette consultation, vous devez apporter :

- Votre carte de groupe sanguin,
- Votre dossier obstétrical,
- Votre dossier médical en cas d'antécédent particulier.

Pour préparer cette consultation, prenez rendez-vous
dès le 7^{ème} mois de grossesse auprès du secrétariat des
anesthésistes au **03 87 39 66 58**

La Constitution de votre dossier d'accouchement

Pour préparer votre arrivée en salle d'accouchement, notre sage-femme constituera votre dossier d'accouchement (dossier médical et obstétrical). Pour cela munissez-vous de l'ensemble des examens pratiqués durant votre grossesse (échographies, résultats de laboratoire...)

Prévoyez d'arriver 30 minutes avant l'heure de votre rendez-vous afin d'effectuer votre pré-admission si celle-ci n'a pas encore été réalisée.

Prenez rendez-vous dès le 7^{ème} mois auprès de la sage-femme au :
03 87 39 68 77

Aide au sevrage tabagique

Les consultations de tabacologie et d'aide au sevrage tabagique peuvent être assurées auprès des femmes ayant un projet de grossesse, durant une grossesse, ou lors d'un suivi gynécologique de prévention.

Ces consultations proposées sur 2 sites, peuvent être élargies aux personnes vivant dans l'entourage de la femme enceinte ou de l'enfant à naître.

Catherine BEREND : Infirmière tabacologue - Hôpital-Clinique Claude Bernard, Metz - Tél : 03 87 39 60 20 - Clinique Notre-Dame, Thionville

Accompagnement social pré et post natal :

L'Hôpital-Clinique Claude Bernard dispose d'une assistante sociale à temps complet afin d'accompagner les patients qui le nécessitent. Si vous en éprouvez le besoin, elle peut intervenir dans le cadre de consultations prénatales ou au moment des suites de naissance à la maternité. Ces missions consistent à accueillir, informer, conseiller, soutenir, écouter et orienter les femmes enceintes et leurs familles.

Lauranne BOUNAAS : Assistante Sociale - Tél. : 03 87 39 61 27

Le programme Materniteam



Une maternité à votre écoute dès le début de votre grossesse

Dans le cadre de sa démarche de personnalisation du parcours de grossesse, l'Hôpital-Clinique Claude Bernard vous propose de rencontrer de manière individuelle et gratuite sa sage-femme référente Materniteam Claire Malcoiffe-Roy.

Par ce programme, Claire vous accompagne et vous suit tout au long de votre grossesse. Elle est à votre disposition pour vous guider et répondre à toutes vos questions ou vous mettre en relation avec les différents acteurs de la maternité. Des visites de la maternité sont organisées individuellement ou par groupe suivant les disponibilités.

Des réunions thématiques animées par des professionnels pourront vous être proposées.

N'hésitez pas à contacter notre Référente Materniteam dès le début de votre grossesse :

Par téléphone : 07 64 86 66 62

Par mail : claire.malcoiffe@elsan.care

Son bureau se situe dans le bâtiment Feminae



**Vous pouvez également prendre RDV 24h/24
directement via l'application Materniteam**



Le programme Materniteam

Notre page Facebook

Afin d'être informée de l'actualité de notre maternité, des événements à venir, de la mise en place d'ateliers pendant la grossesse..., suivez-nous sur notre page Facebook.

Une application mobile personnalisée

Pour rester connectée à votre maternité tout au long de votre grossesse, nous vous proposons une application mobile gratuite. Vous y trouverez :



- Des checklists personnalisées à votre maternité.
- Des informations, conseils et astuces toutes les semaines pour vous, votre bébé et votre couple pour la grossesse et après la naissance.
- Des dossiers et articles thématiques ainsi que notre sélection de produits pour bien se préparer à l'arrivée de bébé.
- Des informations sur votre maternité et ses événements clefs : visites de la maternité, annuaire des professionnels, ateliers, modalités d'inscription etc.
- L'inscription en ligne aux ateliers de la maternité.
- La prise de RDV avec votre référente Materniteam via l'application.
- Un calendrier interactif et individualisé pour n'oublier aucun rendez-vous tout au long de votre grossesse.

Tous les dossiers-conseils sont rédigés, approuvés et validés par une équipe de professionnels de la grossesse et de la naissance ELSAN (gynécologues, obstétriciens, sages-femmes, pédiatres, anesthésistes...)

Des parcours de soins personnalisés

Engagée dans l'accompagnement de la grossesse, la maternité de l'Hôpital-Clinique Claude Bernard propose des activités dédiées aux femmes enceintes afin de les soutenir dans ce beau cheminement qu'est la naissance.

Le développement des soins de support et des consultations médicales spécialisées ont ainsi permis à nos équipes d'assurer des prises en charge personnalisées.

Aussi, le professionnel qui suit votre grossesse peut être amené à vous orienter vers un bilan en hospitalisation de jour selon vos besoins ou vos difficultés. Ces bilans se déclinent en parcours distincts.

Se préparer au jour J



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

Afin d'anticiper votre séjour à la maternité, nous vous invitons à prendre contact avec notre équipe du service hospitalité dès le 6^{ème} mois de votre grossesse pour tout savoir sur l'organisation de votre séjour.

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

Les professionnelles du service hospitalité de notre établissement sont joignables 7 j /7 en contactant le 03 87 39 60 73.

Votre chambre

Le service maternité dispose de chambres avec salle de bains, équipées d'un espace dédié aux soins de votre bébé.

Pour se sentir «Comme à la Maison», les chambres CALM proposent des offres hôtelières complémentaires parmi lesquelles 1 lit accompagnant, 1 espace de détente supplémentaire, 1 repas spécifique «Menu gourmet»...



La date de votre accouchement étant présumée, notre service de l'hospitalité mettra tout en œuvre afin de vous garantir la prestation que vous aurez préalablement définie, sous réserve de disponibilité.

Si cette demande venait à ne pas pouvoir être satisfaite immédiatement au moment de votre installation dans le service, elle le sera le plus rapidement possible.

Des prestations à la carte

D'autres services peuvent également vous être proposés tels que le wifi, la télévision, le petit-déjeuner continental, la formule de courtoisie (incluant boissons et réfrigérateur), la mise à disposition de linge de toilette, la trousse bien-être... Vous retrouverez le détail de ces offres sur notre fiche de services hôteliers.

Pendant votre séjour, notre équipe se tient à votre disposition pour vous présenter ces prestations.

Se préparer au jour J



Le trousseau

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

Pour la salle de naissance

Pour maman

- 1 brumisateur,
- 1 tenue ample et pratique que vous porterez après l'accouchement.

Pour bébé

- 1 body,
- 1 pyjama,
- 1 brassière ou gilet de laine,
- 1 bonnet,
- 1 paire de chaussettes,
- 1 gigoteuse.

Sans oublier une petite collation pour votre accompagnant !

Pour la sortie du nouveau-né

- 1 siège auto homologué ou « cosy »,
- 1 tenue chaude adaptée à la saison.

Ce qu'il faut retenir

Documents à fournir à votre Arrivée

- Votre carte d'identité ou un autre document justifiant de votre identité,
- Votre carte vitale ou une attestation délivrée par la sécurité sociale,
- Votre carte d'affiliation à la mutuelle,
- Votre attestation CMU (Couverture Maladie Universelle) si vous en bénéficiez.

Documents à fournir à l'Équipe Médicale

- Votre carnet de maternité ou suivi de grossesse rempli par votre obstétricien ou sage-femme à chaque consultation,
- Votre carte de groupe sanguin avec 2 déterminations,
- Vos échographies faites pendant votre grossesse,
- Tous les bilans sanguins faits pendant la grossesse.

Pour le séjour

Pour maman

- Votre nécessaire de toilette,
- Des serviettes de toilette,
- Des slips jetables ou en coton,
- Des protections hygiéniques (fournies pour les premiers jours),
- Des tenues vestimentaires confortables,
- 1 coussin de grossesse / d'allaitement,
- Des chaussons.

si vous avez choisi d'allaiter

- 2 soutiens-gorges d'allaitement (prévoir une taille de bonnet supplémentaire),
- Des coussinets d'allaitement.

Pour bébé

- 6 bodies,
- 6 pyjamas,
- 2 gilets ou lainages,
- 1 ou 2 bonnets,
- 4 paires de chaussons / chaussettes,
- 1 gigoteuse ou turbulette,
- des bavoirs,
- 1 thermomètre de bain,
- 1 petite brosse / peigne / sucette si vous le souhaitez.

NB :

les couches, compresses, savon, de même que les biberons et le lait infantile sont fournis par la maternité pendant toute la durée de votre séjour.

Une équipe d'obstétriciens, d'anesthésistes, de pédiatres et de sages-femmes est présente sur place 24h/24 et 7j/7 pour assurer la permanence des soins.

En cas d'urgence obstétricale, présentez-vous aux services des Urgences.



Quand venir à la maternité ?

Quelque soit le terme de la grossesse :

- En cas de fièvre > 38°C,
- En cas de chute, choc, accident,
- Contractions utérines fréquentes et/ou douloureuses,
- Perte de sang,
- Perte des eaux (que cela soit certain ou seulement un doute),
- Diminution ou absence de mouvements de votre bébé,
- Ou tout simplement si vous êtes inquiète pour toute autre raison...
- Si vous n'avez pas encore accouché, une consultation devra être réalisée le jour du terme.

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

- Prendre une douche,
- Enlever vos bijoux (risque de perte),
- Retirer votre vernis à ongles,
- Retirer vos lentilles de contact et porter vos lunettes,
- Retirer vos piercings.

À votre arrivée

Adressez-vous d'abord à l'accueil des urgences située au rez-de-jardin côté entrée B - parking visiteurs, puis vous serez orientée vers la salle d'accouchement située au 1^{er} étage de la clinique.

En cas d'admission programmée (déclenchement, césarienne...) vous devrez vous adresser à l'accueil principal entrée A de l'Hôpital-Clinique Claude Bernard.

Une seule personne est autorisée à vous accompagner en salle de naissance. Il peut s'agir de votre conjoint ou d'un autre accompagnant. Au cours de cet événement, son rôle pourra être important et bénéfique.

Les sages-femmes sont à vos côtés et collaborent avec votre obstétricien pendant toute la durée de votre prise en charge.

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



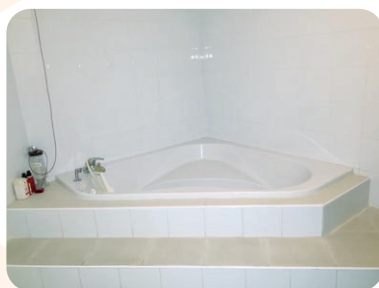
Le jour J

Le déroulement du travail

Si vous arrivez en début de travail, qu'il est encore trop tôt pour vous installer en salle d'accouchement ou si vous souhaitez un accouchement sans péridurale, la sage-femme vous proposera différentes aides :

- Des ballons permettant des exercices qui favorisent le travail,
- Une baignoire pour vous relaxer et favoriser la dilatation du col,
- Une salle dotée de matériel de posture et d'étirement.

Ces dispositifs sont utilisés pour respecter la physiologie et la replacer au centre des préoccupations des patientes et des équipes médicales.



La Césarienne : Mettre Au Monde Autrement

La césarienne est une intervention chirurgicale au niveau de l'abdomen et de l'utérus qui permet l'accouchement. Elle est réalisée lorsque les conditions chez la mère et/ou l'enfant ne sont pas favorables à un accouchement par les voies naturelles.

La décision d'accoucher par les voies naturelles ou par césarienne est réévaluée tout au long de la grossesse et durant le travail par votre gynécologue ou votre sage-femme.

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

Si vous souhaitez que votre conjoint vous accompagne, n'hésitez pas à en parler à votre obstétricien. Il (ou elle) pourra alors assister, à vos côtés, à la naissance de votre bébé.

L'anesthésie générale ainsi que certaines situations d'urgences contre-indiquent la présence de votre accompagnant en salle d'opération.

Votre bébé sera pris en charge par la sage-femme et le pédiatre. À la sortie du bloc opératoire, débutera votre surveillance post-interventionnelle en salle de réveil pendant 2 heures. Votre conjoint pourra rester auprès de vous et de votre bébé.

**Dans notre établissement, tout est mis en œuvre pour ne pas séparer la maman et le bébé.
La pratique de la technique du peau à peau est favorisée même après une césarienne.**

Votre séjour à la maternité

Après l'accouchement, vous restez au moins 2 heures en surveillance en salle de naissance avec votre bébé et votre accompagnant. Vous serez ensuite conduits tous les trois dans votre chambre.

Votre enfant reste auprès de vous tout au long du séjour. Dans certaines circonstances, vous avez la possibilité de confier votre bébé à l'équipe de nurserie durant quelques heures. Si vous avez choisi un allaitement maternel, nous vous conseillons de le garder auprès de vous.



Les soins

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

Les bains de bébé ainsi que ses soins se déroulent en chambre. Chaque matin, l'auxiliaire de puériculture sera là pour vous accompagner dans cet apprentissage et vous aider à devenir vous-même actrice des soins de votre bébé.

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

La prévention du risque infectieux est une préoccupation constante de la démarche d'amélioration continue de la qualité de notre établissement.

Nous vous invitons à observer les consignes d'hygiène qui vous seront communiquées mais également à utiliser les produits hydro-alcooliques mis à disposition.

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

La visite de l'obstétricien

Une visite journalière est effectuée dans votre chambre par votre obstétricien (ou un confrère s'il est absent).

Il est joignable en permanence en cas de problème.

La visite du pédiatre

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

Les pédiatres de la maternité réalisent un examen médical de votre enfant dans les 24 premières heures qui suivent sa naissance.

Un nouvel examen sera pratiqué pour valider la sortie (la veille ou le jour de celle-ci).

Ces visites s'effectueront en chambre avec l'encadrement de l'équipe de nurserie.

Plusieurs tests de dépistage néonataux vous seront proposés :

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

Dans certains cas et selon votre demande, vous pouvez bénéficier de la visite d'un kinésithérapeute, d'une ostéopathe, d'une psychologue, d'une assistante sociale ou d'une tabacologue.

Votre séjour à la maternité



Nourrir votre enfant

Les premiers jours sont essentiels, tout n'est pas toujours facile et spontané, restez calme et patiente. Si vous vous posez des questions par rapport à l'allaitement, qu'il soit maternel ou artificiel, n'hésitez pas à solliciter le personnel soignant, il est là pour vous aider.

L'allaitement maternel

L'allaitement maternel est le moyen idéal pour répondre aux besoins de votre enfant. Il contient tous les éléments nutritionnels nécessaires à son développement et évolue en même temps que ses besoins. Dès le 2^{ème} trimestre de votre grossesse, la fabrication du colostrum se met en route.

Ce liquide épais et jaune permet de protéger votre bébé des risques infectieux. Le colostrum, qui est produit en petite quantité, est adapté aux besoins de bébé durant ses premiers jours.

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

Si vous le souhaitez, vous pouvez allaiter votre bébé quelle que soit la taille ou la forme de vos seins, que vous accouchiez par voie basse ou par césarienne.

L'alimentation au biberon

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

Parce que tous les bébés n'ont pas les mêmes besoins, il existe des laits infantiles spécifiques, répondant à des problèmes de digestion particuliers.

N'hésitez pas à demander conseil à votre médecin.

L'Hôpital-Clinique Claude Bernard vous fournira le lait infantile durant tout votre séjour. Pensez à en prévoir pour votre retour à la maison.

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

Le peau à peau

Cette technique de soins possède de nombreux avantages pour le bébé et ses parents. Elle permet de réchauffer, de stimuler, de partager une intimité privilégiée avec son enfant mais aussi de favoriser la montée laiteuse et la digestion de votre bébé.

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





La déclaration de naissance

Vous, votre conjoint ou une tierce personne, devrez effectuer la déclaration de naissance de votre enfant à la Mairie de Metz impérativement dans les 5 jours ouvrables qui suivent la naissance.

Pour cela, vous devrez vous munir des documents suivants :

- Projet d'acte de naissance et déclaration de choix de nom qui vous seront remis par la sage-femme après l'accouchement dûment complétés,
- Votre livret de famille ou de vos pièces d'identités si nous ne possédons pas de livret de famille,
- Reconnaissance anticipée (dans certains cas) et un justificatif de domicile de moins de 3 mois.



Accompagnant

À la maternité, votre conjoint est le bienvenu toute la journée. Il peut rester la nuit (un lit d'appoint sera installé) sous certaines conditions, notamment de disponibilité. La demande doit être faite le plus tôt possible dans la journée auprès de l'équipe soignante qui vous informera des modalités pratiques. Le forfait accompagnant « lit et petit-déjeuner » doit être acquitté à l'accueil. Il peut être remboursé par certaines mutuelles, renseignez-vous auprès de votre complémentaire santé.

Pour des raisons de sécurité, pensez également à signaler la présence de votre accompagnant à l'accueil.



Repas Accompagnants

Votre accompagnant peut prendre ses repas midi et soir dans votre chambre. Les tickets repas peuvent être achetés à l'accueil.

Nous vous demandons d'avertir le service avant 10h pour le déjeuner et avant 14h pour le dîner.



Repas

Le petit-déjeuner est servi dans votre chambre entre 8h et 10h.

Le déjeuner et le dîner vous seront servis en chambre, respectivement à 12h et 18h30.

Si vous suivez un régime alimentaire particulier ou en cas d'allergie alimentaire, merci de le signaler le plus tôt possible à notre personnel soignant. Vous aurez la possibilité de choisir entre différentes propositions de repas auprès de notre diététicienne qui passera dans votre chambre du lundi au samedi.

Vous pouvez la joindre depuis votre poste téléphonique en composant le 6234.



Le calme

Le calme constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des mamans et des bébés.

Il est donc de rigueur dans l'établissement.

Nous vous demandons, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter (parler à voix basse dans les couloirs, portable en silencieux, appels à l'écart des chambres...).

Votre séjour à la maternité



Visites

Pour votre confort et celui de votre bébé, les visites sont autorisées de 13h à 21h, merci de respecter ces horaires. La présence du conjoint est autorisée à toute heure.

Demandez à vos visiteurs d'être en nombre raisonnable, d'être discrets et de quitter votre chambre au moment des soins.

Nous vous conseillons de limiter les visites afin de vous reposer, d'être dans les meilleures conditions pour débuter votre vie de parents et mettre en place votre allaitement si vous avez fait le choix d'allaiter... Il s'agit aussi de protéger votre bébé des microbes extérieurs. Au moindre doute sur l'état de santé d'un visiteur, demandez-lui de reporter sa visite.

Nous vous demandons de faire plus particulièrement attention au nombre de visiteurs lorsque vous êtes en chambre double pour votre voisine de chambre, sa tranquillité et celle de son bébé.



Sécurité

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre.



Parking

Un parking payant, géré par un prestataire extérieur, est à votre disposition. La responsabilité de l'Hôpital-Clinique Claude Bernard ne peut être engagée en cas de dégradations, vols, accidents, pouvant éventuellement survenir. Il est recommandé de ne laisser aucun objet de valeur dans les voitures.

Nous vous demandons de respecter les emplacements pour personnes handicapées, ainsi que les interdictions de stationner sur les voies dédiées aux secours et aux véhicules sanitaires.



Dépôt d'argent et objets de valeur

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme d'argent. Si besoin, vous pourrez déposer vos objets de valeurs ou effets personnels dans le coffre-fort de votre chambre si elle en possède un ou dans un coffre-fort de l'accueil. L'Hôpital-Clinique Claude Bernard décline toute responsabilité en cas de vol.



Hygiène et environnement

Pour limiter les risques infectieux, les animaux, les plantes et les fleurs sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.

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

La prévention du risque infectieux est une préoccupation constante de la démarche d'amélioration continue de la qualité de notre établissement.

L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène assure la mise en place des actions de prévention, de surveillance, de formation et d'évaluation définies par le programme de lutte contre les infections associées aux soins selon les recommandations et réglementations actuelles.

Nous vous invitons à observer les consignes d'hygiène qui vous seront communiquées mais également à utiliser les produits hydro-alcooliques mis à disposition.

Votre retour à la maison



Votre sortie

À votre arrivée en chambre après l'accouchement, un livret « Conseils de sortie » vous sera remis. N'hésitez pas à le lire durant votre séjour et à poser toutes vos questions à nos professionnels. Ils sont à votre écoute pour vous accompagner dans ce nouveau rôle de parents.

La sage-femme vous expliquera les ordonnances transmises par les médecins. Elle vous livrera des conseils pour vous et pour votre bébé (traitements, sorties avec bébé allaitement, préparation des biberons...)

La sortie est organisée d'un commun accord entre le gynécologue et le pédiatre. Vos ordonnances ainsi que celles du bébé vous seront remises par le personnel soignant ou les secrétariats.

La sortie peut se faire quelque soit le jour de la semaine.

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

- Sortie standard : 3 à 4j après une naissance par voie basse ou 4 à 5j après une naissance par césarienne. Le suivi à domicile par une sage-femme vous sera alors proposé.
- Sortie précoce : elle peut avoir lieu au cours des 3 premiers jours pour un accouchement par voie basse ou dans les 4 premiers jours en cas d'accouchement par césarienne. La sortie précoce est soumise à conditions et surtout à l'accord du gynécologue et du pédiatre.

Notre équipe soignante se tient à votre disposition pour vous informer des modalités à accomplir dans ce cas, notamment le suivi à domicile qui sera indispensable.

Le programme d'accompagnement du retour à domicile (PRADO)

Il s'agit d'un accompagnement personnalisé à domicile. Ce programme, dont l'organisation du suivi est réalisé par l'équipe de la maternité, vous permet, à vous et votre bébé, d'être suivis par une sage-femme libérale dans les jours qui suivent votre retour à la maison. Cet accompagnement est pris en charge à 100% par la Sécurité Sociale jusqu'au 12^{ème} jour après la naissance.

Votre retour à la maison

Votre avis nous intéresse !

Avec la volonté d'améliorer de manière continue votre prise en charge, nous vous remercions de remplir le questionnaire national de satisfaction «e-satis» qui vous sera adressé par mail. Il évalue les étapes importantes de votre parcours de soins : accueil, prise en charge médicale et para-médicale, chambre et repas, sortie de l'établissement...

Vos réponses et commentaires seront pris en compte, analysés par l'équipe Qualité de notre établissement et transmis à la Direction pour répondre au mieux à vos attentes.

Il ne vous prendra pas plus de 8 minutes pour y répondre.

Les formalités à accomplir

Merci de vous rendre à l'accueil pour valider votre sortie. Tous les documents administratifs nécessaires vous y seront remis. La clinique est un établissement conventionné. Les frais de séjour seront réglés en fonction de votre situation à l'égard des organismes obligatoires d'assistance sociale (régime général, local, CMU...).

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

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

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

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

Après la sortie,

la maternité reste à votre écoute 24h/24, 7 j/7, en cas de doute ou d'inquiétude au :
03 87 39 68 81 (service maternité) ou 03 87 39 66 60 (nursérie).

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

Droits & devoirs

Accès à l'information et aux soins, consentement éclairé

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

Informations sur un dommage associé aux soins

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

Accès au Dossier Patient

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, L'Hôpital-Clinique Claude Bernard 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 l'Hôpital-Clinique Claude Bernard.

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 l'Hôpital-Clinique Claude Bernard, 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 l'Hôpital-Clinique Claude Bernard 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 l'Hôpital-Clinique Claude Bernard. 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

Droits & devoirs

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 l'Hôpital-Clinique Claude Bernard. 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.

Identitovigilance

Nos établissements sont engagés dans un système de surveillance et de gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients. Deux bracelets seront mis à votre bébé (1 au poignet et 1 à la cheville) et un bracelet vous sera également mis (au poignet) tout au long de votre hospitalisation. Pour nous aider, n'oubliez pas de vous munir d'une carte d'identité.

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 l'Hôpital-Clinique Claude Bernard 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/hopital-clinique-claude-bernard-metz, ou sur demande à l'accueil de l'établissement.

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

L'Hôpital-Clinique Claude Bernard 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 l'Hôpital-Clinique Claude Bernard 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 ? |

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 : Monsieur Claude Jacques, jacquesclaud964@orange.fr - 06 74 39 21 71

Élèves et stagiaires

Sauf opposition de votre part, des élèves et/ou stagiaires pourront participer à votre prise en charge. Il vous est possible de refuser en l'indiquant à un infirmier(ère) de service.

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 Opérationnel de la Douleur

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 03 87 39 60 67 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.).

Droits & devoirs

Identité Nationale Santé (INS)

Bien identifiée, bien soignée !

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

Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre futur espace numérique de santé (bientôt à votre disposition). Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant.

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 directeur de l'établissement qui vous recevra pour comprendre votre situation.

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

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

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

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

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

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

Pour vous accompagner à chaque étape de la grossesse et jusqu'aux premiers mois de l'enfant, découvrez le programme d'accompagnement personnalisé : Materniteam

Parcours Personnalisé de Soins Materniteam

La référente Materniteam, Claire, ainsi que toute l'équipe de la maternité sont à disposition pour répondre à toutes vos attentes avant, pendant et après la grossesse.

Claire est disponible pour vous guider et répondre à vos questions ou vous rediriger vers les interlocuteurs compétents si besoin.



Pendant la grossesse

- Un entretien individuel avec la référente Materniteam
- Des visites de la maternité
- Des rencontres et échanges entre futurs et jeunes parents
- Des ateliers de prévention et d'information (sécurange, portage physiologique des bébés...)
- Une disponibilité par mail et téléphone en cas de besoin

Après le séjour

- Des ateliers-rencontres : la pause des mamans, atelier baby-signes, massage bébé, portage physiologique des bébés...

CLAIRE MALCOIFFE-ROY
SAGE-FEMME RÉFÉRENTE MATERNITEAM

07 64 86 66 62

claire.malcoiffe@elsan.care

BATIMENT FEMINAE

97, RUE CLAUDE BERNARD – 57070 METZ

PRISE DE RDV EN LIGNE SUR L'APPLICATION

MATERNITEAM

HOPITAL-CLINIQUE CLAUDE BERNARD



Accès à l'établissement

En voiture

- Depuis A31, sortie Metz Centre, puis direction Gare SNCF, et direction Technopôle Metz 2000
- Depuis A4 en provenance de Strasbourg, sortie Metz Centre, puis direction Université Bridoux

En transports en commun

- Depuis la gare SNCF, suivre la ligne de bus 14, arrêt « Bernard » ou ligne Mettis « Provence »



Téléchargez notre application
Materniteam



Elsan.care/fr



Android & IOS

Hôpital-Clinique Claude Bernard

97 rue du Claude Bernard - 57070 METZ

Tél. : 03 87 39 66 66

www.elsan.care/fr/hopital-clinique-claude-bernard-metz

   clinique claudes bernard