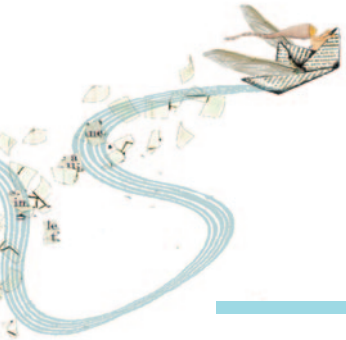
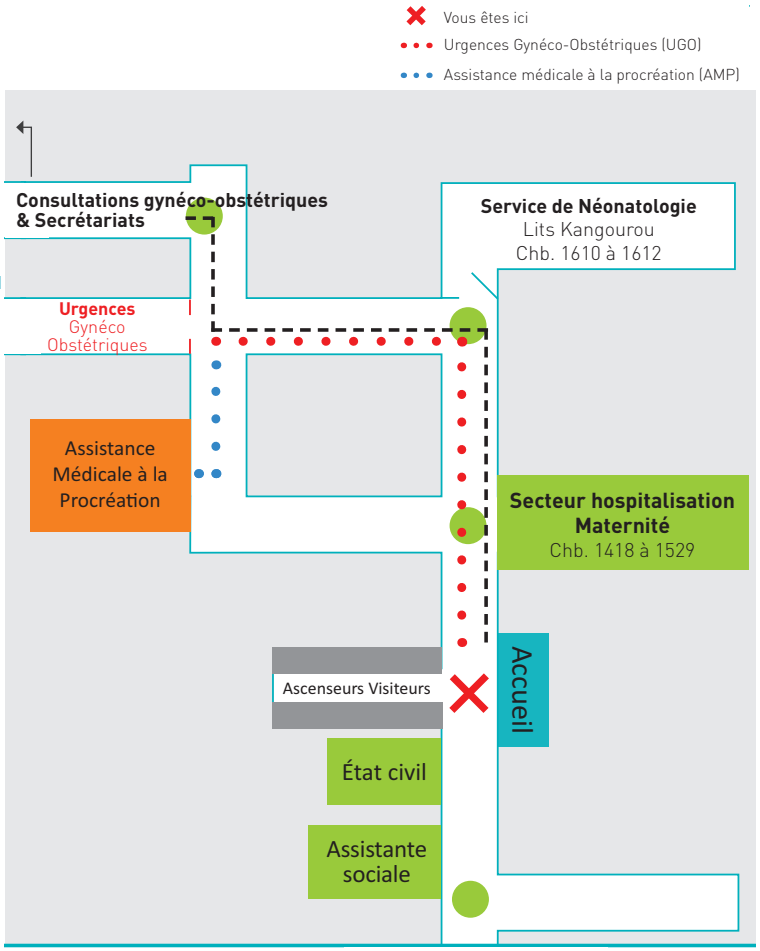
Livret d'accueil
Maternité

centre
hospitalier
saintnazaire

Édition 2022



Se repérer



Nous contacter

Urgences
Gynéco-Obstétriques : **02 72 27 81 35**

Secrétariats
- **consultations** : 02 72 27 81 50
- **hospitalisations** : 02 72 27 81 30

Standard du Centre hospitalier : 02 72 27 80 00

Bienvenue à la maternité

Vous attendez un enfant et vous souhaitez accoucher à la maternité du Centre hospitalier de Saint-Nazaire.
Nous savons et comprenons que chaque femme, chaque couple et chaque grossesse sont uniques. C'est une nouvelle et belle aventure. Nous mettons donc tout en œuvre pour que vous puissiez vivre individuellement votre accouchement, dans le respect de votre choix et en toute sécurité.

Nous vous remercions de votre confiance et mettons à votre disposition ce livret d'accueil qui permettra de répondre aux questions que vous vous posez. Il est conçu pour vous informer de l'organisation de notre maternité. Il vous apportera de précieux conseils pour un séjour que nous vous souhaitons agréable.

L'équipe médicale et soignante sera toujours à votre disposition pour vous guider tout au long de ces quelques mois à venir.

Vous pouvez également télécharger ce livret sur notre site internet, rubrique « La maternité ».

Sommaire

Introduction....4
Les équipes qui vous accompagnent....5
Le déroulement de votre grossesse....6
Le jour de votre accouchement....8
L'accueil de votre enfant....10
Votre séjour....11
Votre sortie....12
La maison des usagers....13
La charte de la personne hospitalisée....14
La charte d'accueil du nouveau-né et de ses parents....15
Vos droits au Centre hospitalier....16
L'amélioration de la qualité et la sécurité des soins....18

centre hospitalier saintnazaire

Centre hospitalier de Saint-Nazaire
11 bd Georges Charpak - BP 414
44606 Saint-Nazaire Cedex

www.hopital-saintnazaire.fr
Tél. 02 72 27 80 00

Introduction

Pour vous offrir un service public de soins de haut niveau, la maternité du Centre hospitalier s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire prête à répondre à toutes vos questions.

La maternité est de niveau 2B, prenant en charge les nouveau-nés venant au monde à partir de la 32ème semaine d'aménorrhée.

La maternité du Centre hospitalier est rattachée au Réseau Sécurité Naissance, qui regroupe 23 maternités des Pays de la Loire. Les objectifs du réseau sont d'améliorer les soins et la santé des femmes enceintes et des nouveau-nés. Il assure le suivi de commissions professionnelles et thématiques, des formations et l'élaboration de référentiels et de protocoles.

Nous travaillons dans le cadre du plan de périnatalité, avec plus de sécurité, d'humanité, de proximité, de qualité et d'évaluation.

La personnalisation de la prise en charge est déclinée tout au long de la grossesse, depuis la première consultation et jusqu'au retour à domicile de l'accouchée. Cette démarche de personnalisation se traduit par une information précise sur les modalités de prise en charge.

La préparation à l'accouchement, sous des formes variées à l'hôpital ou en ville, et l'entretien individuel de grossesse sont des moments particulièrement importants pour informer et écouter les futurs parents.

Nous veillons tout particulièrement au respect de votre choix sur les modalités d'accouchement, d'analgésie, d'alimentation de l'enfant …

Notre niveau de compétence et d'équipement nous permet de prendre en charge les urgences maternelles et d'assurer le suivi de grossesse pathologique.

Qu'est-ce qu'un projet de naissance ?

C'est un descriptif de vos souhaits. Il doit être rédigé et faire apparaître vos demandes très concrètes. Le projet de naissance doit être discuté avec l'équipe médicale. Certaines de vos attentes pourront ne pas être satisfaites (pour votre sécurité, ou en raison de l'organisation du service).
Le projet de naissance peut être modifié à tout moment, pendant votre grossesse ou en cours de travail. Il n'est pas figé : ce n'est pas un contrat, mais un projet modulable.
Véritable outil de communication entre les parents, les sages-femmes et obstétriciens, le projet de naissance assure une continuité avec les différentes équipes. C'est un moyen de rapprocher, dans le dialogue, les couples et les soignants.

Les équipes qui vous accompagnent

Les équipes seront à votre écoute et à votre disposition pour vous permettre le bon déroulement du suivi de votre grossesse, puis de votre séjour :

L'équipe médicale

■ Les gynécologues obstétriciens, anesthésistes, pédiatres, sages-femmes, internes

sont responsables de la surveillance clinique et des traitements médicaux. Ils sont présents 24h/24 pour répondre à la sécurité et à la qualité de votre prise en charge.

■ Le responsable de service et les responsables sages-femmes

sont garants de l'organisation générale de la maternité.

■ Les sages-femmes

présentes à chaque étape de votre maternité, sont vos interlocuteurs privilégiés. Leur rôle est de surveiller la grossesse, animer les rencontres en préparation à la naissance. Elles assurent les accouchements physiologiques et la surveillance de la mère et de l'enfant pendant le séjour dans les secteurs de maternité, et dans l'unité kangourou. Elles vous conseillent avant votre sortie.

L'équipe pluridisciplinaire

■ Les infirmières puéricultrices, auxiliaires de puériculture, aides-soignantes

Les puéricultrices participent à la surveillance des nouveau-nés, aux séances de prévention et d'information. Elles animent également des réunions d'information et d'échange pendant votre grossesse.

■ Un pédopsychiatre, des psychologues et une assistante sociale

travaillent avec les personnels de santé et peuvent vous rencontrer si vous le souhaitez.

■ Des consultantes en lactation

(sages-femmes et puéricultrices) sont là pour vous guider et vous conseiller dans votre allaitement, que vous soyez hospitalisée en maternité, ou en néonatologie.

DES ATELIERS MATERNITÉ POUR VOUS INFORMER*

En partenariat avec la Protection Maternelle Infantile (PMI), la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et des sages-femmes libérales ou exerçant en maternité, la CPAM propose des ateliers d'informations collectifs. Ces ateliers se déroulent sur inscription et sont généralement assurés au sein de la Cité sanitaire. Animés par des agents des organismes de la Sécurité Sociale et des professionnels de santé, ils ont pour objectifs de :

- vous informer sur les prestations dont vous pouvez bénéficier durant votre grossesse (prise en charge des examens, durée de votre congé maternité, prestation d'accueil du jeune enfant...),
- vous faire bénéficier d'informations en matière de suivi médical de la grossesse et de prévention des facteurs de risque (examens recommandés, conseils santé...) et de conseils pratiques (alimentation, adresses utiles...).

Pour participer à ces ateliers, une inscription préalable est obligatoire. Pour vous inscrire, envoyez un mail à l'adresse suivante :
ateliers-maternite@cpam-loireatlantique.cnamts.fr

*Atelier réservé aux assurés sociaux du régime général de la CPAM.

Le déroulement de votre grossesse

La préparation à la parentalité

La préparation à la naissance et à la parentalité peut s'effectuer avec votre sage-femme libérale ou les sages-femmes du service. Cette préparation comporte des informations sur la grossesse, les positions d'accouchement, l'allaitement, les soins de puériculture, les exercices de relaxation, la respiration…

Pour votre information, huit séances sont prises en charge par la Sécurité Sociale.
Nous vous invitons à participer à ces séances de préparation pour une meilleure connaissance de soi, s'initier à la relaxation et aux exercices permettant une adaptation à la grossesse et à l'accouchement, s'informer sur les rythmes du nouveau-né et de son alimentation, dialoguer avec l'équipe…

Pendant votre grossesse vous pouvez assister à des réunions animées par une puéricultrice :

- une réunion d'information sur le séjour en maternité, les rythmes du nouveau-né et son alimentation, le 1er lundi du mois.
- une séance d'information sur l'allaitement maternel, le 3ème lundi de chaque mois.

NOUVEAU
L'atelier NESTING

Des sages-femmes et des auxiliaires de puériculture formées vous proposent un atelier ludique, appelé nesting*, pour partager des solutions et alternatives pour protéger la santé des enfants en créant un environnement intérieur sain ! Les objectifs sont multiples : repérer les polluants de la maison, comprendre leur impact sur la santé, et limiter l'exposition des jeunes enfants. Les ateliers ont lieu les 2èmes et 4èmes mardis du mois.

**Nesting : faire son nid*

Pour tous renseignements ou autres questions, vous pouvez prendre contact avec le secrétariat de la maternité : 02 72 27 81 50
du lundi au vendredi, de 9h30 à 16h00.

La surveillance de votre grossesse peut être faite par votre médecin traitant, votre gynécologue libéral, votre sage-femme libérale, mais aussi dans notre maternité, en particulier lors des trois visites recommandées :
• les consultations obstétricales au 8ème et au 9ème mois
• la consultation d'anesthésie, et ceci en prévision de votre accouchement dans notre maternité.

Les consultations pré-natales

Durant la grossesse, **sept consultations** sont recommandées.

À partir du 4ème mois de grossesse et jusqu'à l'accouchement,
un examen par mois est obligatoire, et peut-être réalisé par votre médecin généraliste, votre gynécologue obstétricien, votre sage-femme libérale ou bien dans le service de consultations du Centre hospitalier avec un obstétricien ou une sage-femme.
Quelle que soit votre décision, il est nécessaire que vous soyez suivie dans le service à partir du 8ème mois de grossesse.
Trois échographies sont recommandées au cours de la grossesse :

- à 12 - 14 semaines d'aménorrhée (semaines sans règles), soit 2 mois et demi
- à 22 - 24 semaines d'aménorrhée, soit 4 mois et demi, 5 mois
- à 32 - 34 semaines d'aménorrhée, soit 7 mois de grossesse

Vous pouvez les réaliser au Centre hospitalier ou auprès d'un cabinet d'échographie. Nous vous recommandons de conserver tous vos résultats dans une pochette. Vous pouvez prendre rendez-vous au secrétariat des consultations obstétricales, au 02 72 27 81 50.

L'entretien pré-natal précoce

L'entretien du 4ème mois est fortement conseillé. Il peut se faire de manière individuelle ou en couple, et est pris en charge par la Sécurité Sociale. Il permet de répondre au mieux à vos besoins, à vos attentes, afin de préparer la venue de votre enfant.
Ce n'est pas une consultation médicale habituelle. Vous ne serez pas examinée. Il s'agit d'un temps d'écoute et d'échange avec un professionnel d'une durée moyenne de 45 minutes.
Les informations que vous communiquerez resteront confidentielles et ne pourront être transmises qu'avec votre accord. Vous déciderez avec le professionnel du contenu des informations à transmettre et des destinataires potentiels.
Lors de cet entretien, vous pouvez évoquer un projet de naissance.

LES URGENCES GYNÉCO-OBSTÉTRIQUES

En cas d'urgence, vous pouvez être accueillie 24h/24 par un interne, une sage-femme et un gynécologue obstétricien senior. Une entrée spécifique, différente des urgences générales, vous est réservée.

Si vous avez une inquiétude ou un problème, vous pouvez téléphoner au **02 72 27 81 35**, avant de vous déplacer.

La consultation d'anesthésie

Elle est obligatoire à partir du 8ème mois de grossesse, que vous envisagiez ou non une péridurale (cf. la péridurale en quelques mots, page 8). Cette consultation est très importante afin de dépister d'éventuels facteurs de risques. Elle se déroule au sein des consultations externes de la maternité. Vous devez prendre rendez-vous au 02 72 27 81 50.

Documents à apporter obligatoirement :

- Carte de groupe sanguin
- Résultats d'examens biologiques
- Résultats d'échographie

Les autres consultations

Des consultations plus spécifiques vous sont également proposées au sein de la maternité :

- Une consultation de tabacologie est assurée par une infirmière d'addictologie. Elle vous permettra de vous renseigner et de vous accompagner dans le sevrage tabagique. Vous pouvez vous renseigner auprès du secrétariat de la maternité.
- Une sage-femme de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) peut vous recevoir le jeudi matin, de 9h à 11h30

Nouveautés !

Les sages-femmes du service vous proposent de nouvelles consultations pour vous accompagner pendant la grossesse :

- Homéopathie : maux de la grossesse, troubles du sommeil, allergies…
- Hypnose : préparation à la naissance, difficultés émotionnelles…
- Acupuncture : maux de la grossesse, préparation à la naissance, bébé en siège…
- Sexologie : accompagnement des couples…

Plus d'informations sur notre site internet www.hopital-saintnazaire.fr, rubrique « La maternité »

Renseignements et prise de rendez-vous au 02 72 27 81 50

Conseils santé

Voici des conseils que vous pouvez suivre au quotidien pendant la grossesse. Ils vous permettront d'avoir une bonne hygiène de vie, pour bien préparer l'accouchement :

• Le sommeil

Pendant la grossesse, vous pouvez rencontrer des difficultés à vous endormir. Voici quelques conseils pour faciliter votre endormissement. Respectez des heures de sommeil régulières, allez vous reposer dès les premiers signes de fatigue, prenez un bain en fin de journée pour vous détendre, limitez la consommation de thé et de café, compensez une mauvaise nuit par des siestes…

• L'alimentation

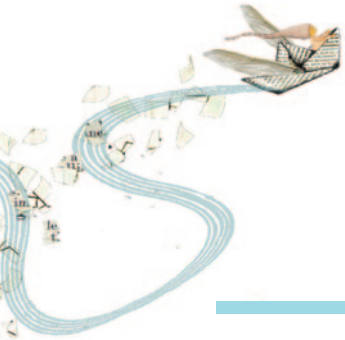
Les aliments nutritifs sont bénéfiques pour vous, mais aussi pour votre enfant. Ils lui fournissent les nutriments nécessaires à son développement. Il faut alors adopter un régime alimentaire sain et équilibré. En résumé, il faut manger 3 fois par jour, et de tout (en évitant les repas trop gras) : fruits et légumes bien lavés (qui apportent fibres, vitamines, folates), viandes bien cuites, œufs et poissons (protéines, fer), produits laitiers (calcium), féculents (glucides)…
Éviter la consommation excessive de sucres rapides (sodas, sirops). La seule boisson recommandée pour une femme enceinte est l'eau pure.

• L'activité sportive

Bon pour votre corps, pour le moral et aussi pour la santé de votre enfant, le sport vous permet également de bien vous préparer à l'accouchement. Cependant, il y a des règles à respecter : évitez les sports trop intensifs (jogging, football, basketball…) et préférez les sports doux (yoga, marche, natation…).

• Les interdits

Alcool, tabac et drogue sont fortement déconseillés pendant votre grossesse. Cela peut avoir des effets néfastes sur le développement de votre bébé. Des consultations de tabacologie et d'addictologie vous sont proposées au sein de l'établissement.



Le jour de votre accouchement

Votre enfant va naître. L'équipe vous accueillera au bloc obstétrical composé de salles de pré-travail chacune équipée d'une baignoire, de salles de naissance, d'une salle de césarienne dédiée et contiguë aux salles de naissance, et également de salles de soins dédiées à la prise en charge du nouveau-né.
Nous disposons de salles équipées de baignoires, de lianes de suspension, de ballons… Cela permet, selon vos souhaits et votre projet de naissance, d'être accompagnée autrement tout au long de votre pré-travail ou de votre travail. Ce choix peut être modifié soit à votre demande soit sur décision de l'équipe médicale.

Votre arrivée

Des places de parking dédiées pour les femmes enceintes vous sont réservées à proximité de l'entrée des urgences gynéco-obstétriques.

Quand venir ?

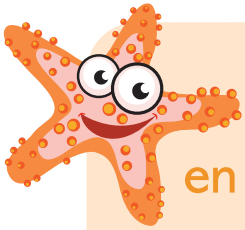
Des circonstances au cours de la grossesse imposent un avis médical :

- contractions utérines régulières et douloureuses
- perte de sang
- perte du liquide amniotique
- fièvre à partir de 38°5
- disparition/diminution des mouvements actifs du bébé

Avant de quitter votre domicile, le jour de l'accouchement

- Penser à ôter bijoux, piercing, vernis à ongles et lentilles de contact
- Ne pas hésiter à prendre une douche ou un bain (préférez la douche si la poche des eaux est rompue)
- Mettre des vêtements propres

Des précautions sont à prendre :
si vous n'avez pas accouché deux jours avant la date prévue du terme, vous pouvez prendre rendez-vous au secrétariat pour le jour du terme.



La péridurale en quelques mots

L'analgésie péridurale est une technique d'anesthésie locorégionale réalisée par un médecin anesthésiste réanimateur. Cette technique assure une bonne stabilité des fonctions vitales, bénéfiques pour la mère et l'enfant. Elle est destinée à supprimer ou atténuer la douleur de l'accouchement et/ou si besoin, à en faciliter le déroulement.

Une consultation est réalisée par le médecin dans les quelques semaines qui précèdent votre accouchement. N'hésitez pas, à cette occasion, à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Au moment de la péridurale, vous aurez la visite du médecin anesthésiste qui vous prendra en charge et actualisera avec vous les données de votre dossier. Il peut arriver, en fonction de votre état de santé ou du résultat d'examens complémentaires, que l'analgésie péridurale ne puisse être effectuée, contrairement à ce qui était prévu. C'est le cas, par exemple, s'il existe de la fièvre, des troubles de la coagulation du sang, une infection de la peau au niveau du dos, ou toute autre circonstance pouvant être considérée comme à risque.

Le choix définitif et la réalisation de l'acte relèvent de la décision du médecin et de sa disponibilité.

Pensez à apporter:

Pour les démarches administratives

- votre pièce d'identité
- votre livret de famille ou la reconnaissance anticipée de votre enfant
- votre carte vitale
- votre carte de mutuelle
- votre carte de groupe sanguin
- votre dossier médical : examens réalisés à l'extérieur (bilans, échographies, ...).

Le trousseau pour le séjour

Pour vous :

- des chemises de nuit ouvertes ou pyjamas
- deux soutiens-gorge d'allaitement
- des coussinets et un coussin d'allaitement (si vous allaitez)
- des slips filets
- des protections périodiques
- un nécessaire de toilette
- du linge de toilette pour vous et votre enfant
- un stylo

Pour votre bébé

(été comme hiver) :

- 5 pyjamas
- 2 brassières de laine
- 5 brassières de coton ou bodys
- 2 bonnets de laine ou coton
- 5 paires de chaussons ou chaussettes
- 5 bavoirs
- 1 thermomètre médical pour nourrisson
- 1 thermomètre de bain
- 2 turbulettes ou gigoteuses
- 1 drap de bain
- 1 paquet de couches 2/5kg

Pour la sortie

Prévoyez les vêtements appropriés à la saison et le siège auto «Dos à la route» pour un retour en toute sécurité.

Nous vous recommandons de laver tous les vêtements qui seront en contact direct avec la peau de votre bébé, en évitant l'utilisation d'assouplissant.

La prise en charge de votre douleur

Notre maternité considère la prise en charge de la douleur comme une priorité. Nous nous engageons à évaluer, prévenir, traiter et soulager le plus efficacement possible votre douleur dès votre arrivée et à chaque étape de votre parcours de soins. L'équipe travaille en collaboration avec le CLUD (cf. page 19) de l'établissement afin d'améliorer les procédures de prise en charge douleur.
Ainsi votre douleur peut être prévenue et traitée par différentes techniques des plus médicalisées (prise d'antalgique, cathéter cicatriciel, péridurale, rachi anesthésie, voire anesthésie générale), aux plus naturelles (bain, acupuncture, hypnose, … : cf. encadré ci-contre).

Des douleurs pelviennes persistent durablement après votre accouchement ?
N'hésitez pas à en parler avec votre sage-femme ou votre obstétricien afin qu'il vous oriente, au besoin, vers le service de consultation douleur chronique de l'établissement (consultations du lundi au vendredi : 02.72.27.80.40).

Acupuncture / Hypnose / Homéopathie

La maternité développe les techniques d'acupuncture, d'hypnose et d'homéopathie. Elles vous sont proposées en complément de votre suivi, sur prescription d'un médecin ou d'une sage-femme du service. Elles sont dispensées par une sage-femme spécifiquement formée à cette pratique et permettent la prise en charge :

- De la gestion des émotions lors de la grossesse et à l'approche de l'accouchement
- Des maux pouvant survenir lors de la grossesse et des suites de couches.

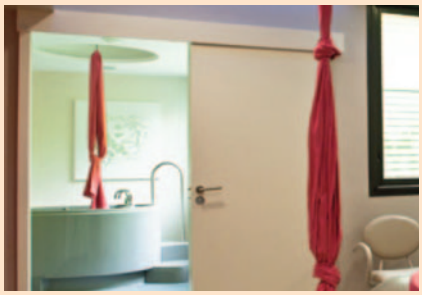
Plus d'informations à la page 7, rubrique « Les autres consultations »

La naissance

Le grand jour est arrivé. Vous allez être conduite dans le bloc obstétrical, pour être installée en salle de pré-travail ou en salle de naissance.
Une seule personne est autorisée en salle de naissance à assister la future maman. Une salle d'attente pour la personne accompagnante est située à proximité du bloc obstétrical.
À l'entrée du bloc, par mesure d'hygiène, la personne « désignée » par la patiente est priée de mettre une sur-blouse, et il est recommandé de se frictionner les mains avec une solution hydro alcoolique.
Toute l'équipe est là pour vous entourer et vous aider.

Pourquoi prendre un bain ?

- Une eau à 37°
- Une sensation de légèreté et de flottement
- Une diminution de la tension musculaire
- Une douleur atténuée
- Une meilleure dilatation



Pour vous :

- un brumisateur
- une chemise de nuit ample
- des slips filets
- une musique de votre choix
- des vêtements confortables

Pour la naissance

Nous vous recommandons d'apporter un petit sac différent de votre valise d'hospitalisation contenant le nécessaire pour vous et votre bébé (les bagages volumineux ne sont pas autorisés dans le bloc obstétrical).

Pour votre bébé :

- un body
- une brassière de coton
- un pyjama
- un bonnet
- une paire de chaussettes
- une turbulette
- quelques couches 2/5kg

L'accueil de votre enfant

Avant de regagner votre chambre, vous resterez environ deux heures en salle de naissance avec votre bébé, sous la surveillance de l'équipe.

Pendant ce temps, votre bébé sera placé en peau à peau avec vous, si son état et le vôtre le permettent ; ou avec le papa.

Ceci peut également être proposé en salle de réveil dans le cas d'une naissance par césarienne.
Une tétée de bienvenue est proposée pour le bien-être du bébé et de la maman.
Si vous ne souhaitez pas allaiter votre enfant, le lait maternisé est fourni pendant le séjour.

Développement durable

Les biberons à usage unique sont récupérés, et le tri de ces déchets permet de faire des dons à des associations locales en lien avec l'enfance.

La déclaration de naissance à l'état civil

est obligatoire dans les 5 jours suivant la naissance. Pour faciliter cette démarche, le Centre hospitalier met à votre disposition un bureau d'état civil. Vous pourrez y rencontrer un agent pour établir la déclaration de votre enfant. Le bureau se situe au 1er étage de la maternité, près de la banque d'accueil.

Ouverture :

- Du lundi au vendredi : de 9h à 12h et de 13h à 17h
- Fermé le jeudi matin

Qu'est ce la tétée de bienvenue ?

Il s'agit en effet d'un moment favorable pour une première tétée, dû à l'éveil particulier du nouveau-né, au partage de ce moment privilégié et à la libération massive d'hormones au moment de l'accouchement. De plus, le colostrum délivré à ce moment particulier est un excellent aliment : il apporte à votre bébé tous les anticorps et les nutriments nécessaires, en s'adaptant parfaitement en qualité et en quantité aux besoins de votre enfant.

Le colostrum, c'est quoi ?

Le colostrum est une forme particulière de lait produit généralement durant les cinq premiers jours suivant votre accouchement. Contrairement au lait, il a une couleur jaunâtre et contient une grande quantité d'anticorps qui peuvent aider à protéger bébé contre divers agents infectieux.

Votre séjour

La chambre

La maternité comprend des chambres seules et des chambres doubles, toutes équipées d'une salle de bain, de toilettes, et d'un coin nurserie.
Pour réaliser les soins de puéricultures de votre bébé (bain, changes, ...), les chambres sont équipées de meubles de puériculture. Par ailleurs, une nurserie est à votre disposition dans le service. **Notre maternité est une maternité sans tabac et sans alcool : il est donc interdit de fumer dans les locaux, d'apporter et de consommer toute boisson alcoolisée.** Lors de votre venue pour accoucher, vous devrez, vous-même ou la personne qui vous accompagne, faire enregistrer votre entrée auprès du secrétariat des urgences gynécologie/obstétriques.
Vous devrez préciser à votre arrivée si vous souhaitez être en chambre seule, si cela n'a pas déjà été signalé lors de vos consultations.
Nous vous invitons à vous présenter au secrétariat d'hospitalisation, secteur Matisse, dès le début de votre séjour.

Les repas

Horaires des repas :
- Petit-déjeuner : entre 7h00 et 7h30
- Déjeuner : 12h00
- Collation : 16h00
- Dîner : 19h00

L'achat d'un ticket pour un repas visiteur est possible. Vous pouvez vous renseigner auprès du personnel du service ou auprès de l'hôtesse d'accueil.

Chambre seule

(en fonction de la disponibilité du service)
Vous pouvez bénéficier d'une chambre seule. Celle-ci vous sera facturée au tarif en vigueur. Ce tarif comprend l'accès à la télévision, au téléphone et à internet.
De nombreuses mutuelles prennent en charge cette facturation : vous pouvez vous informer auprès de votre organisme mutualiste.
Si votre mutuelle ne prend en charge que partiellement le forfait chambre seule, vous devrez vous acquitter de l'intégralité de la somme due lors de votre sortie, auprès du secrétariat d'hospitalisation.

Pendant votre séjour en chambre seule, le papa ou une autre personne de votre choix peut rester auprès de vous ; un lit accompagnant est proposé au prix de 35€ la nuit (le petit-déjeuner est inclus) selon les possibilités du service. Nous vous invitons à le replier et le ranger avant 9h du matin pour faciliter la réalisation des soins.

Les chambres sont équipées de coffres pour garantir la sécurité de vos objets de valeur. Toutefois, nous vous recommandons de ne pas garder dans votre chambre des biens de valeur ou des sommes d'argent importantes. Remettez à votre famille ce dont vous n'avez pas besoin pendant votre hospitalisation. Les placards des chambres sont équipés d'un coffre verrouillé par un code à 4 chiffres. Les biens et valeurs que vous y déposez resteront sous votre responsabilité.
Attention, le Centre hospitalier ne pourra être tenu responsable en cas de vol, pertes ou détériorations des biens que vous aurez gardés auprès de vous ou dans le coffre du placard de votre chambre.

Les visites

La présence du conjoint est autorisée à toute heure et il peut avoir accès à la nurserie.
Les frères et sœurs des nouveau-nés sont les seuls enfants admis dans le service.
Veillez à limiter vos visites à deux personnes à la fois dans la chambre.
Les visites sont libres entre 13h et 19h.
À l'entrée dans la chambre, il est conseillé de se frictionner les mains avec la solution hydro alcoolique. Dans un contexte épidémique sérieux, le service hygiène de l'hôpital et la direction peuvent être amenés à restreindre ou à suspendre les visites dans l'intérêt des mamans et des bébés.

Un photographe se déplace dans les chambres le lundi, le mardi, le jeudi et le vendredi (sans obligation). Le Centre hospitalier offre une photographie à toutes les mamans.

Téléphone, télévision & Internet

L'espace multimédia « AKLIA », situé dans le hall de la cité sanitaire, vous permet de réaliser l'ouverture de la ligne téléphonique, de la télévision et du WIFI, si vous ne bénéficiez pas de la prestation « chambre seule ».
Horaires d'ouverture :
du lundi au vendredi : 9h30-18h30,
samedi, dimanche et jours fériés : 11h-13h et 14h-18h
Composer le 94 depuis votre téléphone pour activer un abonnement. Les conseillers AKLIA sont à votre disposition.

Votre sortie

La durée du séjour est variable et sera déterminée par votre état de santé, et de celui de votre enfant. Le séjour peut durer entre 3 et 5 jours.
Les sorties de la maternité se font tous les jours avant 11h00.
Par ailleurs, des sorties anticipées sont également possibles. Pour cela, la préparation en amont avec l'équipe médicale permettra la réalisation de votre projet de retour à domicile anticipé, avec l'accord du médecin traitant et de votre sage-femme.
Vous avez la possibilité d'un retour à domicile en bénéficiant du PRADO.

En dehors de la maternité, d'autres services peuvent vous apporter un soutien :
- PMI (Protection maternelle infantile)
- Relais parentaux
- Consultation « Parents tout petits » du Centre médico-psychologique « Le CAPP »

Qu'est-ce que le PRADO ?

Programme de Retour A Domicile.
Après la naissance de votre enfant, un conseiller de l'Assurance Maladie vous rend visite à la maternité pour vous proposer un accompagnement personnalisé à domicile, avec la visite, chez vous, de la sage-femme de votre choix.

La visite post-natale

Nous vous recommandons une visite post-natale 6 à 8 semaines après l'accouchement. Elle peut être réalisée par votre médecin généraliste, votre sage-femme libérale, votre gynécologue. En cas de césarienne, il est préférable de consulter votre gynécologue.

Cette visite a pour objectif d'évaluer votre état de santé après l'accouchement, de répondre aux questions que vous vous posez, de vous proposer une contraception adaptée à vos besoins et d'éventuelles séances de rééducation périnéale.

Pensez à remplir le questionnaire de satisfaction. Votre avis nous intéresse !

L'ensemble de l'équipe de la maternité vous souhaite un bon retour, et reste à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

La maison des usagers et des associations

Des associations d'usagers interviennent dans l'établissement. Elles font l'objet, d'un agrément régional ou national. Elles assurent des permanences à la Maison des Usagers et sont à votre disposition pour vous écouter et vous renseigner. Elles peuvent apporter aide matérielle et réconfort psychologique aux malades et leur famille pendant le séjour hospitalier et après leur sortie.
Les représentants des usagers assurent également une permanence tous les jeudis de 14H à 16H.
Tél. : 02 72 27 80 02 - Mail : maisondesusagers@ch-saintnazaire.fr

COORDONNÉES DES ASSOCIATIONS INTERVENANT A LA MAISON DES USAGERS

située au rez-de-chaussée, près du hall d'accueil

Le planning des permanences est disponible à la maison des usagers, et sur notre site internet, rubrique « Vous êtes usager/patient »

AAB 44 - Association Anorexie Boulimie 44	06.40.42.93.89	aab.ouest44@orange.fr	4ème mardi - de 16h00 à 17h30
ADDEVA - Victimes de l'amiante	06.43.68.35.99	addeva44president@orange.fr	4ème mercredi - de 14h00 à 17h00
CLCV - Consommation logement et cadre de vie	02.40.66.16.44	saint-nazaire@clcv.org	3ème jeudi - 10h00 à 12h00
Club Cœur et Santé	02.41.01.13.99	claircerisiercs@orange.fr	3ème mardi - de 10h00 à 12h00
Entraid'addict Vie Libre Alcoolique anonyme	06.72.04.33.65 06.03.30.68.23 06.31.23.47.23	christine.dufroux@sfr.fr roselynelepiouff@hotmail.fr	Tous les jeudis de 14h00 à 16h00 sur Heinlex - Bâtiment les alizés
Entraide Cancer	07.89.49.14.72	entraidecancerstnazaire@gmail.com	3ème mercredi - de 14h00 à 16h00
FMH - Handicaps divers	06.64.00.30.71	fmh44ul@yahoo.fr	2ème mardi - de 10H00 à 12H00
FNATH - Handicaps et accidents du travail	02.40.61.89.27 06.87.43.00.54	michelinechauvel@orange.fr	4ème lundi - de 14h00 à 15h30
France Rein	06.85.28.09.20	bernard.christian44@orange.fr	2ème jeudi - de 10h00 à 12h00
FRANCE VICTIMES 44	02.85.95.97.63	contact@aideauxvictimes-saint-nazaire.org	1er lundi - de 14h00 à 16h00
JALMAV - Jusqu'à la Mort Accompagner la Vie	02.40.42.57.15	jalmav.saintnazaire@gmail.com	2ème Mercredi - de 14h30 à 17h00
Laryngectomisés, les mutilés de la voix	02.41.34.50.96 06.86.98.34.65	info@mutiles-voix.com mdlv49@orange.fr martinelemaire@wanadoo.fr	2ème vendredi - de 14h00 à 17h00
Ligue contre le cancer	06.10.45.89.34	veronique.drouglazet@orange.fr	2ème lundi - de 14h00 à 16h00
OLA - Obésité Loire Atlantique	07.67.45.92.18	associationola44@gmail.com	1er mercredi - de 14h00 à 16h00
VMEH - visites des malades en milieu hospitalier	06.15.29.44.09	giovijp@gmail.com	Tous les mardis de 14h00 à 17h00

Allô Allaitement 44 : soutien allaitement et maternage
Site internet : www.alloallaitement44.fr - Mail : questionallaitement44@gmail.com

La charte de la personne hospitalisée

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SDIB/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006

CHARTE D'ACCUEIL du NOUVEAU Né et de ses PARENTS

centre hospitalier saint-nazaire

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

Votre service de maternité est engagé depuis plusieurs années dans une démarche de soins de qualité pour toutes les familles, et notamment dans la promotion de l'allaitement maternel.

La majorité du personnel reçoit des formations adaptées, entre autres sur les techniques d'accouchement et l'allaitement maternel, permettant de vous accompagner dans le choix que vous ferez.

Vous êtes invités à participer à la préparation à la naissance où sera abordé le mode d'alimentation de votre nouveau-né et à des séances bimensuelles d'information sur l'allaitement maternel et ses bienfaits. Elles vous aideront à exprimer vos désirs et à faire votre choix.

A la naissance, votre bébé sera posé sur vous et restera blotti, peau contre peau. Vous offrirez ainsi les meilleures conditions pour le réchauffer, le sécuriser et pour une première tétée au sein si vous le désirez.

Si vous avez choisi l'allaitement maternel, nous vous accompagnerons dans sa "mise en route" à la recherche d'un maximum d'efficacité, de confort et de plaisir pour maman et bébé. Si vous êtes séparés de votre bébé, nous montrerons à la maman comment exprimer ou tirer son lait.
Si vous n'allaitez pas, nous vous informerons sur la préparation des biberons.

Lorsque bébé est nourri au sein, il ne reçoit aucun aliment ni aucune boisson autre que le lait maternel, sauf indication médicale.

Avec tous les changements que provoque la naissance, votre bébé a besoin de votre présence, cela le rassure. Il est souhaitable de cohabiter jour et nuit avec son bébé.

Pour un bon démarrage de votre allaitement, nous vous recommandons de mettre bébé au sein aussi souvent qu'il le désirera.

Durant les premières semaines de sa vie, votre bébé n'a besoin d'aucune tétine artificielle qui pourrait perturber ses premiers repères.

Lorsque vous sortirez de la maternité, nous vous recommandons vivement d'être accompagnés et soutenus dans votre rôle de parents.
Nous vous donnerons toutes les adresses utiles, et notamment celle de la PMI ainsi que celles des Associations d'aide et de soutien à l'allaitement maternel.

Nous nous engageons à respecter le Code International OMS qui vise à procurer une alimentation adaptée aux nourrissons en encourageant l'allaitement maternel et en utilisant correctement les laits industriels.

OBS-FI-004 • Version 1• 14/12/12

Maternité du Centre Hospitalier de Saint-Nazaire - BP 414 - 44606 Saint-Nazaire - Tel. : 02 72 27 80 00

Vos droits au Centre hospitalier

Droit d'accès au dossier médical

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 faisant la demande auprès du service Relations Usagers. adresse mail : service.relations-usagers@ch-saintnazaire.fr.
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 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 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, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition aux différents points d'accueil. (cf. articles l.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique).

Une fois le document rempli, il est à retourner accompagné de la copie de la carte d'identité à :

Service des relations avec les usagers
Centre hospitalier de Saint-Nazaire - CS 20414
44606 SAINT-NAZAIRE Cedex

Nouvelles technologies

Selon les besoins, le médecin hospitalier qui vous soigne peut soumettre votre dossier à l'avis d'autres spécialistes régionaux ou nationaux par le biais des nouvelles technologies audio-visuelles et informatiques (télémédecine). Dans ce cas les échanges ne sont pas enregistrés. Votre médecin hospitalier vous tiendra informé de cette présentation et de ses conclusions.

Gestion de vos données de santé

Concernant vos données de santé

Le Centre hospitalier de Saint Nazaire, responsable de traitement, traite des données personnelles vous concernant, recueillies lors de votre hospitalisation ou consultation, dans le but de vous prendre en charge et de réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques.
Vos données sont réservées aux professionnels de soins du Centre hospitalier de Saint-Nazaire qui interviennent dans votre prise en charge et aux services administratifs habilités, dans la limite de leurs missions.
Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Trésor public, Agences régionales de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire, avocats, commissaires aux comptes…) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.
Vos données peuvent être transmises à des prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour le Centre hospitalier de Saint Nazaire.
Le Centre hospitalier de Saint Nazaire peut également être amené à utiliser vos données à des fins de recherche selon les procédures applicables.

Durée de conservation des données

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès.
Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit. Les informations exploitées à des fins de recherche sont conservées jusqu'au rapport final de la recherche ou jusqu'à la publication des résultats de la recherche. Elles font ensuite l'objet d'un archivage sur support papier ou informatique pour une durée conforme à la réglementation en vigueur.

Vos droits

Quelles que soient vos données traitées par le Centre hospitalier de Saint Nazaire (personnelles ou de santé) : L'ensemble des citoyens dispose des droits individuels prévus par le Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD), en particulier le droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, de portabilité, d'oubli et d'introduction d'une réclamation auprès de toute autorité compétente.

Le consentement éclairé aux soins

Le principe : tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels des soins proposés.

Cas particuliers :

- Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.
- Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus du traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

Protection des personnes

Enfants mineurs

Toute intervention sur les enfants mineurs nécessite le consentement du ou des parents titulaires de l'autorité parentale, sans pour autant renoncer au droit à la parole de l'enfant.

Majeurs protégés

Dans le cas où une altération des facultés mentales ou corporelles met une personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts, des mesures de protection peuvent être mises en œuvre conformément à la législation applicable pour la protection des majeurs incapables.

Sur demande du médecin ou d'un proche, le juge des tutelles peut décider d'une mise sous protection. De ce fait, avant toute intervention, il convient de recueillir le consentement du malade ou celui de son représentant légal.

Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la responsable des relations avec les usagers déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez écrire à : M. Le Directeur, Centre hospitalier de Saint-Nazaire, 11 bd Georges Charpak, BP 404, 44606 Saint-Nazaire Cedex.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. 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.

Votre plainte ou réclamation est instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique :

Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être 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.

Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le 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.

Art. 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 suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art. R. 1112-94. - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

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

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

L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Le Centre hospitalier de Saint-Nazaire est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Les axes prioritaires de la politique qualité de l'établissement sont :

- Améliorer la coordination des parcours patient et la continuité des soins, notamment à l'entrée et à la sortie du patient, en particulier sur :
  - les filières d'urgences et de soins non programmés
  - la prise en charge médicamenteuse du patient
  - la prise en charge de la douleur
  - la traçabilité des actes administratifs et de santé au travers du dossier patient informatisé
- Maintenir la sécurité de la prise en charge dans les plateaux techniques (dont les salles de naissance) en s'assurant d'une évaluation régulière de leur pratique et de leur fonctionnement
- Favoriser l'implication des patients lors de leur prise en charge et dans le recueil de leur satisfaction
- Promouvoir la participation des usagers dans les projets développés en faveur du droit des patients

En vue d'assurer des soins de qualité, l'établissement mène régulièrement des évaluations sur l'organisation et la qualité de la prise en charge des patients. Les résultats obtenus permettent de déterminer les améliorations à apporter.

Par exemple, le dossier du patient recueille et conserve les informations administratives, médicales et paramédicales, enregistrées pour tout patient accueilli. Il assure la traçabilité des actions effectuées permettant ainsi de suivre et de comprendre le parcours hospitalier du patient. Ainsi, la qualité de sa tenue, incontournable pour une bonne continuité des soins, est évaluée à partir d'un indicateur national commun à tous les établissements de santé.

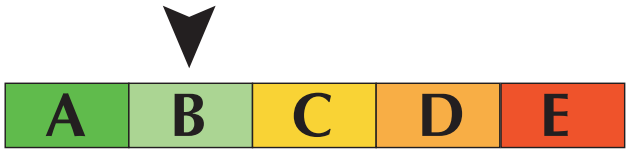
La maternité participe au recueil d'indicateurs liés à la prévention des complications de l'accouchement afin de contribuer à l'amélioration de la sécurité de la femme.

Le Centre hospitalier participe à une enquête nationale de satisfaction des patients, e-satis. Vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne dont les résultats sont totalement anonymes.

Les résultats des évaluations sont disponibles en différents points du Centre hospitalier, comme la maison des usagers et sur le site Internet de l'établissement (www.hopital-saintnazaire.fr).

La certification délivrée au centre hospitalier de Saint-Nazaire par la Haute Autorité de santé (HAS), autorité indépendante en charge de l'évaluation de la qualité des établissements de soins, vient récompenser les progrès accomplis par l'établissement dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

En décembre 2016, le Centre hospitalier a été certifié en niveau B pour tous ses sites et ses filières de soins (médecine, chirurgie, obstétrique, santé mentale, soins de suite et de réadaptation, soins de longue durée et hospitalisation à domicile).



Dans son rapport de certification, disponible sur www.has-sante.fr, la Haute Autorité de Santé a prononcé quatre recommandations d'amélioration :
- Management de la prise en charge médicamenteuse
- Management de la qualité et des risques
- Droits des patients
- Prise en charge des urgences et des soins non programmés

Des objectifs ont été définis et sont suivis dans le cadre du Programme d'Amélioration de la Qualité et Sécurité des Soins du Centre hospitalier. De plus, le laboratoire de biologie médicale est accrédité pour la qualité de ses prestations selon l'ISO 15189.

La Commission des Usagers (CDU)

La loi du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé renforce la place de l'usager. La CRUQPC est remplacée par la Commission Des Usagers. Le décret du 1er juin 2016 instaure une commission dans chaque établissement, ainsi qu'au niveau des Groupements hospitaliers de Territoire.

Le Centre hospitalier a mis en place sa CDU le 5 décembre 2016 et a élu son président et vice-président. À travers cette élection, c'est un renforcement de la démocratie sanitaire, par la reconnaissance de la place des usagers en tant qu'acteurs de leur santé et de leur participation aux décisions d'organisation et d'amélioration de la qualité de la prise en charge tout au long du parcours patient.

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 doit recommander 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 vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part. Vous trouverez le questionnaire de satisfaction du Centre hospitalier avec le livret d'accueil qui vous a été remis à votre arrivée.

Le service des relations avec les usagers a un rôle de support dans la mise en œuvre des missions de la CDU et veille au respect des droits des patients : information claire et loyale, codécision, respect de la vie privée, droit à la dignité, accès au dossier médical, droit de se plaindre et d'être indemnisé...

Des formations sont proposées à cet effet aux professionnels et aux étudiants.

Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

À l'hôpital, le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) est chargé de l'élaboration des programmes de surveillance et de prévention. Il suit et évalue leurs mises en œuvre. Son rapport annuel ainsi que les « scores hygiène » sont disponibles sur demande auprès du CLIN, à la maison des usagers et sur le site internet du Centre hospitalier (www.hopital-saintnazaire.fr).
Nous mettons tout en œuvre pour éviter que vous soyez victime d'une infection au cours de votre hospitalisation. Si vous êtes porteur d'une infection ou d'un germe particulier, on vous donnera des consignes spécifiques. Certaines mesures ont aussi pour objectif de vous protéger. Pour nous aider dans la lutte contre les infections, merci de respecter ces consignes. Dans tous les cas, une bonne hygiène des mains constitue le premier obstacle à la transmission des infections.

Le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur)

Selon l'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. ». Ainsi le CLUD de l'établissement veille à améliorer la prise en charge de la douleur en coordonnant les actions de l'ensemble des services et en proposant des orientations adaptées aux situations. Il est composé de différents représentants médicaux et paramédicaux qui ont la charge, entre autres, d'élaborer des protocoles, procédures douleur et d'effectuer le suivi de leur mise en oeuvre.
Les représentants des usagers sont associés à ces décisions.

L'éthique dans les soins à l'hôpital

Soigner est un acte important qui requiert de la compétence technique, de la qualité humaine et une haute exigence éthique. Soigner, c'est partager l'intimité d'un être humain pour écouter sa souffrance et y apporter soulagement. Soigner c'est aussi respecter le patient, sa dignité, son autonomie.
Un comité d'éthique, composé de professionnels hospitaliers, mais aussi de personnalités aux compétences diverses (philosophe, juriste, représentant des usagers, représentant des cultes) a été constitué afin de réfléchir sur la manière de concilier au mieux, ces exigences. Au cas où vous seriez confronté à ce type de problème, il vous est possible de le porter à la connaissance du comité d'éthique du Centre hospitalier (par l'intermédiaire d'un courrier adressé à la Direction générale).

Le Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN)

À l'hôpital, l'alimentation est à la fois un élément de qualité de l'accueil, mais aussi un soin à part entière qui contribue au confort et à la guérison du patient. Le comité liaison alimentation nutrition (CLAN) est un groupe pluridisciplinaire (médecins, soignants, diététicienne, personnels de restauration, représentants du personnel, …).
Il a vocation à participer par ses avis ou propositions à l'amélioration continue de la prise en charge nutritionnelle du patient et de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition.

Edstuaire Communication Médicale Tel : 02 40 00 98 98 - RCS B 330267733 - 100124 - OBS-FI-003 / Version 6 / 17-12-21

Bébé Cash Saint-Nazaire depuis plus de 19 ans au service de la famille

bébé cash

Bébé Cash st nazaire
distributeur de couches

Les couches Freelife s'engagent à respecter la santé de votre bébé

sans chlore
sans parabène
sans parfum
sans tributylétain
sans latex

RIVA Douce
- gel doux lavant
- lotion
- savon

Helen Harper
- coussinet d'allaitement

ID
- slip filet

Bienvenue à votre bébé

- 20%
de remise
*sur présentation de ce coupon**

sur la gamme Freelife
** hors promotion*

PRIX DIRECT USINE

02 40 42 49 90

Centre Commercial de Kerlédé
5 Rue Ambroise Paré - 44600 Saint-Nazaire