

CLINIQUE CERTIFIÉE



CLINIQUE
DE L'ANJOU

A l'issue de la consultation avec votre gynécologue, détacher et compléter le formulaire détachable de pré-admission en 2^{ème} page de ce livret et le déposer au bureau des pré-admissions situé au rez-de-chaussée du 140 av. de Lattre de Tassigny au Pôle de consultations (bâtiment B1).



aternys[®]
Bientraitance & Transparence

MON PARCOURS MATERNITÉ

LIVRET D'ACCUEIL

CACHET PRATICIEN

ACCUEIL PRINCIPAL : 02 41 44 71 71

URGENCES MATERNITÉ (24H/24) :
02 41 44 72 91

URGENCES (24H/24) : 02 41 44 70 70

Ce livret maternité contient les documents nécessaires à chaque étape administrative et médicale de votre prise en charge. Ils sont à lire attentivement pour le bon déroulement de votre séjour.

Ce livret doit vous accompagner tout au long de votre parcours de soins.
Il est à présenter à chaque rendez-vous.

EDITION NOVEMBRE 2024



Bienvenue



Vous avez choisi la Maternité de la Clinique de l'Anjou pour la naissance de votre enfant et nous vous en remercions.

Avant, pendant et après la naissance, notre engagement à vos côtés s'inscrit dans des objectifs de sécurité, de respect, et de qualité qui forgent la réputation de notre établissement.

Depuis toujours, les praticiens de la clinique, entourés du personnel soignant, de la direction, du personnel administratif, hôtelier et technique mettent à votre disposition compétence, courtoisie, dévouement et restent à votre service à chaque instant.

La qualité et le professionnalisme de nos médecins et de notre personnel vous assureront un séjour aussi agréable que possible.

Vous trouverez dans ce livret les informations pour bien préparer la rencontre avec votre enfant.

Nous vous souhaitons la bienvenue.

Dr Patrick Locufier
Président





Page 2
Votre suivi de grossesse



Page 1
Pôle Mère/Enfant



Démarches administratives



Page 5
Votre accouchement,
votre projet,
notre engagement



Page 10
La déclaration de naissance



Page 20
Nos engagements

Page 12
Les prestations hôtelières



Page 15
Visites et accompagnement



Page 16
Le retour à la maison



Sommaire



DÉMARCHES administratives

PRÉADMISSION

La fiche de préadmission doit être complétée et transmise dès que possible et au plus tard 2 mois avant votre date prévue d'accouchement, selon l'une des modalités suivantes :

	www.clinique-anjou.fr		pread@clinique-anjou.fr
	Bureau des pré-admissions Rez-de-chaussée du Pôle de consultations Tassigny		Clinique de l'Anjou Service des pré-admissions 140 Avenue de Lattre de Tassigny 49044 Angers Cedex 1

Pièces à fournir :

- **Fiche de préadmission dûment remplie.** À votre demande et en fonction de nos disponibilités, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière moyennant un supplément éventuellement pris en charge par votre mutuelle. Cette demande ne vaut pas réservation.

- **Photocopies :**

- ☐ Attestation d'ouverture de droits de sécurité sociale
- ☐ Carte vitale*
- ☐ Carte de Complémentaire Santé Solidaire (C2S) si vous en êtes bénéficiaire
- ☐ Recto-verso de votre carte de mutuelle ou votre notification de prise en charge
- ☐ Carte d'identité ou passeport
- ☐ Livret de famille en cas de changement de situation familiale

Les coordonnées à transmettre à votre mutuelle sont :

le numéro FINESS 490-014909,
le numéro de fax : 02.41.44.73.89
ou l'adresse mail : pread@clinique-anjou.fr.

* Vous pouvez mettre à jour votre carte vitale, en utilisant les bornes prévues à cet effet situées dans le hall d'accueil principal, l'accueil de l'ambulatorio, l'accueil des urgences.

LE PÔLE FEMME-MÈRE-ENFANT de la Clinique de l'Anjou

PRÉSENTATION

- Maternité de type 2A
- 1800 accouchements par an
- Équipe médicale composée d'obstétriciens, d'anesthésistes et de sages-femmes présente 24h/24
- Pédiatres d'astreinte 24h/24
- Le Bloc obstétrical comporte :
 - ✓ Un secteur de pré-travail :
4 chambres de pré-travail
1 baignoire à disposition
 - ✓ Un secteur de naissance :
6 salles de naissance
Dont 1 salle de naissance physiologique avec 1 baignoire
1 salle de césarienne
- 29 lits en maternité :
 - ✓ 25 chambres particulières
Dont une chambre privilège
Dont 4 chambres en unité mère-enfant
 - ✓ 90% des chambres sont équipées de la climatisation individuelle
- 9 lits en néonatalogie

TRAVAIL EN RÉSEAU

La maternité de la Clinique de l'Anjou fait partie des 21 maternités du Réseau Sécurité Naissances des Pays de la Loire. Les équipes collaborent avec tous les partenaires et professionnels libéraux du territoire.

L'équipe des gynécologues-obstétriciens ainsi que celle des anesthésistes-réanimateurs sont accréditées par la Haute Autorité de Santé.

La Clinique a rejoint le collectif des 17 maternités du réseau engagées dans l'amélioration de la santé environnementale en maternité.



LABEL MATERNYS

La Clinique de l'Anjou s'est impliquée dans une démarche de labélisation attestant de l'engagement à répondre au mieux aux attentes des femmes enceintes et à améliorer sans cesse la qualité des soins, la sécurité et la bientraitance des femmes, des couples et des soignants.



LES ENGAGEMENTS MATERNYS

1

Transparence des maternités sur :

Taux d'épisiotomie, taux d'accouchement par césarienne, taux d'accouchement instrumental, taux de déclenchement : comparés aux taux nationaux pour les maternités de même niveau de soin.

2

Améliorer l'information

La plateforme MATERNYS® propose des vidéos explicatives sur les étapes de la grossesse et guide la patiente dans son dialogue avec le professionnel de santé.

3

Entretien prénatal précoce

Consultation spécifique d'orientation et d'information en début de grossesse pour les patientes qui le souhaitent.

4

Confort du nouveau-né

- Aide à l'allaitement pour les femmes qui le souhaitent
- Préoccupation sur le confort du nouveau-né
- Respect de ses rythmes de sommeil dans l'organisation des soins

5

Autonomie des patientes

Possibilité de vivre un accouchement respectant le plus possible la physiologie, dans un milieu sécurisé permettant de faire face aux problèmes inopinés.

6

Toute intervention en urgence donne lieu à une explication avant la sortie de maternité

- Soutien psychologique à disposition en cas de besoin

7

Formulaires de satisfaction

- A la sortie de la maternité
- Et trois mois après la date d'accouchement

8

Projet de naissance modèle proposé à toutes les patientes

9

Disponibilité H24 d'une analgésie démedicalisée

10

Pertinence des soins

Tableau de bord annuel de pertinence des pratiques.

11

Accompagnement des patientes

Possibilité de présence pour la (ou les) personne(s) désignée(s) pour l'accouchement ou la césarienne sauf urgence.

12

Formation du personnel

- Projet de Formation de tous les personnels à la bientraitance
- Accompagnement psychologique des soignants en difficulté

LE SUIVI DE VOTRE GROSSESSE

CONSULTATIONS PROGRAMMÉES

Consultations avec le Gynécologue-Obstétricien au Pôle Tassigny

Il vous est demandé de réaliser au minimum les consultations du huitième et neuvième mois avec l'un des gynécologues de la Clinique de l'Anjou

Consultation avec l'anesthésiste au 8^{ème} mois de grossesse

Afin de préparer cette consultation obligatoire (*article D 6124-92 du Code de Santé Publique*), un questionnaire sur les antécédents médicaux est à renseigner par la patiente (document détachable dans le présent livret DOSSIER D'ANESTHESIE).

PRÉPARATION À LA NAISSANCE ET À LA PARENTALITÉ

A compter de votre déclaration de grossesse, vous pouvez prétendre à sept séances de préparation à la naissance et à la parentalité, prises en charge à 100 % par l'Assurance Maladie, si les séances sont réalisées par un médecin ou une sage-femme.

Cet accompagnement, qui vient en plus du suivi médical, permet d'aider à vivre au mieux la grossesse et à se préparer à accueillir votre enfant.

Retrouvez la liste des sages-femmes libérales sur : <https://www.ordre-sages-femmes.fr/annuairesflib/>

PROJET DE NAISSANCE

« Le projet de naissance est l'expression des souhaits des futurs parents pour le jour de l'accouchement ».

Ce projet de naissance peut être préalablement discuté avec l'équipe médicale en le renseignant dans l'auto-questionnaire **MIEUX VOUS CONNAÎTRE**.

Il est à renvoyer à sagefemme.perinatalite@clinique-anjou.fr. Pour vous aider à l'élaborer, vous pouvez vous référer au parcours de soins page 5.



LA CONSULTATION DE FIN DE GROSSESSE EN SALLE D'ACCOUCHEMENT

Cette consultation, réalisée par l'équipe de garde (sage-femme et éventuellement obstétricien) au cours du neuvième mois, est un point d'étape entre votre dernière consultation et votre accouchement. Elle permet d'assurer une surveillance médicale de fin de grossesse.

Cette consultation de durée variant entre 30 minutes et 1 heure est réalisée au premier étage de la maternité, dans les salles de consultation attenantes aux salles d'accouchement.

Elle comprend un examen obstétrical et un enregistrement du rythme cardiaque fœtal et des contractions utérines pour s'assurer du bien-être fœtal. Un examen gynécologique peut être nécessaire, il sera réalisé avec votre consentement. La sage-femme répondra à vos éventuelles interrogations afin que votre accouchement et la naissance de votre enfant se déroulent dans un climat serein et apaisé.



Il vous est demandé d'apporter l'ensemble des documents relatifs au suivi de votre grossesse :

- Carte vitale et pièce d'identité à présenter au bureau des entrées, à l'accueil de la clinique, avant de vous rendre au premier étage
- Comptes rendus des échographies
- Deux déterminations de groupe sanguin au format carte de groupe sanguin (réalisée entre Janvier 2019 et Décembre 2022) ou au format de résultats de laboratoire (si prélevées avant 2019 ou au-delà de 2022)
- Bilans sanguins
- Résultat du prélèvement vaginal
- Résultats d'éventuels examens complémentaires
- Projet de naissance
- Ordonnances traitement personnel

Pour prendre rendez-vous,
appeler la sage-femme de consultation au

02 41 44 71 93

afin de programmer la consultation de fin de grossesse.

Avant de vous présenter au bloc obstétrical, au 2^e étage de la clinique, il est **indispensable** de réaliser votre **entrée administrative** au bureau des entrées-sorties ou à l'accueil standard.

QUAND VENIR CONSULTER ?

Avant 22 semaines d'aménorrhée, vous serez prise en charge aux urgences.

A partir de 22 semaines d'aménorrhée, vous serez prise en charge au bloc obstétrical.

Les motifs de consultation en urgence sont les suivants :

- Contractions
- Perte de sang
- Écoulement de liquide
- Diminution ou absence des mouvements de votre bébé
- Maux de tête
- Mouches devant les yeux
- Bourdonnements d'oreilles
- Apparition brutale d'œdèmes
- Douleurs abdominales
- Vomissements
- Apparition de démangeaisons sur l'ensemble du corps
- Choc sur le ventre
- Chute sans choc sur le ventre
- Fièvre supérieure à 38 degrés
- Toute altération de l'état général.



En cas de besoin, les urgences de la maternité sont joignables 24h/24 au :

02 41 44 72 91



Si vous n'avez pas accouché la veille du jour du terme, il vous est demandé d'appeler la sage-femme de consultation au **02 41 44 71 93** afin de programmer la consultation du jour du terme (41 SA).

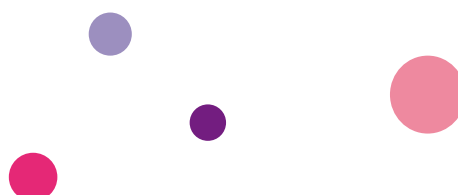
OÙ VOUS PRÉSENTER ?

Entrée administrative

Votre entrée administrative doit être réalisée le jour même, soit par vous, soit par votre accompagnant auprès du service des admissions (bureau des entrées-sorties ou accueil standard) situé au rez-de-chaussée de la clinique.

Le Bloc obstétrical

Les salles d'accouchement se trouvent au premier étage. De jour (6h45 - 20h), week-end et jours fériés (8h30 - 19h30), l'accès se fait par le hall principal. De nuit (20h - 6h45) passer par le service des urgences et prendre les ascenseurs bleus.



VOTRE ACCOUCHEMENT,

Votre projet, Notre engagement

VOTRE ACCOUCHEMENT

L'équipe pluridisciplinaire médicale et soignante du pôle Mère Enfant vous remercie de la confiance que vous lui accordez en faisant le choix d'accoucher à la Clinique de l'Anjou.

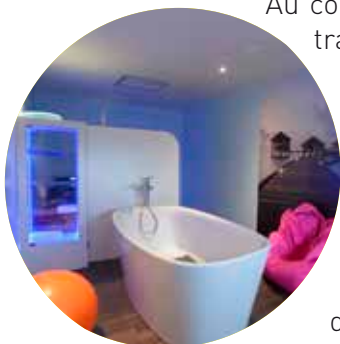
A chaque étape de votre prise en charge, nous veillerons à votre confort, à celui de votre ou de (vos) enfant (s) et de vos accompagnants. Nous serons à votre écoute afin d'assurer votre bien être, tout en délivrant les soins nécessaires à votre état et au soulagement de la douleur. Votre consentement sera recherché à chacune des étapes de votre prise en soins.

LE TRAVAIL

Lors de votre travail et de votre accouchement, vous avez la possibilité d'être accompagnée par la (ou les) personne(s) désignée(s) pour l'accouchement ou la césarienne sauf urgence. En cas de césarienne, la présence d'un seul d'entre eux à vos côtés sera favorisée en salle d'opération, à l'exception des situations d'urgence.



Au cours de la première phase du travail, vous serez libre de vos mouvements, vous pourrez utiliser un ballon ou une liane de suspension. Nous vous accompagnerons dans votre recherche de mobilité tout au long du travail. Deux baignoires de dilatation sont à votre disposition dans le secteur des salles de naissance.



Pour recréer une ambiance sereine, vous pourrez apporter les éléments que vous jugerez nécessaires (environnement musical et lumineux). Nous vous fournirons une

blouse médicale pendant le travail, cependant vous pourrez choisir de porter des vêtements personnels de type chemise ou blouse ample à manches courtes. Cette tenue pourra être endommagée lors de votre prise en charge.

Vous pourrez boire des boissons chaudes ou froides, sucrées, sans pulpe, sans gaz ni lait.

En début de travail, la sage-femme posera un cathéter veineux sans tubulure afin de garantir un accès veineux en cas d'urgence tout en favorisant votre liberté de mouvement.

L'enregistrement du rythme cardiaque fœtal pourra être intermittent, à votre demande et après accord médical, dans le cadre du respect des règles de sécurité fixées par la HAS (Haute Autorité de santé (has-sante.fr)).

La réalisation d'un toucher vaginal (pour évaluer la progression du travail) est recommandée toutes les deux à quatre heures pendant la première phase du travail (avant 5 cm).

La rupture artificielle de la poche des eaux n'est pas indiquée lorsque la progression du travail est satisfaisante. Cependant, elle est recommandée dans certaines situations qui vous seront expliquées.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Vous pourrez bénéficier d'une prise en charge de la douleur des contractions, adaptée à vos souhaits.



Un anesthésiste est présent pour la maternité 24 heures sur 24. Une fois le travail débuté, si vous souhaitez une anesthésie péridurale, celle-ci sera posée en salle de naissance par l'anesthésiste en collaboration avec la sage-femme et l'obstétricien qui vous



suivront. La péridurale a pour objectif de diminuer la douleur des contractions tout en conservant les sensations liées à l'accouchement. L'auto contrôle du débit de la pompe à péridurale vous permettra de réguler le dosage selon vos sensations et les recommandations du médecin anesthésiste. La péridurale permet la mobilisation sur le lit de la salle d'accouchement pendant toute la durée du travail (positions de travail et d'accouchement).

Une péridurale déambulatoire pourra vous être proposée par le médecin anesthésiste, sous certaines conditions. Vous pourrez alors vous lever et vous mobiliser davantage dans le respect de critères de surveillance recommandés. Demander plus d'informations à votre médecin anesthésiste lors de votre consultation.



D'autres techniques pourront être utilisées en étroite collaboration avec la sage-femme qui sera là pour vous guider et vous accompagner : la mobilisation (ballon, liane, gros coussin de sol, déambulation), le souffle et la respiration, la visualisation, la chaleur (bain, ballon sous la douche, bouillotte), les massages, un environnement rassurant et serein.

En cas de situations obstétricales nécessitant des gestes potentiellement douloureux, l'anesthésiste pourra vous accompagner par différentes techniques en fonction du contexte.

LA NAISSANCE

L'accouchement par les voies naturelles

Il sera réalisé par l'obstétricien de garde en collaboration avec la sage-femme et l'auxiliaire de puériculture qui vous auront accompagnée pendant le travail.

Au moment de l'accouchement, vous serez encouragée à adopter la posture qui vous sera la plus confortable, en l'absence de contre-indications et dans des conditions de surveillance materno-fœtale optimales.

A votre demande, vous pourrez visualiser la

progression du bébé en phase d'expulsion grâce à un miroir.

L'assistance instrumentale à la naissance (forceps, spatules ou ventouse) est parfois nécessaire, soit parce qu'il existe une mauvaise tolérance du fœtus lors des efforts de poussée, soit parce que la progression du fœtus dans le bassin est insuffisante. Les raisons de leur utilisation vous seront expliquées.

L'épisiotomie n'est jamais systématique. Elle sera réalisée sur indication médicale.

Le cordon sera clampé dans les trois premières minutes de vie, sauf situation médicale particulière.

Si vous souhaitez un bandage du bassin, vous pourrez en faire la demande. Il vous faudra prévoir un bandage long.



L'accouchement par césarienne

Il sera assuré par l'obstétricien de garde ou l'obstétricien ayant suivi votre grossesse.

La césarienne est une intervention chirurgicale permettant l'accouchement par incision de l'abdomen et de l'utérus. Elle peut être réalisée en urgence ou être programmée. La décision d'accouchement par césarienne ou par les voies naturelles est évaluée tout au long de la grossesse et durant le travail.

Césarienne en urgence : elle peut être décidée au cours du travail lorsque l'accouchement par voie basse devient impossible. L'indication vous sera expliquée et votre accord recherché. Elle peut parfois être réalisée en urgence, voire en extrême urgence pour sauver la mère ou l'enfant.

Césarienne programmée : celle-ci peut vous être proposée si des difficultés dans le déroulement de l'accouchement sont prévisibles et susceptibles d'entraîner des conséquences pour votre enfant ou pour vous-même. Cette décision est prise au cas par cas, avec votre accord et après discussion avec l'obstétricien qui assure le suivi de la grossesse. La personne vous accompagnant sera à vos côtés durant l'intervention si vous le souhaitez, à l'exception de certaines situations urgentes. Dans la majorité des cas, une anesthésie locorégionale sera réalisée (rachianesthésie ou péridurale). Une anesthésie générale est parfois nécessaire, elle sera mise en place au dernier moment.

Le pédiatre de garde sera sur place afin d'assurer le premier examen de votre enfant. Si son état de santé le permet, votre bébé restera auprès de vous jusqu'à la fin de l'intervention. Dans le cas contraire, une photo vous sera remise.

Une surveillance post-opératoire d'un minimum de deux heures sera réalisée en salle de réveil. Durant cette surveillance, votre enfant restera avec votre accompagnant en salle de naissance ou en néonatalogie si son état de santé le nécessite. A l'issue de cette surveillance, vous serez installée dans votre chambre en maternité.

La durée d'hospitalisation pour une césarienne est en moyenne de 4 à 5 jours.

Si vous avez des souhaits particuliers, nous vous encourageons à les partager avec l'obstétricien qui vous suit.



L'ACCUEIL DE VOTRE ENFANT

Le peau à peau

L'installation de votre enfant en peau-à-peau vous sera proposée. Elle pourra être différée si les conditions médicales le nécessitent.



Fiche d'information peau à peau*

Votre bébé vient de naître. Nous allons vous proposer de le mettre en peau à peau s'il n'y a pas de contre-indication retenue par les professionnels et si vous le souhaitez. Cela signifie qu'il sera positionné sur votre poitrine, nu (avec ou sans couche), et recouvert d'un linge. Cette position lui permet de maintenir sa température, de mettre en place les premières tétées et de favoriser le lien parent-enfant. Si la maman n'est pas disponible pour le réaliser, le peau à peau peut aussi être proposé à l'autre parent. Cependant, certains bébés et certains parents ne sont pas très à l'aise dans cette position. De rares complications ont été observées. Pour cette raison, une surveillance régulière est nécessaire. En fonction de la charge de travail des équipes en salle de naissance, les professionnels ne seront pas toujours à même de l'effectuer.

Si vous souhaitez que votre bébé soit positionné en peau-à-peau et que cela est possible pour les professionnels, nous vous demandons de bien veiller aux consignes suivantes :

- Vous êtes disponible, sans source de distraction (téléphone portable...).
- Vous êtes en position semi-assise.
- Le visage et les narines de votre bébé restent bien dégagés, son cou n'est pas fléchi, sa tête est tournée sur le côté, et il ne glisse pas sous le linge.
- Le bébé sera équipé d'un capteur apposé au niveau de sa main droite ou de son poignet droit (simple petite bande) afin de surveiller son pouls et son oxygénation.

Le peau à peau nécessite toute votre vigilance. En cas de fatigue ou de difficultés, ou si quelque chose vous inquiète ou vous interpelle, merci d'en avvertir les professionnels. Si l'accompagnant doit s'absenter, merci de nous le signaler. Vous pouvez demander à tout moment que l'on habille le bébé et/ou qu'il soit mis dans un berceau ou dans une couveuse. Nous sommes à votre disposition pour toute aide ou renseignement.

Le mode d'alimentation

Le mode d'alimentation de votre enfant est un choix qui vous appartient. L'allaitement peut être maternel, mixte ou artificiel. Vous pourrez réaliser une tétée d'accueil, si vous le souhaitez, en cas d'allaitement artificiel. Si vous souhaitez allaiter, la mise au sein précoce sera favorisée. Les premiers soins peuvent être différés mais seront réalisés avant le départ de la salle de naissance, dans les deux heures suivant la délivrance.

Vos souhaits

Vous pouvez énoncer vos souhaits sur le déroulement de l'accouchement incluant l'organisation des soins, le suivi médical, les modalités d'accouchement et le suivi post natal dans un document écrit que vous aurez rédigé. Il s'agit de votre projet de naissance qui sera accompagné par l'équipe tout au long de votre suivi.



LE SERVICE DE NÉONATOLOGIE

Service de néonatalogie

Si l'état de santé de votre bébé nécessite une surveillance ou des soins particuliers, il sera transféré dans le service de néonatalogie situé au même étage que la maternité (deuxième étage).

Les visites des parents sont possibles de jour comme de nuit aussi souvent que souhaitées.

Chambre mère-enfant

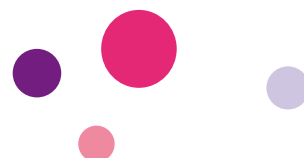
Sur décision médicale, vous pourrez être hospitalisée dans les chambres « kangourou », pour une surveillance rapprochée de votre bébé sans séparation. Ces chambres se situent dans le prolongement du service maternité.

Salon des parents

Un salon des parents est à disposition dans le service de néonatalogie afin d'offrir aux parents : confort, apaisement et convivialité.

Cet espace est équipé d'un salon de repos et d'un espace repas (micro-ondes, boissons chaudes à disposition...).

Retrouvez plus d'informations sur le pôle Mère/Enfant en scannant le QR Code ci-dessous :



LA DÉCLARATION DE NAISSANCE de votre enfant

La déclaration de la naissance de votre enfant vous sera remise en main propre par la sage-femme après la naissance de votre enfant.

L'enregistrement devra alors être fait auprès de l'état civil de la mairie d'Angers dans les cinq jours suivant le jour de l'accouchement. Si le dernier jour est un dimanche, un jour férié ou chômé, le délai est reporté au jour ouvrable suivant.

Jour de l'accouchement	Dernier délai
Lundi	Samedi
Mardi	Lundi
Mercredi	Lundi
Jeudi	Mardi
Vendredi	Mercredi
Samedi	Jeudi
Dimanche	Vendredi

Coordonnées de la Mairie d'Angers :

Mairie d'ANGERS

Boulevard de la Résistance et de la déportation
Tel : 02.41.05.40.00 (du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30)



Horaires du service d'Etat Civil

Lundi, mardi, mercredi et vendredi : de 9h à 13h et de 14h à 17h30
Jeudi : de 10h à 13h et de 14h à 17h30 Samedi : de 9h30 à 12h30

Pièces nécessaires pour la déclaration en mairie :

- Si l'enfant est issu d'un couple marié : livret de famille
- Si l'enfant est issu d'un couple non marié : pièce d'identité du père et de la mère et le livret de famille si fratrie
- Copie du ou des actes de reconnaissance avant naissance, le cas échéant
- Déclaration de choix de nom (à joindre impérativement s'il y a lieu)
- Justificatif de domicile au nom du père (de moins de 3 mois)

Déclaration état civil

L'accès au service état civil est sur RDV

La prise de rendez-vous pour la déclaration à l'état civil se fait par téléphone au **02.41.05.40.00**.

Merci de transmettre un acte de naissance à l'équipe de maternité le jour de la sortie ou l'envoyer par mail: matb@clinique-anjou.fr

DES PROFESSIONNELS vont prendre soin de vous

VOICI QUELQUES INDICATIONS POUR MIEUX LES RECONNAÎTRE.

IDENTIFICATION PAR BADGE BLEU



Le **responsable d'unités de soins** supervise l'organisation des services et des soins infirmiers. Il veille à la qualité de votre prise en charge et est à votre disposition tout au long de votre séjour.

Les **infirmiers et infirmiers spécialisés** sont vos interlocuteurs privilégiés et sont à votre écoute. Ils dispensent, entre autres, les soins prescrits par les médecins et surveillent votre état de santé.

Les **sages-femmes** accompagnent la femme enceinte jusqu'à la naissance de son enfant. Elles assurent les surveillances de grossesse, le suivi du travail et de l'accouchement, et les soins à la mère et à l'enfant durant le séjour en maternité.

Les **aides-soignants** (AS) et les **auxiliaires de Puériculture** (AP) appuient les infirmiers dans la dispensation des soins d'hygiène et de confort dont vous pouvez avoir besoin durant votre séjour. Ils assurent la prise en charge des enfants dans les services spécialisés.

Les **agents des services hospitaliers** (ASH) gèrent les repas et s'occupent du bionettoyage des locaux.

Les professionnels tels que l'**Assistant Social**, le **Psychologue**, le **Diététicien**, le **Kinésithérapeute** assurent les soins de support.

Les **brancardiers** assurent les transports intra-hospitaliers.

IDENTIFICATION PAR BADGE ROUGE

Les **médecins**



IDENTIFICATION PAR BADGE GRIS

La **direction**



IDENTIFICATION PAR BADGE VERT

Les **professionnels des secteurs administratifs**



IDENTIFICATION PAR BADGE ORANGE

Les **professionnels des secteurs logistiques**



IDENTIFICATION PAR BADGE JAUNE

Les **élèves** et **stagiaires**



LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

LES CHAMBRES

La Clinique de l'Anjou propose des chambres seules ou doubles avec un espace nouveau-né pour des soins et des conseils individualisés. Pour garantir votre bien-être et votre confort durant votre hospitalisation, la Clinique met à votre disposition plusieurs offres de chambres particulières. Vous pouvez agrémenter chaque offre par un ensemble de services optionnels.

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Votre chambre particulière vous permet de profiter en toute quiétude de votre intimité tout au long de votre séjour.

Tarif de la chambre particulière : 75€/jour

- Forfait multimédia (comprenant la TV ainsi que la wifi illimitée) : 10€/jour
- Ligne téléphonique : 6€ l'ouverture de ligne + 0,16€ par impulsion



CHAMBRE CONNECTÉE

Votre chambre connectée vous est proposée avec un service multimédia : télévision, téléphone et Wi-Fi illimité ainsi que la presse quotidienne livrée en chambre.

Tarif de la chambre connectée : 85€/jour

Vous pouvez agrémenter votre chambre par :

- Petit-déjeuner continental : 10€/jour
- Repas gourmand : 21€/repas



CHAMBRE CONFORT

Votre chambre confort propose un service multimédia : télévision, téléphone et Wi-Fi illimité ainsi que la presse quotidienne livrée en chambre. Vous bénéficierez également d'un kit de linge et de produits de toilette.

Un petit-déjeuner continental vous sera servi chaque matin.

Tarif de la chambre confort : 105€/jour

Votre séjour peut comprendre un :

- Repas gourmand : 21€/repas



LA SUITE PRIVILÈGE



Au deuxième étage de la Clinique se trouve la Suite Privilège : véritable cocon de douceur et de bien-être pour vous offrir un séjour d'exception. Cette suite de 40m², composée d'un lit double, d'un coin salon, d'un espace nouveau-né et d'une grande salle de bain design, permet de vivre l'expérience de la maternité dans un cadre privilégié décoré avec soin.



LES PRESTATIONS

- Une chambre de 40m² climatisée, décorée avec élégance, pour une ambiance chaleureuse et intime
- Un lit double de haute qualité, un coin salon et un mini bar
- Un linge de maison soigné : draps, serviettes, peignoirs et linge de bain
- Une sélection de produits de soins
- Des repas et des petits déjeuners gourmands pour la maman (sous réserve d'un régime compatible)
- Un réfrigérateur comprenant : deux bouteilles d'eau gazeuse, deux jus de fruit et deux sodas
- Un équipement multimédia (connexion wifi, deux écrans plasma)
- La presse quotidienne livrée en chambre

LES REPAS



Chaque matin vous sera servi **un petit-déjeuner continental** (sous réserve d'un régime compatible) comprenant :

- Une boisson chaude (thé, café ou chocolat)
- 3 viennoiseries et un pain spécial
- Un jus d'orange
- Un produit laitier
- Un fruit
- Du beurre et de la confiture.

Pour le repas du midi et du soir, vous pourrez composer votre repas gourmand.



La Suite Privilège vous sera attribuée sous réserve de disponibilité lors de votre accouchement. Aucune réservation n'est possible.

Tarif de la suite privilège : 220€/jour.

ESPACE CONVIVIAL : Petits déjeuners et tisanerie en libre-service

Le service maternité propose un petit-déjeuner en libre-service, disponible de 7H45 à 9H30. Cela permet de mieux respecter le rythme des mamans et de leur bébé en leur offrant la possibilité de choisir l'heure du petit-déjeuner.

En cas de contre-indication médicale, le service en chambre sera assuré.

Un espace tisanerie est également à disposition des mamans et de leur bébé de 20H45 à 23H00 afin de partager un moment de convivialité.

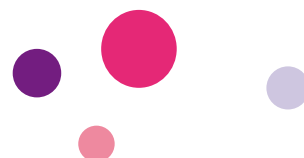
PAROLES DES MAMANS

« Cela permet de sortir un peu de sa chambre et de croiser les autres mamans »

« C'est une très belle initiative, cela permet de respecter au maximum le sommeil et le rythme de la maman et de l'enfant »

« C'est super ! J'ai mieux vécu mon séjour car plus reposant grâce à ces nouvelles prestations hôtelières »

« C'est très bien ! Quand on est en forme cela nous fait du bien de sortir de la chambre. »



VISITES ET ACCOMPAGNANT

VISITES HORS ACCOMPAGNANT

Les visites sont autorisées de 13h à 20h. Sur indication médicale, l'équipe peut être amenée à les réguler. Les visites des enfants de moins de 15 ans (en dehors de la fratrie) sont interdites.

ACCOMPAGNANT

Lors de votre séjour en maternité, l'équipe veillera à respecter votre intimité familiale. La présence de l'accompagnant est possible de jour comme de nuit.

Lit accompagnant

Un lit d'accompagnant est possible uniquement en chambre seule. La demande peut être faite dès l'arrivée en salle d'accouchement. Le tarif de ce service est de 22€/nuit. Pour en bénéficier, il faut s'assurer de sa disponibilité et retirer un ticket à l'accueil principal.



Afin de ne pas gêner l'organisation des soins et la circulation dans les chambres,
le lit doit être replié tous les matins avant 8 heures.

Repas accompagnant

- retirer un ticket à l'accueil principal et le remettre à l'aide-soignant ou à l'auxiliaire puériculture du service
- la demande doit se faire :
 - o avant 10h pour le repas du midi
 - o avant 16h pour le repas du soir
- les repas seront servis aux mêmes horaires que ceux du patient



Toute commande sera facturée

Par mesure d'hygiène, le personnel n'est pas autorisé à réchauffer les repas servis, les plats ou biberons venant de l'extérieur.

En tant qu'accompagnant, vous vous engagez à :

- **respecter le rythme du service, les horaires et l'organisation des soins**
- **à porter une tenue décente et à garder la chambre en ordre**

DISTRIBUTEURS

Des distributeurs automatiques de boissons chaudes et froides ainsi que de denrées alimentaires sont à votre disposition dans le hall principal de l'accueil de la clinique et au 2^{ème} étage. Ils sont accessibles 24h/24.

LE RETOUR À LA MAISON

LES CONSEILS DE SORTIE

Pour préparer votre retour à la maison.

LA SORTIE PRÉCOCE

Pour pouvoir bénéficier d'une sortie précoce (moins de soixante-douze heures pour un accouchement et moins de quatre-vingt-seize heures pour une césarienne), vous devrez avoir organisé un rendez-vous avec une sage-femme dans les vingt-quatre heures suivant votre sortie et un rendez-vous avec un médecin référent pour votre enfant dans les 24h suivant le retour à domicile.

En cas de souhait de sortie précoce, celle-ci est évaluée et validée par l'équipe obstétricale et pédiatrique selon les critères de bas risques pour la mère et pour l'enfant définis par la HAS (Haute Autorité de Santé).

PRADO

Prado, le service de retour à domicile de l'Assurance Maladie, est proposé aux femmes souhaitant bénéficier d'un retour accompagné de maternité après une sortie précoce. Avec l'accord de l'équipe médicale de l'établissement, Prado organise la visite à domicile d'une sage-femme libérale qui intervient dans les 24 heures suivant la sortie.

Ce service est destiné aux couples mère-enfant à bas risque médical, psychique et social dont la sortie a lieu :

- au cours des 72 premières heures après un accouchement par voie basse
- au cours des 96 premières heures après une césarienne

Le contenu des visites est fondé sur les missions de la sage-femme relatives au suivi médical du couple mère-enfant dans les suites d'un accouchement.

Les visites reposent sur :

- la réalisation d'un diagnostic
- l'indication d'une stratégie de prise en charge
- l'accompagnement du couple mère-enfant et la continuité de la prise en charge

Pour plus d'informations,

LES VISITES POST-NATALES DE VOTRE ENFANT

Au cours de ses deux premières années de vie, votre enfant sera suivi de façon régulière par son pédiatre ou médecin traitant: la première consultation post-natale a lieu aux alentours de son quinzième jour de vie, puis à 1 mois de vie, et tous les mois jusqu'à 6 mois, ensuite à 9, 11, 12, 18 et 24 mois. Le rythme ultérieur sera d'une consultation annuelle à sa date anniversaire.

Lors des consultations médicales, votre enfant recevra ses vaccins selon le calendrier vaccinal suivant :



Depuis septembre 2023, chaque nouveau-né peut recevoir pendant son séjour en maternité un traitement préventif contre la bronchiolite par injection d'un anticorps ciblé contre le virus VRS. Il limite de façon importante le risque et la gravité de la bronchiolite. Celui-ci est réalisé uniquement en période épidémique.



démarches administratives



conseils pour la santé de bébé



ABÉCÉDAIRE de votre séjour

I Interdit



Alcool

Il est interdit d'introduire des boissons alcoolisées dans l'enceinte de la clinique, qui participe à l'action « Clinique sans alcool ».

Animaux

Par mesure d'hygiène, nos amis les animaux ne sont pas autorisés dans l'enceinte de l'établissement.

Détentions illicites ou dangereuses

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

Tabac

Dans l'intérêt de tous, pour des raisons de sécurité et en vertu de la loi EVIN, du décret du 15/11/2006 ainsi que de la circulaire du 29/11/2006 :

« il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement ».

L'interdiction s'applique aussi aux cigarettes électroniques.

Lieu de santé sans tabac

La Clinique de l'Anjou est engagée dans une démarche « Lieu de Santé Sans Tabac ». Il s'agit d'une démarche visant à accompagner les patients et les professionnels à l'arrêt du tabac ainsi qu'à garantir un environnement sain et sans tabac pour tous.

Des espaces fumeurs ont été mis en place à distance des entrées de la clinique.



Vous êtes patient ? Pendant votre hospitalisation, une aide peut vous être apportée. N'hésitez pas à en parler aux professionnels de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

R Restauration

La Clinique de l'Anjou vous propose des repas qui allient qualités gustatives et nutritionnelles. Les repas sont préparés sur le site.



Dans le cadre de sa démarche de développement durable, le chef s'approvisionne principalement auprès des producteurs locaux et privilégie les produits de saison. Toutes nos viandes sont d'origine française. La clinique dispose d'un CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition) qui travaille sur les différents impacts de l'alimentation sur la santé des patients.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

Petit-déjeuner : à partir de 7h30

Déjeuner : à partir de 12h00

Dîner : à partir de 18h15

Les horaires peuvent varier pour respecter le rythme des enfants.

Un repas accompagnant peut être servi à ces mêmes heures, la commande devant être précédemment passée auprès de l'agent d'accueil (règlement à l'accueil) :

- Avant 9h00 pour le repas du midi
- Avant 14h30 pour le repas du soir

Des distributeurs automatiques de boissons sont à votre disposition au service des Urgences, en Ambulatoire, en Maternité et à l'accueil principal.

R Religion

Selon vos convictions religieuses, le ministre du culte de votre choix peut être appelé. Vous pouvez en exprimer le désir auprès du personnel (une liste d'intervenants est disponible, à demander au personnel de votre unité de soins).

De plus, une équipe d'aumônerie catholique est présente à la clinique. Elle est disponible pour vous rencontrer. Vous pouvez la contacter :

- Par téléphone en composant le 02.41.44.72.67 (n'hésitez pas à laisser un message sur le répondeur).
- Par l'intermédiaire du personnel.

Un lieu inter-religieux de recueillement et de prière est accessible à tous au rez-de-chaussée.

S Sécurité

Afin d'assurer votre sécurité et celle des nouveau-nés en maternité, des caméras sont installées pour surveiller d'éventuelles intrusions.

Un agent effectue des veilles et des rondes la nuit et le week-end.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs.

En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

V Valeurs

Il vous est vivement recommandé de ne conserver ni bijou, ni objet de valeur, ni somme d'argent importante avec vous. Remettez-les à vos proches. Il vous est aussi possible de les déposer dans le coffre sécurisé mis à disposition dans votre chambre.

La direction de l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol.



MES MÉDICAMENTS

Vous êtes hospitalisé(e) et vous vous posez des questions au sujet de vos médicaments.

A L'ADMISSION DANS LE SERVICE

Faut-il apporter les ordonnances en cours et votre traitement habituel ? OUI

Le jour de l'hospitalisation, vous devez impérativement apporter vos dernières ordonnances en cours afin de permettre au médecin de poursuivre ou adapter votre traitement.

N'oubliez pas de signaler la prise de traitements qui ne nécessitent pas d'ordonnance : automédications telles que phytothérapie (plantes), homéopathie, aromathérapie (huiles essentielles), compléments alimentaires.

Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances dans la mesure du possible.

Apportez également tous les médicaments que vous prenez habituellement.

Que dois-je faire de mes médicaments ?

Remettez tous vos médicaments (si vous les avez apportés) à l'infirmier qui s'occupe de votre admission. Ils seront isolés à votre nom dans la salle de soins du service et vous seront rendus à votre sortie.

Certains médicaments ne sont pas indispensables et peuvent être arrêtés le temps de votre hospitalisation sans incidence pour votre santé. Il est important d'éviter tout risque d'erreur, de mélange ou de surdosage entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins de la Clinique.

En cas de question sur le traitement qui vous est prescrit, parlez-en à l'infirmier ou au médecin du service. Vous pourrez également demander à rencontrer un pharmacien de la clinique.

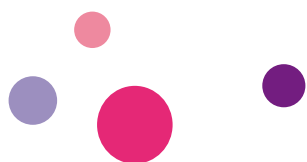
PENDANT L'HOSPITALISATION

Les médicaments prescrits à la clinique sont-ils exactement les mêmes que votre traitement habituel ?

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Par conséquent, il peut arrêter certains médicaments pris habituellement ou en modifier le dosage.

Par ailleurs, à la Clinique, des médicaments génériques sont référencés, identiques à ceux disponibles en ville mais pouvant provenir d'un laboratoire pharmaceutique différent.

Sont référencés aussi à la Clinique, des médicaments qui ne sont pas strictement identiques à ceux pris habituellement mais qui ont une même indication thérapeutique. Il est donc possible que durant votre hospitalisation, certains de vos médicaments habituels soient remplacés par des médicaments portant un autre nom.



Il est très important de ne prendre aucun autre médicament que ceux prescrits par le médecin de la Clinique et remis par les infirmiers. En effet, les interactions entre les différents médicaments peuvent entraîner de graves complications.

Mes médicaments seront-ils utilisés lors de mon séjour à la Clinique ?

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de la Clinique et donnés par l'infirmier au cours de votre séjour. Selon avis du médecin, et pour des traitements très particuliers, ou si la pharmacie de la Clinique n'en dispose pas dans les délais compatibles avec votre hospitalisation, vos médicaments pourront être utilisés exceptionnellement.

Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmier, que dois-je faire ?

Il est important de le signaler à l'infirmier ou au médecin du service. En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a mauvais goût, parlez-en à l'équipe soignante. Il existe peut-être d'autres formes galéniques plus adaptées à vos besoins.

A VOTRE SORTIE DU SERVICE

Vais-je retrouver mon traitement habituel ?

A la fin de votre hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Lisez-la attentivement et demandez-lui de vous l'expliquer. N'hésitez pas à lui poser des questions. Il ne faut pas rester sans réponse.

Le traitement prescrit à la sortie peut être différent de celui pris auparavant. Si des médicaments pris avant l'hospitalisation ont été supprimés ou modifiés, le médecin vous expliquera pourquoi.

Vais-je récupérer mes anciens médicaments ? OUI

L'infirmier vous rend les médicaments que vous lui avez remis à votre entrée. N'hésitez pas à les réclamer en cas d'oubli.

DE RETOUR AU DOMICILE

Il est important de bien respecter votre nouveau traitement car il est adapté à votre état de santé actuel. Il ne faut pas prendre d'autres médicaments sans avis médical, notamment ceux prescrits et pris avant l'hospitalisation et qui ont été arrêtés.

Si vous vous posez des questions, parlez-en à votre médecin traitant. Il aura reçu votre lettre de liaison et saura répondre à vos interrogations. Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.

Pensez à faire le point avec votre pharmacien pour faire le tri de vos médicaments, afin de ne conserver que ceux en cours.

Si vous suspectez que l'un des médicaments prescrits est à l'origine d'un effet indésirable pendant ou après le traitement, n'hésitez pas à le signaler. Vous avez la possibilité de le faire directement auprès du centre régional de pharmacovigilance. Un formulaire et un guide pour vous aider à le remplir sont disponibles sur le site internet de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicaments (ANSM) : <http://ansm.sante.fr/>

LA GESTION DES RISQUES

La Clinique de l'Anjou met en œuvre au quotidien une politique de Gestion des Risques.

L'ensemble des professionnels est invité à déclarer les événements indésirables rencontrés au cours de leur pratique auprès du bureau de gestion des risques. Chaque événement déclaré fait l'objet d'une analyse.

Patient, usager, vous avez également la possibilité de déclarer tout Événement Indésirable Grave lié à vos Soins (EIGS) en vous connectant sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables :

www.signalement-sante.gouv.fr.

Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur ce portail les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante ou actes de soins.



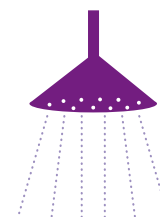
Gestion du risque infectieux et lutte contre les infections associées aux soins (infections nosocomiales)

La lutte contre les infections associées aux soins (infection que l'on contracte lors d'une hospitalisation) est au centre de nos préoccupations. Prévenez le personnel soignant d'une infection que vous pourriez présenter (angine, rhume...). Pour la désinfection des mains, de la Solution Hydro-Alcoolique (SHA) est mise à la disposition de tous les visiteurs à chaque étage, près des ascenseurs.

Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est en place et travaille en coordination avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) présente sur le terrain afin de lutter contre ces infections par l'élaboration d'un programme d'actions :

- Prévention par l'application de règles d'hygiène et la mise en place de protocoles,
- Surveillance par les évaluations des pratiques du personnel et des contrôles bactériologiques fréquents,
- Définition d'actions de formation et d'information du personnel,
- Évaluation périodique des résultats des actions de lutte contre ces infections,
- Définition avec les professionnels de santé des méthodes ou indicateurs permettant d'identifier, d'analyser et de suivre le risque infectieux.

Dans l'intérêt de tous, il est impératif de se conformer à des règles d'hygiène strictes : **avant votre entrée à la clinique, il est indispensable de suivre les consignes de douche remises par votre chirurgien ainsi que les conseils préopératoires.**



En suivant ces recommandations, vous prenez part à l'effort collectif de l'amélioration des soins dans un objectif de santé publique.

Gestion du risque transfusionnel (hémovigilance):

un Comité de Sécurité Transfusionnel et Hémovigilance (CSTH) s'assure de la mise en œuvre des bonnes pratiques en matière de transfusion. Il veille à l'application des protocoles, à la formation des équipes et à votre information pour un maximum de sécurité dans l'utilisation des produits sanguins.

Gestion des risques liés au matériel biomédical (matéiovigilance) et aux médicaments (pharmacovigilance) : les correspondants de ces deux vigilances s'assurent de la surveillance et de la traçabilité des dispositifs médicaux et des médicaments au sein de l'établissement.

Comité des vigilances : au travers de ce comité, les vigilants en lien avec la gestion des risques énoncés ci-dessus, mettent en place des actions pour sans cesse améliorer la prise en charge des patients et leur sécurité.

LA QUALITÉ

La Clinique de l'Anjou est certifiée V2014 par la Haute Autorité de Santé (HAS).

La certification de la HAS est une évaluation obligatoire des établissements de santé, basée sur l'identification des risques, la qualité réelle de la prise en charge et le travail en équipe.

Celle-ci vise à permettre aux établissements d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés, la visite de certification étant adaptée et personnalisée aux spécificités et aux risques de chaque structure.

La Clinique est certifiée niveau A, validant le haut niveau de sa politique qualité. Le rapport de certification permet d'identifier ce qui fonctionne, ce qui est remarquable ou doit être amélioré dans l'établissement en priorisant les actions. Celui-ci est consultable sur le site de la HAS. La dernière visite s'est déroulée en novembre 2023.

Les indicateurs liés à la qualité et à la sécurité des soins

Conformément à la législation, la Clinique de l'Anjou met à votre disposition ses résultats sur les panneaux d'affichage des accueils et sur son site internet.



La Clinique de l'Anjou consciente de l'impact de ses activités sur l'environnement s'est engagée dans une démarche de management environnemental. Les orientations ont évolué au fil du temps en intégrant une démarche plus large de Développement Durable pour s'inscrire dans un rôle de prévention en matière de santé publique. Quelques actions concrètes : étude pour l'optimisation des consommations énergétiques, rationalisation et tri des déchets, raccordement au réseau de chaleur de la ville pour les besoins en chauffage et la production d'eau chaude par l'énergie obtenue grâce à la combustion de bois.

Nous mettons tout en œuvre pour rendre votre séjour à la clinique le plus agréable possible. Merci de nous faire connaître vos impressions, critiques et suggestions éventuelles, celles-ci nous permettront d'apporter des améliorations à notre fonctionnement.

Pour nous donner votre avis, deux possibilités s'offrent à vous :

- Vous pouvez compléter l'enquête de satisfaction en flashant ce QR code :



- Vous avez également l'opportunité, en indiquant une adresse mail lors de votre pré admission ou de votre admission, de répondre à un questionnaire anonyme sur internet : deux semaines après votre sortie, un lien vous sera communiqué vers le formulaire à renseigner. Appelé **E-Satis** (Enquête Nationale de Satisfaction), ce dispositif national piloté par la Haute Autorité en Santé (HAS), suit les étapes de votre parcours (accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement) et réalise une mesure externe de la satisfaction des patients hospitalisés, permettant des comparaisons avec d'autres établissements.

Les données que vous transmettez par ces deux voies sont régulièrement analysées et discutées, en partenariat avec la Commission Des Usagers (CDU).

- Par ailleurs, la Clinique a déployé un programme d'utilisation du Patient Traceur, méthode d'évaluation prenant en compte l'expérience du patient lors de son séjour, qui amène à des actions d'amélioration de la prise en charge. Nous vous remercions pour votre participation et votre confiance.

LES DROITS DES PATIENTS

Les informations concernant votre état de santé

vous seront données lors d'un entretien individuel avec votre praticien (sauf urgence ou impossibilité, dans ce cas l'information est donnée à vos proches ou à la personne de confiance que vous avez désignée). C'est vous qui prenez la décision concernant votre santé. Votre consentement est OBLIGATOIRE et fondamental. Vous pouvez à tout moment le retirer ou revenir sur un refus de soin.

La protection des mineurs et des personnes sous tutelle

Le droit à l'information, à la décision et le droit d'accès aux informations détenues par les professionnels sont en principe exercés par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur. Toutefois, les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée à leur niveau de compréhension. Leur consentement doit être systématiquement recherché, s'ils sont aptes à exprimer leur volonté et à participer à la décision.

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation.

Toutefois, le médecin doit tenter d'obtenir le consentement du mineur sur cette consultation. Si le mineur maintient son opposition, il doit se faire accompagner de la personne majeure de son choix. Si le mineur bénéficie d'une couverture sociale, son seul consentement est requis.

La consultation de votre dossier d'hospitalisation

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'y accéder (Art. L. 111-7 du code de la santé publique et arrêté du 05/03/2004 modifié par l'arrêté du 03/01/2007), en faisant la demande auprès de la direction par courrier ou par mail à cdu@clinique-anjou.fr avec la photocopie de la pièce d'identité du demandeur ou via le formulaire disponible sur www.clinique-anjou.fr, en indiquant le nom du praticien concerné et la date de votre hospitalisation (première demande gratuite puis 17,90€ par demande).

Le dossier peut vous être communiqué soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également le consulter sur place avec

l'accompagnement d'un médecin.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois celles-ci datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

La conservation des dossiers d'hospitalisation

Les dossiers d'hospitalisation sont conservés par la clinique sous la responsabilité d'un praticien. Le délai peut varier de 20 ans à vie, suivant la pathologie. (Article R1112-9 du Code de la Santé Publique)
La direction de la clinique se porte garante de la confidentialité des informations de santé conservées par l'établissement.

La Commission Des Usagers de la prise en charge (CDU)

Cette commission veille au respect de vos droits et facilite vos démarches. La CDU contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge de l'établissement.

« Cette commission est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours possibles (Art. L 1112-3 code de la santé publique) ».

Vous pouvez aussi envoyer un courrier à la direction ou un mail à cdu@clinique-anjou.fr pour prendre rendez-vous avec un médiateur administratif ou médical selon le sujet.

Lors de la saisine de la CDU, vous avez la possibilité de vous faire accompagner par un représentant des usagers dont les coordonnées se trouvent sur le site de la clinique. Votre conseil juridique ou la CCI (Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux) peuvent également être saisis. La composition de la CDU ainsi que les coordonnées de ses membres sont disponibles dans les halls d'accueil et sur notre site internet.



COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS	
Le président élu par les membres de la CDU	M. Stéphane GALIEGUE
Deux médiateurs désignés par le représentant légal (1 médecin et 1 non médecin)	Dr Marie DOUBREMELLE M. Stéphane GALIEGUE
Quatre médiateurs suppléants désignés par le représentant légal (2 médecins et 2 non médecins)	Dr Guillaume LEGRAND Dr Romain DANTEC Mme Marina HEMERY M. Fabien JAYET (Vice-Président)
Deux représentants des usagers désignés par le directeur de l'ARS	Mme Marie-Claude TIBARI (UFC Que choisir) Mme Valérie GAUDINIÈRE (Vivre comme avant)
Deux représentants suppléants des usagers désignés par le directeur de l'ARS	Mme Sophie RIDREMONT (UFC Que choisir) Le 2 ^{ème} représentant est en cours de nomination
Le Président de la CME ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette conférence	Dr Julien BACLE, représenté par Dr Guillaume LEGRAND
Deux représentants du personnel infirmier ou aide-soignant désigné par le représentant légal	Mme Marina HEMERY Mme Elise GALDEANO
Le responsable qualité	Mme Soizic MENARD

RGPD (en application du règlement Européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles et la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978 (articles 34 et 36)

À l'occasion de votre séjour, des données vous concernant ont fait l'objet d'un traitement informatisé (sauf opposition motivée de votre part) grâce à des logiciels spécifiques permettant d'assurer votre suivi médical tout en préservant le secret médical.

Les données collectées, hébergées sur les serveurs de la Clinique de l'Anjou de manière sécurisée, sont au seul usage de l'établissement et de ses partenaires dans le seul intérêt de votre prise en charge.

Elles peuvent être communiquées pour des études à finalité médicale ou à CAPSANTE. Vous pouvez en interdire leur communication en adressant un courrier à la direction de la clinique.

Conformément à la déontologie médicale et en vertu de la loi informatique et liberté (Loi du 06/01/78 Art. 34 et 36) vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification auprès du délégué à la protection des données : dpd@clinique-anjou.fr.

En cas d'hospitalisation en Centre de Soins de Suite, vos données médicales sont renseignées dans le logiciel VT (vitrajectory) pour permettre la continuité des soins.

L'espace des usagers

Des représentants des usagers se tiennent à votre disposition pour vous recevoir sur le site de la clinique.

Vous pouvez notifier votre souhait de rencontrer un représentant des usagers auprès de l'accueil principal.

Retrouvez la liste des associations sur www.clinique-anjou.fr.

MON ESPACE SANTE

Mon Espace Santé est un carnet de santé informatisé, sécurisé et gratuit, accessible via Internet. A part vous, seuls les professionnels de santé que vous autorisez (médecins, infirmiers...) pourront le consulter. Il regroupera vos informations de santé tels que, vos comptes rendus de séjours, vos différents bilans etc... Il permettra, pour les professionnels de santé, de faciliter votre prise en charge en accédant aux informations utiles à la coordination des soins.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site www.monespacesante.fr.

LÉGISLATION CONCERNANT LE FONCTIONNEMENT DE LA CDU

(Inséré par Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 art. 1 Journal Officiel du 4 mars 2005)

• Article R 1112-91

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.

• Article R 1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis 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 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.

• Article R 1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivants 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.

• Article R 1112-94

Dans les huit jours suivants 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, 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 suivants 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.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE*

— Circulaire n°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2/03/2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte 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 oeuvre 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 document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr.

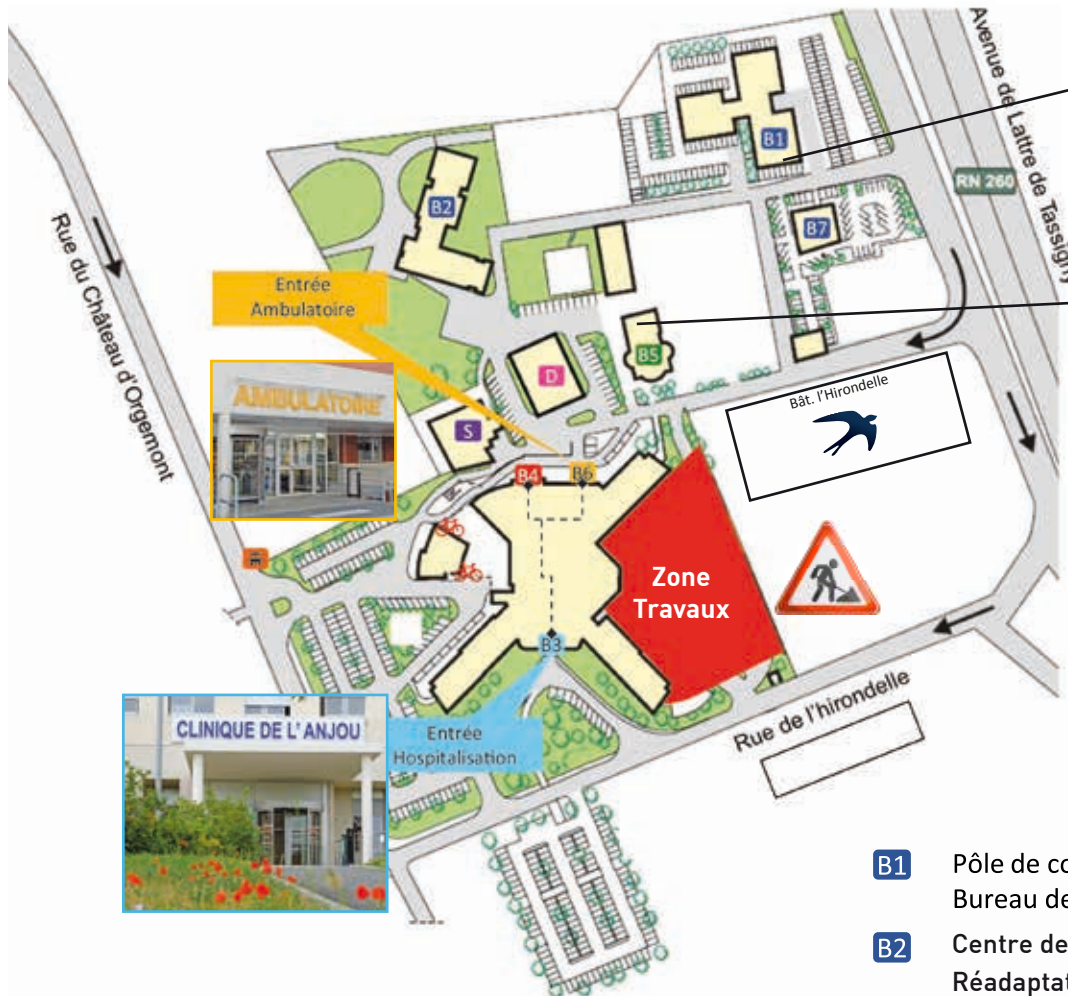
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

CHARTRE DU NOUVEAU-NÉ HOSPITALISÉ

La Clinique de l'Anjou s'engage à tout mettre en œuvre pour que le nouveau-né hospitalisé bénéficie :

- 1** De la présence continue, dès sa naissance, sans restriction, 24h/24, d'au moins l'un de ses parents, ou d'une personne de confiance. Les parents choisissent, s'ils le souhaitent, une à deux personnes de confiance pour les soutenir et les relayer tout au long de l'hospitalisation.
- 2** Des meilleures conditions pour créer le lien d'attachement avec ses parents (contact physique, bercement, échanges vocaux, alimentation) qui améliorent son état de santé et son bon développement. Parents et soignants partagent leurs connaissances pour regarder ensemble le bébé, comprendre ses réactions et entrer en relation avec lui.
- 3** Du contact peau à peau quotidien, avec au moins l'un de ses parents, ou la personne de confiance désignée par eux, le plus tôt possible, de façon prolongée au cours des 24h et jusqu'à la sortie.
- 4** Du colostrum maternel (1er lait) sans restriction d'âge gestationnel ou de poids, en l'absence de contre-indication médicale. L'équipe soignante informe et accompagne la mère dans la façon de nourrir son enfant et la soutient dans ses choix.
- 5** De la possibilité de téter au sein ou au biberon, aussitôt qu'il montre la capacité à le faire, sans restriction d'âge gestationnel.
- 6** D'un environnement confortable adapté à son développement sensoriel (luminosité, son, odeur, goût, toucher).
- 7** De la participation de ses parents aux soins qu'il reçoit avec l'accompagnement des professionnels de santé.
- 8** Du rôle protecteur de ses parents dans la prise en charge de l'inconfort et de la douleur en étroite coopération avec les soignants.
- 9** Des informations accessibles et compréhensibles destinées à ses parents pour comprendre son état de santé et prendre soin de lui.
- 10** D'une prise en charge individualisée, élaborée en concertation avec ses parents, et en accord avec la littérature scientifique la plus récente sur le sujet.





Consultations :
- Gynécologues-Obstétriciens
- Anesthésistes

Consultations :
- Pédiatres



Pendant les travaux :

- pour se rendre en Ambulatoire, accès conseillé par l'Avenue de Lattre de Tassigny et prendre directement vers le bâtiment l'Hirondelle
- pour se rendre à l'accueil principal, accès conseillé par la Rue du Château d'Orgemont



- B1** Pôle de consultations Tassigny
Bureau des préadmissions
- B2** Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation de l'Anjou (CSMRA)
- B3** Accueil Principal et bureau des entrées pour hospitalisation
- B4** Accueil Urgences
- B5** Centre de consultations d'Orgemont
- B6** Accueil Ambulatoire
- B7** Centre Médico-chirurgical LE 142
-  Pôle de consultations de l'Hirondelle
150 av de Lattre de Tassigny
- S** Scanner
- D** Centre d'Hémodialyse Diavrum
- F** Arrêt de bus (ligne n°5)
- P** Parking
-  Parking vélo



CLINIQUE
DE L'ANJOU

9, RUE DE L'HIRONDELLE
49044 ANGERS CEDEX 01

GPS : 47°26'40,03" N
0°32'19,74" O

direction@clinique-anjou.fr
www.clinique-anjou.fr

Accueil principal/Standard de l'établissement : 02 41 44 71 71

Accueil Urgences (24h/24 - 7j/7) : 02 41 44 70 70

Urgences maternité - salle d'accouchement : 02 41 44 72 91