



Livret d'accueil

MATERNITÉ





Bienvenue

Vous avez choisi la Clinique Clémentville pour donner naissance à votre enfant.

D'abord permettez-nous de vous remercier de votre confiance et sachez que tout sera mis en œuvre pour que ces moments soient les plus agréables et les plus confortables pour vous et votre bébé. La Clinique Clémentville (maternité de niveau II) vous attend pour une naissance dans les meilleures conditions de confort et de sécurité :

- un bloc obstétrical,
- une maternité,
- une nurserie,
- un service de néonatalogie.

Le livret que vous tenez entre les mains est là pour vous accompagner vous et votre bébé dans les derniers mois de votre grossesse. Il rassemble de façon synthétique les informations les plus courantes, votre médecin restant votre interlocuteur privilégié pour répondre avec précision à toutes vos questions. Vous trouverez en dernière page quelques détails pratiques et administratifs.

Visionner le film

« Clémentville : une maternité éco-responsable » sur le Facebook espace bien-être.

Suivez les actualités de la maternité sur le Facebook « Maternité Clinique Clémentville / Espace Bien-Être » et sur Instagram « Oc Maternité »



Bienvenue	2
Une aventure magique	4
Inquiétant ou normal ?	6
Préparation à l'accouchement	8
La péridurale	10
L'arrivée à la clinique	11
Le séjour à la maternité	12
Dans la valise	13
Dossier médical et administratif	14
Déclaration de naissance	15
Identitovigilance	16
Prise en charge médicamenteuse	16
Droits et obligations	17
Contrat d'engagement contre la douleur	21
Charte de la personne hospitalisée	22

Nous vous invitons à consulter notre site internet www.oc-maternite.fr pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.



LA CLINIQUE CLÉMENTVILLE EST CERTIFIÉE PAR L'HAS (Haute Autorité de Santé)

Le compte-rendu de la procédure de certification est disponible dans son intégralité sur le site internet de la HAS www.has.fr, rubrique certification.

Dans le cadre de sa démarche de développement durable, la clinique Clémentville renouvelle chaque année depuis 2012 son enregistrement européen environnemental EMAS. La Clinique s'est donnée comme objectif d'être une maternité éco-responsable qui prend en considération les impacts environnementaux et sanitaires pour les réduire au maximum. Les équipes de la Clinique œuvrent au quotidien à « l'éco-conception » des soins.



Une aventure magique

Vous êtes enceinte !

Au fil des semaines, vous vous transformez et vous vous épanouissez. Votre bébé lui, dans le plus grand secret, se prépare à venir au monde.

Au cours du deuxième trimestre de votre grossesse, vous allez prendre des formes et votre bébé, lui, prendra des forces. Le cœur de votre bébé bat maintenant à 110/120 pulsations par minute (plus vite que le vôtre). Ses cheveux poussent, sa tête se redresse et ses mouvements sont de plus en plus vigoureux. A la fin du quatrième mois, votre bébé dépasse 15 cm et pèse environ 250 g.

A la fin du cinquième mois, il aura doublé son poids et sa taille. A partir de la vingtième semaine, le cerveau prend chaque mois 90 g. Les cellules nerveuses ont cessé de se multiplier (12 à 14 milliards !), mais elles sont en train de se connecter les unes aux autres pour élaborer la structure si compliquée des circuits neuronaux.

Au sixième mois, votre bébé passe le plus clair de son temps à dormir (entre 16 et 20h par jour). Il entend bien sûr les bruits produits par votre corps, mais également ceux qui vous entourent et qui parviennent à peine atténués à l'intérieur de l'utérus. Très vite, le timbre de votre voix lui devient familier.

Troisième trimestre : la dernière ligne droite. L'attente prend vraiment corps. Les organes de votre bébé sont à présent presque achevés. Votre bébé est de plus en plus réceptif. Il réagit à la douleur, à la lumière, au changement de goût du liquide amniotique. Ses mouvements deviennent de plus en plus difficiles, c'est pourquoi il se peut que vous le sentiez un peu moins bouger que le mois précédent.

Au huitième mois, c'est le compte à rebours qui commence. Votre bébé adopte sa position définitive pour l'accouchement. Il achève de se préparer. Son squelette se fortifie, ses membres poursuivent leur croissance.

Chaque jour qui passe désormais est un jour de plus qui le rapproche de sa naissance.

Agenda

Durant le premier trimestre vous avez déjà effectué tous les examens cliniques et biologiques chez votre obstétricien. Vous avez déjà vu votre bébé au cours d'une échographie et établi la déclaration de grossesse.

4^{ème} mois

- Examens cliniques, biologiques et éventuellement, une amniocentèse.
Vous devez prendre rendez-vous pour l'entretien du 4^{ème} mois qui est obligatoire (1^{er} contact avec une sage-femme libérale). Réalisation des formalités de préadmission.
Inscriptions aux cours de préparation à l'accouchement et/ou aux soins prénataux en complément des cours de préparation (ateliers de l'espace bien-être).

5^{ème} mois

- Examens cliniques et biologiques, vous passerez une nouvelle échographie dite morphologique.
Visite de la maternité.

6^{ème} mois

- Examens cliniques et biologiques.
C'est aussi le moment de vous préparer à l'accouchement (cf pages 8 et 9 : les différentes préparations).

7^{ème} mois

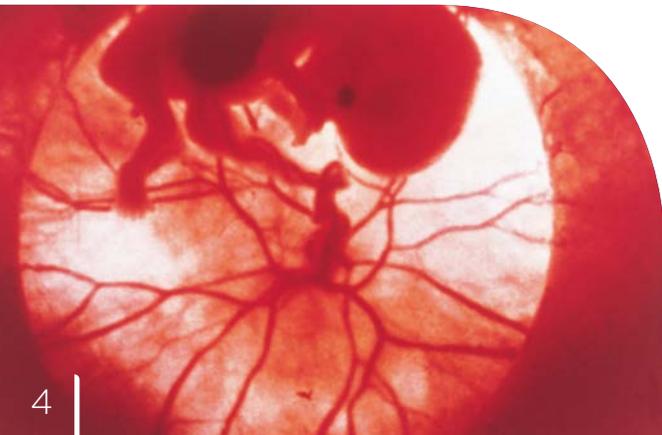
- Examens cliniques et biologiques.
Echographie de contrôle de croissance et de présentation.

8^{ème} mois

- Examens cliniques et biologiques. Dossier obstétrical servant de liaison entre le médecin et la Clinique Clémentville. Consultation pré-anesthésique.

9^{ème} mois

- Les derniers examens cliniques et biologiques.



Inquiétant ou normal ?

Il peut arriver qu'entre deux consultations, certains désagréments ou petits maux apparaissent. Difficile pour vous de faire la part des choses.

Dans la plupart des cas, il n'y a pas d'inquiétude à avoir. Dans d'autres en revanche, il est important de consulter votre médecin ou votre sage-femme libérale.

Sur prescription médicale, une sage-femme libérale ou de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) peut venir à domicile pour la surveillance de votre grossesse ou la préparation à la naissance.

Une parfaite coordination s'installe entre votre médecin, la sage-femme libérale et les sages-femmes de la Clinique Clémentville.

Si durant votre grossesse vous êtes hospitalisée, une sage-femme libérale s'occupera de votre retour à domicile par une prise en charge appropriée.

NAUSÉES ET VOMISSEMENTS

Un mal à prendre en patience en raison du bouleversement hormonal et physiologique créé par votre grossesse. Vous pouvez demander à votre médecin ou votre sage-femme libérale un médicament approprié pour faire disparaître ces désagréments. En revanche, s'ils persistent, entraînant l'impossibilité de vous alimenter, donc une perte de poids, appelez-le.

VERTIGES

Si ces malaises se multiplient, faites-vous examiner par votre médecin ou votre sage-femme libérale.

PESANTEUR DU BAS VENTRE

Il est normal de ressentir cette "lourdeur" en début de grossesse. Il est néanmoins important de la distinguer de la douleur que provoque une contraction (sensation de crispation générale de l'abdomen), qui dans ce cas doit être immédiatement signalée à votre médecin ou votre sage-femme libérale.

TROUBLES URINAIRES

Ils font partie de ces petites perturbations inhérentes à votre grossesse. En revanche, des signes tels que brûlures ou difficultés d'uriner peuvent révéler une infection du type cystite. Consultez votre médecin ou votre sage-femme libérale.

MOUVEMENTS DU BÉBÉ

Restez attentive aux mouvements de votre bébé. Il doit bouger, moins fort au dernier trimestre certes, parce qu'il a de moins en moins d'espace dans votre ventre, mais vous devez le sentir remuer tous les jours. Dans le cas contraire, allez à la maternité.

MAUX DE TÊTE, SURPOIDS, ŒDÈMES

Vos chevilles et vos doigts sont gonflés, vous avez de plus en plus souvent mal à la tête. Si, à cet inconfort viennent s'ajouter des vertiges, bourdonnements d'oreilles et si vos maux de tête persistent, en dépit de médicaments pris sur les conseils de votre médecin ou de votre sage-femme libérale, vous devez consulter.

FIÈVRE

A prendre très au sérieux les hausses significatives de température (la fièvre correspond à une température supérieure à 37,5°C chez une femme enceinte). Consultez votre médecin ou votre sage-femme libérale.

SAIGNEMENTS

Tout saignement anormal pendant votre grossesse nécessite une consultation chez votre médecin ou à la Clinique Clémentville.

PERTES BLANCHES

Pas d'inquiétude, sauf si elles changent d'aspect, s'épaississent, jaunissent, deviennent odorantes, s'accompagnent de brûlures ou de démangeaisons. Dans ce cas, consultez votre médecin ou votre sage-femme libérale.



Quoi qu'il en soit, **votre inquiétude est déjà un vrai motif de consultation.**

Alors n'hésitez pas à interroger votre médecin, un excès de précautions n'est pas reprochable.

Préparation à l'accouchement

Prenez rendez-vous dès le début du 4^{ème} mois, ainsi dès le 5^{ème} mois, vous pouvez commencer une préparation à l'accouchement. Aujourd'hui, plusieurs méthodes existent. Elles ont chacune leurs spécificités. Le choix que vous ferez est personnel. Les séances de préparation à la naissance ne se pratiquent pas au sein de la clinique. Demandez conseil à votre médecin obstétricien qui vous informera et vous adressera vers une sage-femme libérale. Dans tous les cas, il est souhaitable d'y être assidue pour une meilleure efficacité et de recommencer une préparation pour chaque grossesse.

Les huit séances de préparation à la naissance sont remboursées intégralement par la sécurité sociale, (individuelle ou en groupe) dans la mesure où cette préparation est faite par une sage-femme.

Nous vous présentons ici quelques types de préparation à la naissance

PRÉPARATION CLASSIQUE

Basée sur des réflexes conditionnés, elle se fonde sur trois points :

- meilleure connaissance du corps, qui va permettre de participer plus activement à la naissance ;
- acquisition de techniques adaptées à un meilleur vécu du travail (respiration - détente - position) ;
- information autour de l'arrivée de votre bébé (avant, pendant et après l'accouchement).

LE YOGA

Cette discipline favorise la maîtrise de l'esprit et du corps. L'enseignement tend à donner une parfaite connaissance de son anatomie, suivie de l'exécution de postures qui permettent la concentration sur une partie définie du corps.

L'ACUPUNCTURE

Douze méridiens sont localisés sur notre corps. Les points d'acupuncture correspondent à 360 points d'énergie qui peuvent être stimulés individuellement pour répondre à un dysfonctionnement précis de l'organisme car chaque méridien est un reflet sur notre peau d'un organe particulier.

L'HYPNOSE

Apprendre à gérer la douleur, contrôler son stress et maîtriser sa respiration.

SOPHROLOGIE

HAPTONOMIE

PRÉPARATION PISCINE

ESPACE BIEN-ÊTRE MATERNITÉ

Afin d'apporter confort et bien-être, avant et après la naissance aux mamans et aux enfants, la clinique Clémentville propose un espace « Bien-être Maternité » qui regroupe différentes pratiques de soins et de nursing, assurées par les sages-femmes de l'établissement ou des professionnels partenaires.

Ces services viennent en complément de la préparation à l'accouchement pratiquée par les sages-femmes libérales.



L'espace "Bien-être maternité" vous propose de participer à différents ateliers tels que :

- Présentation de la salle nature,
- Allaitement, SOS allaitement,
- Massage bébé,
- Massage prénatal,
- Portage bébé,
- Hypnose,
- Réunion d'information nutrition,
- Consultation tabacologique,
- Pilates,
- Acupuncture,
- Visite de la maternité,
- Yoga prénatal,
- Conseil en puériculture,
- Cuisiner pour votre bébé.

Pour participer à l'un de nos ateliers de l'espace bien-être cités ci-dessus, prenez rendez-vous en choisissant « Espace Bien-être Maternité - Clinique Clémentville » sur le site internet : www.doctolib.fr ou par téléphone au 04 67 06 70 83.

 Vous pouvez également suivre toutes les actualités sur le compte Facebook : « Maternité Clinique Clémentville / Espace Bien-Être ».



Au cours de votre grossesse, vous avez la possibilité de découvrir la maternité et de visiter la salle Nature de la clinique (de préférence vers le 5^e mois de grossesse).

La péridurale

La péridurale consiste à injecter un produit anesthésiant dans l'espace péridural situé au niveau de la colonne vertébrale. Ce produit diminue la sensation douloureuse.

La péridurale peut être de confort ou médicale, sur indication de votre médecin. Dans les deux cas, elle est remboursée par la Sécurité Sociale.

Il vous appartient de choisir ce qui vous convient le mieux.

Vous devez obligatoirement, même si vous ne souhaitez pas de péridurale, rencontrer en consultation au début du 8^{ème} mois, un anesthésiste réanimateur qui vous prescrira un bilan sanguin de coagulation et qui dépistera d'éventuelles contre-indications médicales.



Le don de sang de cordon

Le sang du placenta peut être recueilli par ponction du cordon ombilical après l'accouchement. Il contient des cellules souches hématopoïétiques qui peuvent être utilisées pour greffer des patients atteints de maladies graves (leucémies, lymphomes, myélomes...). Cette ponction est indolore, ne présente aucun risque pour votre enfant ou pour vous-même et peut être réalisée aussi par césarienne.

Sages-femmes et obstétriciens peuvent répondre à vos questions concernant ce don tout au long de votre grossesse.

<http://www.chu-montpellier.fr/fr/patients-et-visiteurs/donner-pour-la-vie/sang-placentaire/>

L'arrivée à la clinique !

L'effacement du col de l'utérus chez une maman qui attend son premier bébé est long. Au cours des séances de préparation, les sages-femmes vous expliqueront ce qu'il faut faire et comment réagir devant certains signes.

Alors, aux toutes premières contractions restez sereine.

Toutefois, il est **impératif** de vous présenter à la clinique :

- si vous perdez les eaux, même sans contraction,
- si vous avez des contractions sans phase de repos,
- si vous perdez du sang rouge,
- si vous habitez loin, dès que vous ressentez les premières contractions.

Et rassurez-vous, on vous attend !

Une équipe pluridisciplinaire vous accueille et vous prend en charge.

L'équipe médicale de garde, disponible 24h/24, est constituée :

- d'un gynécologue-obstétricien,
- d'un anesthésiste réanimateur,
- d'un pédiatre,
- de sages-femmes,

d'auxiliaires de puériculture, d'infirmières Puéricultrices, d'aides-soignantes et d'Agents de Service Hospitalier.

Lors de votre arrivée, les médecins concernés, sont aussitôt informés.

Le bloc obstétrical se compose de :

- 6 salles de naissances dont une salle nature et 3 salles de pré-travail,
- 1 bloc chirurgical,
- 1 salle de réanimation néonatale + 1 SSPI / salle de réveil.



Le séjour à la maternité

LE SERVICE DE MATERNITÉ

se compose de différents secteurs :

- la maternité,
- la nurserie,
- la néonatalogie.

Cette unité accueille les nouveaux-nés prématurés et/ou de petit poids de naissance ainsi que ceux présentant une pathologie mineure (infection, ictère...). L'équipe de la maternité va durant tout le séjour, privilégier la relation mère/enfant.

Si vous le souhaitez, les nouveaux-nés peuvent être accueillis en nurserie la nuit.

Votre bébé sera examiné par le pédiatre de garde, le jour de sa naissance, la veille de sa sortie et plus souvent si besoin.

En cas de besoin, les examens nécessaires seront effectués au sein de la clinique.

Un dépistage de la surdité (oto-émissions) et de certaines maladies métaboliques (guthrie) est effectué de façon systématique pendant le séjour. Le personnel soignant du service est mixte. Nous ne pouvons pas garantir que vous serez examinée et prise en charge uniquement par des femmes.

L'ALLAITEMENT (maternel ou artificiel) se fait à la demande en respectant les besoins physiologiques du nouveau-né. Si vous désirez allaiter, la première mise au sein peut se faire en salle de naissances. Une consultante en lactation est disponible au sein de la maternité pour vous soutenir.

Durant votre séjour, vous pouvez recevoir la visite d'une infirmière puéricultrice attachée à la **PMI** (Protection Maternelle Infantile). Elle est à votre écoute pour tout conseil et vous dirigera sur des puéricultrices proches de votre domicile si besoin. Pour les parents « vulnérables » en difficulté, l'équipe propose **une rencontre avec un pédo-psychiatre ou une psychologue** qui peut continuer la prise en charge des parents après la sortie s'ils le souhaitent.

La clinique est en lien avec le **PRADO** (Programme d'Accompagnement au retour à Domicile après hospitalisation), qui consiste en un accompagnement personnalisé après l'accouchement. L'Assurance Maladie vous propose un service pour faciliter votre retour à domicile après votre accouchement et être suivie, chez vous, par la sage-femme libérale de votre choix. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser.

LES VISITES NE DOIVENT PAS ÊTRE TROP FRÉQUENTES

Seuls les enfants de la famille proche sont tolérés dans le service de maternité.

Les chambres particulières sont équipées de fauteuils-lits d'appoints pour les conjoints. Il est possible de commander des repas accompagnants à la cafétéria, qui seront servis en chambre.

Les horaires de visites autorisées sont de 11h30 à 20h30.

Vous aurez également la possibilité de demander un pack confort accompagnant (repas + parking).

Dans la valise

Pour la salle d'accouchement

POUR VOUS

- Un tee-shirt court en coton ou une veste de pyjama (manches courtes)
- Des garnitures périodiques nuit
- Un slip jetable
- Un brumisateur

POUR VOTRE BÉBÉ

- Une brassière en coton ou un body
- Une brassière chaude (même l'été)
- Un pyjama
- Une paire de chaussons ou de chaussettes
- Une couche
- Un bonnet
- Une turbulette

Durant le séjour

POUR VOUS

- Nécessaire de toilette (+ savon gynécologique)
- Serviettes de toilette
- Chemises de nuit ou pyjamas
- Peignoir ou robe de chambre
- Slips à usage unique ou slips en coton
- Garnitures périodiques nuit

POUR LES MAMANS QUI ALLAIENT

- Des vêtements ouverts sur le devant
- Un spray ou une pommade pour la prévention des crevasses
- 2 soutiens-gorge d'allaitement

POUR VOTRE BÉBÉ

- 1 serviette de toilette par jour
- 1 brassière ou body en coton par jour
- 1 brassière chaude par jour
- 1 pyjama par jour
- 1 paire de chaussons ou chaussettes par jour
- 1 paquet de couches
- 1 turbulette



Dossier médical et administratif

Le dossier médical

Il se compose :

- du dossier de grossesse établi par votre gynécologue-obstétricien ;
- des examens de laboratoire :
 - votre bilan du 1^{er} semestre,
 - votre dernier bilan sanguin,
 - votre carte de groupe sanguin (1^{ère} et 2^{ème} détermination),
 - votre prélèvement cervico-vaginal ;
- de la consultation de l'anesthésiste ;
- des échographies et radiographies ;
- de la liste des médicaments prescrits par votre médecin.

Le dossier administratif

La pré-admission est obligatoire dès la fin du 4^{ème} mois de grossesse.

Pour la réaliser, vous devez envoyer par mail à l'adresse suivante preadmissions@clinique-clementville.fr les éléments suivants :

- votre carte d'identité ;
- votre carte de sécurité sociale (carte vitale et attestation correspondante) ;
- votre carte d'affiliation à une mutuelle (si vous en avez une) ;
- votre formulaire de préadmissions rempli et signé ;
- votre formulaire de personne de confiance rempli et signé.

Votre sortie

A la fin de votre séjour, vous devez vous acquitter des formalités administratives en vous rendant au bureau des entrées sorties du service.



Déclaration de naissance

Pour les couples non mariés, une reconnaissance anticipée peut être réalisée par le conjoint dans les premiers mois de votre grossesse à la mairie de votre domicile .

Après l'accouchement, **vous pouvez déclarer la naissance de votre enfant à la Clinique Clémentville dans le bureau d'état civil de la Ville de Montpellier. Situé à côté de l'accueil de la clinique, le bureau est ouvert le lundi et le vendredi de 9 heures à midi et de 13 à 17 heures, et le mercredi de 9 heures à midi.**

La déclaration de naissance est faite dans les 5 jours qui suivent le jour de l'accouchement. Le jour de l'accouchement n'est pas compté dans le délai de déclaration de naissance. Si le dernier jour tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, ce délai est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Qui peut déclarer l'enfant ?

La mère, le conjoint ou toute personne ayant assisté à l'accouchement.

PIÈCES À PRÉSENTER POUR LA DÉCLARATION DE NAISSANCE :

- Livret de famille ou pièces d'identité si vous n'avez pas ce dernier.
- La reconnaissance anticipée (si faite), en cas d'absence du conjoint dans ce délai.
- Certificat d'accouchement délivré par la sage-femme (vous devez ramener ce certificat signé par la Mairie, au bureau des entrées de la Clinique Clémentville).
- Déclaration conjointe du choix de nom (si besoin).

Si vous avez un problème pour déclarer l'enfant, veuillez le signaler.

Si vous avez besoin de renseignements complémentaires, si vous avez des problèmes personnels, prenez rendez-vous avec les responsables de service qui vous recevront et vous aideront.



La photo de votre bébé

La clinique vous propose la possibilité de rencontrer un photographe lors de votre séjour.

Identitovigilance

Sécurité du patient pendant l'hospitalisation

Afin de sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment. De plus un bracelet d'identification vous sera remis lors de votre installation dans le service de soins.

Sécurité du patient au bloc opératoire

La check-list « sécurité du patient au bloc opératoire » est une procédure qui permet de vérifier de la même manière les éléments indispensables avant toute opération. Au bloc opératoire, l'équipe qui vous prend en charge est organisée de manière bien définie : chaque geste, chaque décision font partie d'un processus parfaitement maîtrisé. L'équipe du bloc opératoire vérifie plusieurs fois s'il le faut votre identité, la nature de votre intervention ainsi que le matériel et les traitements à mettre en place.

Prise en charge médicamenteuse pendant l'hospitalisation

Pour assurer la qualité de votre prise en charge médicamenteuse et éviter tout risque d'erreur

Si vous suivez un traitement médical :

- N'oubliez pas de le signaler à votre gynécologue ainsi qu'à la sage-femme lors de votre entrée,
- **Apportez obligatoirement l'original de la prescription de votre médecin traitant.**

Vos médicaments personnels sont retirés par le personnel soignant à votre arrivée et vous seront restitués à votre sortie pour éviter toute erreur médicamenteuse.

Votre traitement médical personnel pourra être suspendu pendant la durée de l'hospitalisation, pour éviter les surdosages ou interactions médicamenteuses. Faites confiance à l'équipe médicale du service pour la reconduction ou l'arrêt de votre traitement personnel. En aucun cas, vous ne devez prendre votre traitement de façon autonome.

Droits et obligations

1 - Règles à observer dans la vie interne de l'établissement

Patientes

Nous vous remercions de respecter la tranquillité et le repos des autres patientes.

Hygiène

Nous vous conseillons de vous laver les mains avant d'entrer et après être sorti de votre chambre, de préférence avec la solution hydro-alcoolique mise à votre disposition.

Éviter de toucher le matériel médical.

Éviter les fleurs, les plantes en pot sont à proscrire.

Les animaux ne sont pas admis dans la clinique.

Dégradations

En cas de dégradation causée par vous-même ou un accompagnant, la Direction se réserve le droit de réclamer les frais de remise en état ou de remplacement.

Tabac

Conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'établissement.

De plus, la nature des activités d'un établissement de soins (produits inflammables) fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques. Toute personne qui ne respecte pas l'interdiction de fumer peut être appelée à écouter son séjour dans l'établissement. L'usage de la cigarette électronique est également interdit dans l'enceinte de l'établissement.

2 - Principales consignes de sécurité

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs.

Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée.

L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

Système de vidéo-surveillance

La clinique Clémentville est équipée d'un système de vidéo-surveillance destiné à prévenir les atteintes à la sécurité des patients, des accompagnants et du personnel. Les caméras de surveillance sont situées à l'entrée de la clinique et dans les couloirs des unités de soins.

Le délai de conservation des enregistrements est de 3 jours.

Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@oc-sante.fr. Le pouvoir d'appréciation des responsables est limité à la vérification de l'intérêt à agir, au respect du droit des tiers et au déroulement des procédures engagées devant les juridictions.



3 - Votre droit d'accès au dossier médical

(Cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique.)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande écrite auprès de la direction, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations contenues dans votre dossier médical ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande et au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant trente ans à compter de la date de votre dernier séjour.

4 - Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(Cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique.)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre événement indésirable en lien avec votre prise en charge.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (cf. articles R.1112-91 à R.1112-94 du CSP, document disponible à l'accueil). Elle fera le lien avec la Commission Des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Si vous le souhaitez, vous pouvez également adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé.

La composition de la CDU est la suivante :

Docteur Vincent DEUTSCH, Président de la Commission Médicale de l'Etablissement (CME)

Docteur Henri TOUBOUL, en qualité de médecin médiateur

Docteur Olivier DE LA VILLE MONTBAZON, en qualité de médecin médiateur suppléant

Monsieur Jean-Dominique MOUCHARD, Directeur de la clinique Clémentville, en qualité de représentant légal de l'établissement

Madame Katia VALATS, en qualité de coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins

Madame Marion BALME BERGER, en qualité de responsable qualité

Madame Annie-Claude LERICHE, en qualité de représentant des usagers

Madame Laurence MICOUIN, en qualité de représentant des usagers

Madame Marie-Claire CABROL, en qualité de médiateur non médecin

Madame Viviane TALANSIER, en qualité de médiateur non médecin suppléant

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

5 - Evaluation de la satisfaction des usagers

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « Questionnaire d'évaluation de votre séjour à la maternité » afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions. Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer à la réception lors de votre départ.

Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu et d'une présentation trimestrielle aux services concernés.

Vous pouvez de plus participer à l'enquête nationale diligentée par le Ministère de la Santé sur la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48h (e-satis). En pratique, lors des formalités administratives, une secrétaire vous demandera votre adresse mail. Vous recevrez par mail, dans les 15 jours à 2 mois suivants votre sortie de la Clinique, un lien vers un questionnaire.

Les résultats par établissement sont publiés à la fin de l'année et consultables sur le site www.scopesante.fr et dans le hall d'accueil de la Clinique.

6 - La lutte contre les infections associées aux soins

La clinique Clémentville est classée A dans sa catégorie. Elle fait partie des établissements ayant le score le plus élevé. Vous pouvez consulter ces résultats sur le site du ministère : www.scopesante.fr, et dans le hall d'accueil de la Clinique.

Une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) est en place au sein de la clinique. Cette équipe qui se réunit plusieurs fois par an, élabore le programme d'actions. Un manuel assurance qualité en hygiène des locaux a été validé par l'EOH. Toutes les procédures d'hygiène sont validées par l'EOH qui se charge de la mise en application et de l'évaluation des pratiques.

La clinique Clémentville fait partie du réseau CPIAS et participe aux différentes enquêtes nationales : surveillance des infections de site opératoire, surveillance des infections en maternité, surveillance des bactéries multi résistantes, surveillance des accidents d'exposition au sang et une surveillance microbactériologique de l'environnement.

Les infections associées aux soins (IAS) sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner les patients, les visiteurs et le personnel.

Pour nous aider dans la prévention de ces infections qui sont essentiellement d'origine manuportée (transmission par les mains) nous vous invitons ainsi que les personnes qui viendront vous rendre visite à utiliser le flacon de solution hydro alcoolique mis à disposition dans votre chambre pour réaliser une hygiène des mains. Une simple friction sur mains propres avec cette solution pendant 30 secondes permet d'éliminer un grand nombre de bactéries et de virus présentes sur celles-ci.

Il existe un correspondant en hygiène hospitalière par service, si vous souhaitez avoir plus de renseignements, vous pouvez prendre contact avec le responsable du service ou avec la responsable en hygiène de la Clinique.

7 - Respect de la confidentialité

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des entrées dès votre arrivée.

8 - Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Clémentville, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels de la clinique et du Groupe Oc Santé.

Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels de la Clinique Clémentville peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée.

En tant que responsable de ces traitements, la Clinique Clémentville s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site www.clinique-clementville.fr, « rubrique RGPD - données personnelles ».

9 - Démarche d'évaluation « Patient traceur »

Les équipes soignantes évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mise en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du « Patient traceur » consiste à évaluer la prise en charge du patient depuis l'entrée dans l'établissement en prenant en compte son expérience propre. Vous pourrez être amené à répondre à quelques questions portant sur votre séjour et vos soins. Vous avez la liberté de réaliser, ou non, cet entretien.

10 - ViaTrajectoire®

Sur les préconisations du schéma régional de l'organisation des soins arrêté par l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé ViaTrajectoire® qui est déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et offre une aide à l'orientation des personnes qui sont à la recherche d'une solution de suite de soins (soins de suite et réadaptation et hospitalisation à domicile). Les données nominatives concernant les patients pour lesquels une demande d'admission est créée dans ViaTrajectoire® font l'objet d'un enregistrement.

Contrat d'engagement contre la douleur

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- en répondant à vos questions ;
- en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple les massages, le soutien psychologique...

Votre participation est essentielle,

nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Article L.1110-5 du code de la santé publique *"...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."*

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité.

Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 4 axes :

INFORMER : une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.

ORGANISER : la clinique a constitué une équipe douleur chargée de mettre en place les protocoles adaptés aux différentes situations cliniques, d'informer nos professionnels des méthodes actualisées et d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur.

ADAPTER : notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.

ÉVALUER : des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.

Charte de la personne hospitalisée

Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90
du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées
et comportant une charte de la personne hospitalisée

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 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 relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge 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 texte intégral de cette charte est disponible à votre demande, auprès de la responsable du service. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.

Les établissements du groupe Oc Santé

MONTPELLIER

- Polyclinique Saint-Roch - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Clinique du Millénaire - *médecine, chirurgie*
- Clinique Clémentville - *médecine, chirurgie, obstétrique*
- Clinique Plein Soleil - *soins de suite et réadaptation*
- Home Santé H.A.D. - *hospitalisation à domicile*
- Clinique Fontfroide - *rééducation fonctionnelle, EVC-EPR*
- Résidence Les Glycines - *EHPAD*
- Terrasses des Glycines - *résidence senior*

CASTELNAU-LE-LEZ

- Clinique Bourgès - *rééducation neurologique*

MONTADY

- Résidence Renaissance - *EHPAD*

GALLARGUES

- Clinique Les Oliviers - *soins de suite, réadaptation nutritionnelle*

VÉRARGUES

- Clinique Stella - *psychiatrie*

BÉZIERS

- Clinique La Pergola - *psychiatrie*

MONTARNAUD

- Clinique Saint-Antoine - *géronto-psychiatrie*

PIGNAN

- Clinique Saint Martin de Vignogoul - *psychiatrie*

FLORENSAC

- Résidence Les Lavandes - *EHPAD*

PARIS XI^e

- Clinique du Mont-Louis - *médecine, chirurgie*

CHARENTON-LE-PONT

- Clinique Paris-Bercy - *médecine, chirurgie*



HOME SANTÉ H.A.D

Hospitalisation à domicile

Home Santé H.A.D. est l'établissement d'hospitalisation à domicile du Groupe Oc Santé.

Créé en 2010, Home Santé H.A.D. permet aux patients de bénéficier de soins d'une intensité et d'une rigueur de nature hospitalière au sein de leur domicile, leur maison de retraite ou leur établissement médico-social.

Proposée uniquement sur prescription médicale du médecin hospitalier ou traitant, l'hospitalisation à domicile permet de raccourcir ou d'éviter certaines hospitalisations à temps complet.

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au responsable des soins de votre établissement de santé, à votre médecin ou directement à : Home Santé H.A.D. - 174-194, avenue Nina Simone - 34000 Montpellier - Tél : 04 99 53 65 95 - Fax : 04 99 53 65 94 - e-mail : info@home-sante.fr - Site internet : www.oc-sante.fr



CLINIQUE CLÉMENTVILLE

Médecine - Chirurgie - Obstétrique

25, rue de Clémentville - 34070 Montpellier
Tél. : 04 67 06 70 00 - Fax : 04 67 06 70 01
e-mail : info@clinique-clementville.fr

