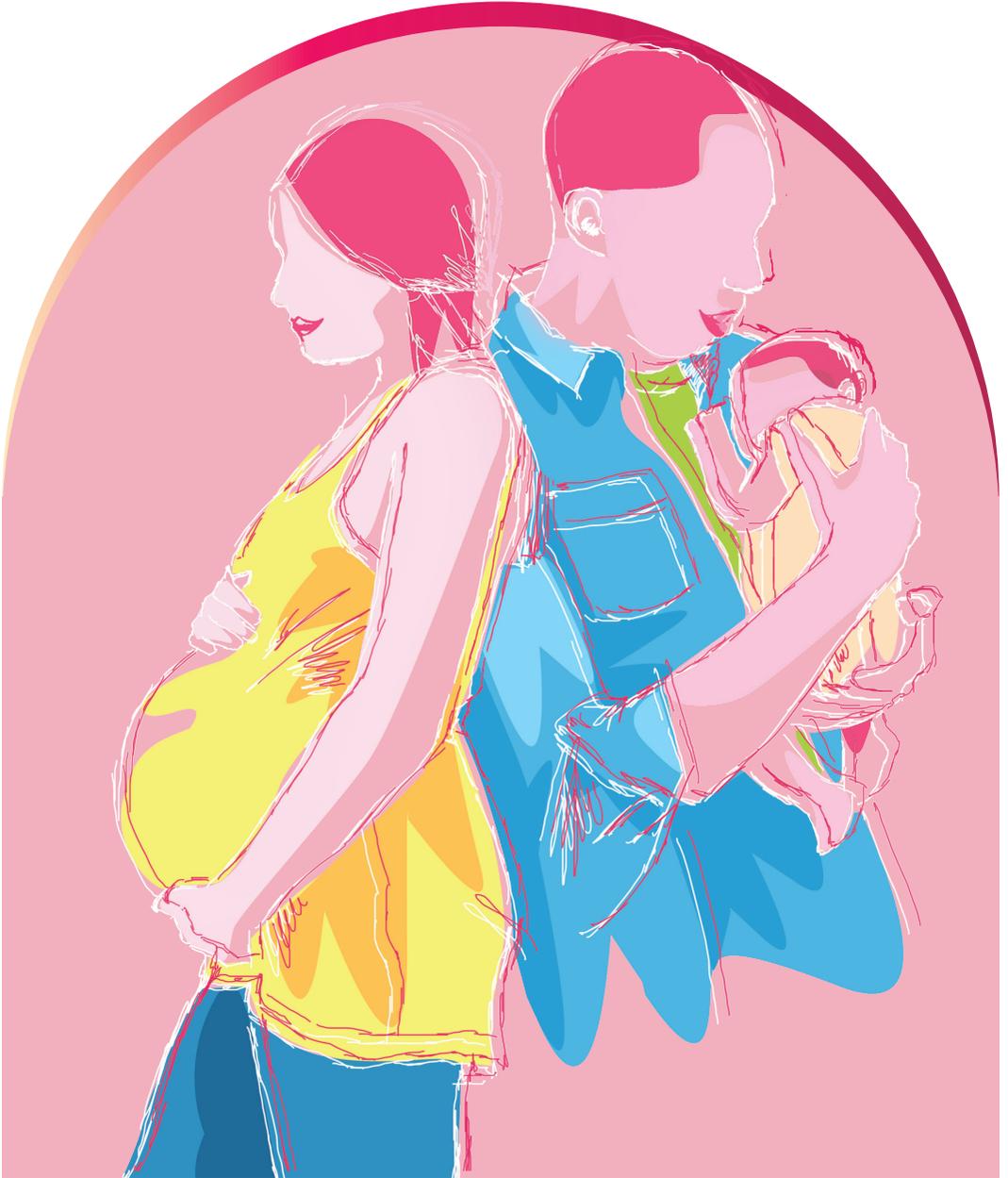


Liuret d'accueil

Maternité-Pédiatrie



CHARTRE D'ACCUEIL

du nouveau-né et de sa famille

Vous êtes acteurs

Toute l'équipe de la maternité s'engage à vous accompagner tout au long de votre grossesse et à respecter votre projet de **naissance afin d'accueillir votre bébé dans les meilleures conditions, avec bienveillance.**

Formation

L'ensemble du personnel est formé à vous apporter des soins de qualité adaptés à vos besoins et à ceux de votre bébé.

Information

Au cours de votre grossesse, des séances de préparation à la naissance vous sont proposées.

Nous vous informons sur les bienfaits de l'allaitement maternel.

La naissance

Le jour de la naissance, accompagnée d'une ou deux personnes de votre choix, nous vous proposons des méthodes adaptées pour soulager votre douleur et choisir la position d'accouchement qui vous convient.

Le papa est le bienvenu à tout moment, même en cas de **césarienne ainsi que la nuit.**

Respect des rythmes

Vous et votre enfant êtes au centre de nos soins.

Notre maternité s'engage, à respecter les besoins de votre bébé, et vous informer sur ses rythmes d'éveil et de sommeil pour **favoriser son alimentation.**

Le lien mère-enfant

Dès la naissance, nous favorisons le peau à peau, en facilitant la première tétée si vous le souhaitez.

Votre bébé reste à vos côtés 24h/24.

En cas de séparation, pour des raisons médicales, nous faciliterons au maximum le rapprochement **avec votre enfant.**

Allaitement maternel

Votre lait est ce qu'il y a de mieux pour votre bébé, il ne recevra donc aucun lait artificiel (sauf indication médicale).

Si vous faites le choix d'allaiter, vous bénéficiez d'un

accompagnement personnalisé et de consultation d'allaitement. Lorsque vous allaitez, nous évitons l'utilisation des biberons et tétines pour ne pas perturber les repères de votre enfant.

Alimentation

Quel que soit votre choix d'alimentation pour votre bébé, l'équipe vous donne tous les conseils et techniques pour le nourrir dans les meilleures conditions.

Organisation Mondiale de la Santé

L'OMS préconise un allaitement exclusif de 6 mois, puis avec **une diversification alimentaire.**

Nous nous engageons à ne diffuser aucune publicité qui pourrait **influencer vos choix.**

Retour à domicile

Au moment de votre sortie, les coordonnées et associations de **soutien vous sont remises.**

L'équipe de la maternité reste disponible afin de répondre à vos questions.

CHARTRE D'ACCUEIL

de l'enfant et sa famille

PÉDIATRIE

Les Sables d'Olonne

Bienveillance et bienveillance

Une formation de qualité permet à notre équipe de vous accompagner en respectant vos valeurs et les besoins de votre enfant.

Respect des rythmes

Votre enfant est au centre de nos soins.

Nous nous engageons à respecter ses rythmes d'éveil et de sommeil pour favoriser son bien-être.

Alimentation

L'équipe respectera les habitudes alimentaires de votre enfant au moment de l'hospitalisation et vous conseillera selon son état de santé.

Protection des familles

Nous nous engageons à ne diffuser aucune publicité qui pourrait influencer vos choix selon le code OMS.

Encourager la proximité

Votre présence est primordiale auprès de votre enfant.

Vous pouvez vous restaurer,

dormir auprès de lui et faire du peau à peau si vous le souhaitez.

Vous pourrez ainsi rassurer et apaiser votre enfant pendant les soins.

Bienfaits de l'allaitement maternel

Votre lait est ce qu'il y a de mieux pour votre enfant surtout si votre bébé est prématuré ou fragile.

L'allaitement maternel exclusif est recommandé les 6 premiers mois et peut être poursuivi avec une alimentation diversifiée jusqu'à 2 ans et plus.

Le bébé ne prendra donc aucun lait artificiel (sauf indication médicale). Les biberons et tétines seront évités pour ne pas perturber les repères de votre enfant.

Proposer des relais

Au moment de votre sortie, les coordonnées des associations de soutien vous sont remises.

L'équipe de la pédiatrie reste disponible afin de répondre à vos questions.

Sommaire

☐ **Charte d'accueil Maternité et Pédiatrie p 2**

☐ **Le secrétariat p 4**

☐ **Votre grossesse p 5**

Le suivi de votre grossesse **p 5**

La préparation à la naissance **p 6**

☐ **Votre valise p 7**

☐ **Votre accouchement p 8**

Dans quels cas venir à la maternité ? **p 8**

Où se présenter ? **p 8**

La naissance **p 8**

Les salles de naissance **p 9**

☐ **Votre séjour p 10**

Votre chambre **p 10**

Les visites **p 10**

Les repas **p 10**

L'alimentation de votre bébé **p 10**

Bienvenue aux visiteurs **p 11**

Les services **p 12**

Happytal **p 12**

☐ **Votre retour à la maison p 13**

Pour votre bébé **p 13**

Pour la maman **p 13**

☐ **Vos droits et devoirs p 14**





**Le Pôle Femme Mère et Enfant
comprend deux secteurs :
le secteur gynécologie
obstétrique maternité
et le secteur de pédiatrie.**

LE SECRÉTARIAT

Accueil du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 17h pour la prise des rendez-vous ou pour tout renseignement.

Accueil téléphonique :

- **Gynécologie-obstétrique**
10h-12h / 13h30-17h
au 02 51 21 86 75
Mail : secret.pfme@ch-cotedelumiere.fr
- **Pédiatrie**
9h-13h / 14h-17h30
au 02 51 21 88 27
Mail : secret.pediatrie@ch-cotedelumiere.fr

« Maternité Amie des bébés »

La maternité a obtenu le label Ami des Bébé en décembre 2011, puis reconduit en 2015 et 2019, décerné par l'organisation mondiale de la santé et l'UNICEF. Notre maternité est la première du département à recevoir ce label.

Ce label garantit une qualité d'accueil du nouveau-né et de ses parents ainsi que le respect de la physiologie autour de la naissance.

Respectueuse de la Charte d'accueil du nouveau-né et de sa famille, l'équipe s'engage à respecter au mieux votre projet de naissance en toute sécurité, et à assurer à votre bébé un accueil de qualité. L'ensemble du personnel est formé aux besoins et aux rythmes du nouveau-né. Le soutien et la promotion de l'allaitement maternel restent une priorité dans le respect de votre choix.



Le suivi de votre grossesse

Consultations obstétricales

Mensuelles, elles sont assurées par les médecins ou les sages-femmes.

- **Les échographies** sont en principe au nombre de trois :

- 3^e mois pour dater le début de la grossesse et donc la date de naissance,

- 5^e mois pour dépister d'éventuelles malformations,

- 8^e mois pour déterminer la bonne croissance du fœtus et sa position dans l'utérus.

- **Le monitoring**, permettant d'enregistrer le cœur du bébé et d'éventuelles contractions utérines, est surtout pratiqué vers la fin de la grossesse.

- **Les examens biologiques**

Certains sont obligatoires : détermination du groupe sanguin, analyse mensuelle des urines, recherche du statut immunitaire pour certaines maladies infectieuses type Toxoplasmose...

Consultation d'anesthésie

Obligatoire pour toute future maman.

Prendre rendez-vous au cours du 6^e mois de grossesse au secrétariat d'anesthésie au 02 51 21 86 68.

Consultation d'acupuncture

Sur demande et sur rendez-vous, par une sage-femme de l'équipe.



consultation d'acupuncture



monitoring

Réunion d'information prénatale et visite de la maternité

Temps d'échange et de rencontre, c'est une séance d'information sur l'accueil et les rythmes du nouveau-né. Elle est animée par l'équipe de la maternité, chaque mardi de 19h à 21h jusqu'au 16 mai 2023 puis chaque lundi de 19h à 21h à partir du 22 mai 2023 (sur inscription auprès du secrétariat de la maternité par téléphone au 02 51 21 86 75 ou par mail : secret.pfme@ch-cotedelumiere.fr).

Elle est associée à une visite permettant aux futurs parents de découvrir la maternité et son fonctionnement.



échographie

La préparation à la naissance

Un **entretien prénatal** vous est proposé dès le début de votre grossesse. C'est un moment d'échange et d'écoute d'environ une heure, avec une sage-femme.

Il vous permet d'exprimer votre projet de naissance, vos difficultés, votre ressenti, mais aussi de vous informer sur les modalités de suivi de votre grossesse, l'accueil et le mode d'alimentation de votre bébé...

Il existe deux types de préparation à la naissance proposés par les sages-femmes de l'équipe.

Classique

8 séances de 1h30 en groupe.

C'est un moment convivial d'échange et de détente pendant lequel vous recevrez des connaissances théoriques et pratiques pour mettre au monde votre enfant.

et/ou

En piscine

Elle se déroule **tous les vendredis de 12h à 13h**, par groupe, dans un bassin chauffé à 28°. Il n'est pas nécessaire de savoir nager.

Vous devez remettre à la sage-femme présente, un certificat médical récent de non contre-indication à la pratique de la natation.



Inscrivez-vous
préalablement auprès
du secrétariat.
Merci de prévenir
en cas d'empêchement.



**Le « peau à peau »
va être possible tout au long de votre séjour.**

Votre valise

Les documents à ne pas oublier :

- Résultats des examens biologiques et échographiques de la grossesse
- Carte de groupe sanguin
- Livret de famille et/ou reconnaissance anticipée (à chaque naissance pour les couples non mariés) à réaliser à la mairie pendant la grossesse
- « Déclaration de choix de nom » pour un premier enfant commun
- Carte Vitale
- Carte de mutuelle
- Cartes d'identité des deux parents
- Carnets de santé des parents

Pour maman :

Si vous allaitez :

- 2 soutiens-gorge (1 à 2 tailles au-dessus de votre taille habituelle)
- 1 coussin d'allaitement pour les changements de positions si vous en possédez un
- 1 boîte de coussinets d'allaitement

Dans tous les cas :

- Vêtements de nuit et sous-vêtements
- 1 paquet de serviettes hygiéniques absorbantes
- Drap de bain ou peignoir
- Nécessaire de toilette
- 1 tapis de bain

Pour la salle de naissance :

Pour le bébé :

- 1 bonnet

Pour la maman :

- 1 vaporisateur
- 1 tenue confortable
- Musique (enceinte)

Pour bébé (quelle que soit la saison) :

- 1 turbulette de sécurité
- 1 petite couverture
- 6 à 8 pyjamas
- 2 paires de chaussons ou chaussettes
- 6 à 8 bodies de coton
- 2 brassières en laine
- 6 à 8 bavoirs et/ou langes
- 4 serviettes éponge
- 1 thermomètre électronique
- 1 thermomètre de bain
- 1 flacon de liniment oléocalcaire
- 1 veilleuse sur batterie



Dans quels cas venir à la maternité ?

- Apparition de contractions utérines régulières
- Pertes de sang
- Diminution des mouvements du bébé
- Pertes de liquide évoquant l'ouverture de la poche des eaux (même en faible quantité)
- Maux de tête, fièvre, vomissements, œdème apparu rapidement
- Le jour du terme théorique prévu.



Où se présenter ?

- Entre 8h30 et 17h30 : présentez-vous au secrétariat du Pôle Femme Mère et Enfant les jours ouvrables, après obtention d'un bon de consultation auprès du bureau des admissions.
- En dehors de ces horaires, veuillez vous présenter à l'entrée de l'hôpital, système d'appel d'urgence à votre disposition.



La naissance



Jour et nuit, l'équipe médicale est en place pour vous recevoir : les sages-femmes vous accueillent et vous accompagnent tout au long de votre travail. Elles pratiquent les gestes nécessaires lors de votre accouchement. À tout instant, un gynécologue, un pédiatre, un anesthésiste de l'équipe pourront intervenir si besoin.

Le savoir-faire de l'équipe des sages-femmes permet **le respect du projet de naissance** choisi par le couple : péridurale ou non, déambulation, ballon, postures, bain, musique de votre choix, lumière tamisée, accouchement dans la position de votre choix (sur le côté ou autre)...

La présence du papa ou d'un accompagnant est encouragée auprès de la future maman pendant tout le travail et l'accouchement (**par voie basse ou par césarienne**).

Les deux premières heures de vie et toute la durée du séjour sont propices à **une découverte mutuelle en «peau à peau»**. Ce contact aide bébé à vivre en douceur la transition entre le ventre maternel et le monde extérieur. Il vous aidera aussi à faire connaissance avec lui afin d'établir un attachement mutuel précoce.

Le peau à peau favorise la première tétée au sein qui peut être proposée quel que soit le type d'alimentation choisi.

Les premiers soins de votre bébé seront différés afin de respecter ces premiers instants.

Si votre enfant présente un problème, il sera orienté vers un service adapté à ses besoins. Selon le service d'accueil et ses possibilités, vous serez transférée avec lui. Sinon, vous pourrez lui rendre visite le plus souvent possible.

La maternité du Centre Hospitalier Côte de Lumière fait partie du Réseau Sécurité Naissance des Pays de La Loire.

(<http://www.reseau-naissance.com>).

Effets néfastes d'une mauvaise utilisation des écrans :

- Perturbation du lien d'attachement
- Stimulations sensorielles inadaptées
- Diminution de la motricité

- Retard de langage
- Perturbation des repères du monde réel
- Perturbation de l'attention
- Passivité de l'enfant

Les salles de naissance

La maternité met à votre disposition pendant le travail une salle nature avec baignoire de relaxation, lianes, ballons et coussins pour changer de posture...

Les salles de naissance sont équipées d'un matériel médical de pointe (table de réanimation du bébé, couveuses...) permettant un accouchement en toute sécurité.

Au nombre de trois, elles sont à proximité immédiate du bloc chirurgical privé.

En cas de césarienne, la mère peut être accompagnée par le père.



Votre séjour

Maman et bébé bénéficient d'un **accompagnement personnalisé**, autant dans la prise en charge des soins médicaux (examen et suivi quotidien) que des soins de puériculture (change, bain, soin du cordon...). Vous recevrez également un fascicule de conseils de puériculture concernant l'alimentation et les soins des premières semaines.

Afin d'encourager la création des premiers liens, nous proposons aux mamans de **garder leur bébé 24h/24** tout en tenant compte de leur état de santé et de leur envie.

La participation des papas est bienvenue pendant le séjour, dans la mesure où sont respectées les règles de discrétion et de savoir-vivre.

Pendant le séjour vous avez la possibilité de rencontrer, selon vos besoins, une consultante en lactation, une psychologue.

Votre chambre

La maternité comprend 17 chambres équipées d'une salle d'eau privative, d'une table de change et une baignoire pour votre bébé, d'un fauteuil-lit accompagnant et d'un petit réfrigérateur.

Les visites

Les visites sont autorisées de 15h à 20h mais libres pour le conjoint et la fratrie.

Un fauteuil-lit est à la disposition du papa dans la chambre, sous réserve d'acquittement d'un ticket de nuitée, délivré à l'accueil du Centre Hospitalier.

Pour éviter tout risque de contagion, demandez à vos visiteurs de ne pas amener leurs jeunes enfants et de ne pas venir si eux-mêmes sont fiévreux, enrhumés...

Vous avez à votre disposition au centre du service, un salon famille.

Les repas

Les repas vous seront servis en chambre :

- Petit-déjeuner : à partir de 8h30 ou en libre accès de 7h à 9h30
- Déjeuner : à partir de 12h30
- Dîner : à partir de 18h45

L'accompagnant peut prendre un repas :

- Le midi au restaurant self-service de l'hôpital ou à la boutique.
- Le soir en chambre, sur réservation auprès de l'aide-soignante (prestation payante).



BIENVENUE

Votre visite est très importante pour cette nouvelle famille
et reflète l'attachement que vous lui portez.

Voici quelques suggestions pour les aider au mieux:

À LA MATERNITÉ

L'accompagnant est encouragé à **rester auprès de la maman et du nouveau-né autant que possible**, il peut dormir et se restaurer sur place.

Pour les autres visiteurs nous rappelons que les horaires des visites sont de 15h à 20h.

Votre visite, bien que très appréciée, devra être brève, et cela pour plusieurs raisons:

- Le nouveau-né est très éveillé et il se nourrit durant la soirée et une partie de la nuit. **Il profite donc de la journée pour se reposer, ses parents aussi ! Prendre soin de son bébé demande calme et attention** et peut être difficile dans une chambre emplies de visiteurs.
- Les soignants ont besoin de passer du temps dans la chambre seuls avec les parents pour **répondre à toutes leurs interrogations.**

Renseignez-vous auprès des parents sur la manière dont **vous pourrez les aider** une fois revenus à la maison : lessive, repassage, petits plats, gardes des aînés, ...

A LA MAISON

Cajolez les parents tout comme vous cajolez le nouveau-né.

Félicitez et **encouragez-les** dans leur nouveau rôle de parents.

Certains parents peuvent se sentir accablés par trop de conseils, néanmoins ils apprécieront de **se sentir soutenus** quant aux décisions qu'ils pourront prendre pour prendre soin de leur nouveau-né.



Les services

Le téléphone, télévision et Internet

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur et d'un téléphone fixe.

L'accès à Internet et aux différentes chaînes de télévision est possible sur demande à l'accueil de l'hôpital ou par téléphone au 02.51.21.85.29 (N° 88529 en interne) du lundi au vendredi de 14h à 18h.

Les appels entrants sur votre ligne directe sont gratuits. L'utilisation de votre téléphone mobile est déconseillée dans l'enceinte du Centre Hospitalier.

Le Café Bulle

Il est situé dans le hall de l'entrée principale, vous y trouverez un service de restauration rapide ainsi que divers articles : produits d'hygiène, carterie, peluches, magazines de jeux et coloriages...

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h15 à 17h15.



HAPPYTAL

Le Centre Hospitalier Côte de Lumière propose un service de conciergerie, en partenariat avec la société Happytal, pour faciliter le quotidien des patients. Cela permet aussi aux proches de témoigner de leur affection à travers des petites attentions à distance.

Que le séjour à l'hôpital soit imprévu ou programmé, les services proposés par happytal peuvent s'adapter à l'ensemble des attentes ou besoins des patients.

Les produits et services sont directement livrés en chambre, à des tarifs équivalents à ceux pratiqués à proximité de l'hôpital !

• **Plaisir & détente** : prestations bien-être réalisées en chambre (réflexologie, modelage, coiffure et esthétique), coffrets hygiène...

- **Pause gourmande** : chocolats, viennoiseries, douceurs...
- **Divertissement** : presse, jeux & jouets, accessoires high-tech, lecture...

Comment commander et contacter Happytal ?

Les services Happytal peuvent être commandés directement auprès des concierges (reconnaisables par leur polo rose) au comptoir du lundi au vendredi de 9h30 à 17h (hors jours fériés) au comptoir Happytal dans le hall principal du Centre Hospitalier Côte de Lumière

- **Par téléphone au 02.52.67.00.77**
- **En interne : 88815**
- **Par email à : ch-cote-de-lumiere@happytal.com**
- **En ligne sur le site www.happytal.com (24h/24 et 7j/7).**



Le retour à la maison

Les sorties ont lieu tous les jours de la semaine. Votre sortie est programmée par la sage-femme et le médecin en fonction de votre état de santé et celui de votre enfant. Un retour précoce est possible à domicile dans le cadre du Programme d'Accompagnement du Retour à Domicile (**PRADO**), organisé par la CPAM, avec la visite d'une sage-femme à domicile.

Pour votre bébé

Le carnet de santé de votre bébé vous sera remis pendant votre séjour. Il est à conserver car c'est un lien important entre les professionnels et vous.

L'examen de sortie sera réalisé par le pédiatre, avant votre départ.

L'équipe de la maternité vous propose aussi une consultation de suivi d'alimentation quelques jours après la sortie.

Pendant toute la durée de votre allaitement, vous pouvez rencontrer sur rendez-vous **une consultante en lactation** (prise de rendez-vous au 02 51 21 86 57).

Pour la maman

La sage-femme vous informe et vous conseille sur votre suivi postnatal, la contraception et la rééducation périnéale...

La **rééducation périnéale** proposée par une sage-femme, permet de retrouver un périnée tonique et d'éviter les incontinences.

Le **suivi gynécologique de prévention** peut être réalisé à distance de votre grossesse par une sage-femme de l'équipe.

L'entretien post-natal.

Le service de pédiatrie accueille et prend en charge les enfants jusqu'à 16 ans.

Afin de poursuivre l'accompagnement commencé pendant votre séjour, l'équipe de la maternité reste à votre disposition après votre retour à la maison. Pour vous aider, nous vous remettons les coordonnées des professionnels de la périnatalité comme les sages-femmes libérales, la Protection Maternelle et Infantile, Les associations de soutien.

L'équipe de la maternité est engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité des soins. Vos suggestions sont donc les bienvenues dans le questionnaire de satisfaction mis à votre disposition dans votre chambre.



Vos droits et devoirs

Secret professionnel / Confidentialité

Toute personne accédant à des informations médicales ou privées est tenue au secret professionnel. La finalité de cette confidentialité est de garantir les droits du patient.

Accès à votre dossier médical

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires, en qualité de patient, vous disposez d'un droit d'accès aux éléments contenus dans le dossier patient, à votre choix, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin. Les informations communicables sont les informations formalisées recueillies lors des consultations externes dispensées, lors de l'accueil au moment de l'admission, au cours du séjour hospitalier et les informations formalisées établies à la fin du séjour.

Les informations recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ne sont pas communicables. Vous pouvez consulter votre dossier sur place, un accompagnement médical vous sera proposé ; ou en demander une copie. Les frais de reproduction et d'envoi seront à votre charge, conformément à la réglementation en vigueur. La demande d'accès est à adresser par écrit à la Direction générale du Centre Hospitalier. Une réponse vous sera apportée sous les 8 jours à compter de la date de réception de la demande, avec observance d'un temps de réflexion de 48h.

Si les informations datent de plus de 5 ans, le délai d'envoi est de 2 mois.

Durée de conservation des données

Le dossier médical est conservé 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.

Informations et consentement du patient

L'information constitue un champ spécifique de vos droits pour l'accès aux soins, la liberté de votre choix, le respect de votre dignité durant votre hospitalisation. Toutes les informations relatives à votre état de santé vous seront communiquées par l'équipe médicale et soignante, chacun dans son domaine de compétences.

Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé.

Votre consentement sera requis pour toute pratique vous concernant. En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.

Personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix (parent, proche, médecin traitant) qui sera consultée au cas où vous ne seriez pas en état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation est révoquée à tout moment ; elle est valable pour la durée de votre séjour hospitalier, sauf si vous en décidez autrement. Si vous le souhaitez, cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

La désignation se fait par écrit et le document sera signé par vous et la personne de confiance que vous aurez désignée. Le formulaire vous sera remis dans le service. Vous conservez toujours la possibilité de désigner une personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance.

Transfusion sanguine

Au cours de votre hospitalisation, si votre état de santé le nécessite (manque de globules rouges, de plaquettes ou de facteurs de coagulation), vous serez peut-être amené(e) à recevoir une transfusion sanguine. Ce traitement médical ne sera envisagé par votre médecin que si les bénéfices attendus pour votre santé sont supérieurs aux risques encourus. Ces risques vous seront expliqués et votre consentement écrit sera nécessaire. Un suivi médical sera alors mis en place avec, pour votre sortie, la remise d'un document à transmettre à votre médecin traitant.

Don d'organes

Faire un don peut sauver une vie.

Si vous êtes favorable au don d'organes, parlez-en à vos proches, mais il est préférable que vous soyez porteur d'une carte de donneur.

Si le médecin n'a pas directement connaissance de la volonté du défunt, il s'efforce de recueillir le témoignage de son entourage. Un registre national est à la disposition des personnes souhaitant exprimer leur refus. Un numéro vert est accessible pour davantage d'informations : 0800 20 22 24.

Vigilances

Pour la sécurité des patients, des commissions spécifiques sont chargées de surveiller les effets indésirables pouvant survenir lors des thérapeutiques : hémovigilance pour les produits sanguins, matériovigilance pour les dispositifs médicaux, pharmacovigilance pour les médicaments.

Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de votre prise en charge, le CH Côte de Lumière traite des données qui vous concernent.

Les données collectées tout au long de votre séjour intègrent votre dossier patient et votre dossier administratif à des fins de facturation. En application de la réglementation en vigueur, des données peuvent être transmises aux autorités compétentes.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles ou pour exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou d'opposition, vous pouvez consulter la politique de gestion des données du site internet de l'établissement : www.ch-cotedelumiere.fr

Les relations avec les usagers

Le Centre Hospitalier dispose d'une **Commission Des Usagers (CDU)**.

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de favoriser le dialogue entre le patient et l'établissement et de contribuer à l'amélioration de la qualité du service rendu.

Pour faire part d'un problème ou d'une réclamation, vous pouvez vous adresser en première intention au médecin responsable de vos soins ou au cadre de santé du service où vous êtes hospitalisé(e).

Vous pouvez également contacter la Direction Des Usagers (02 51 21 85 15) qui

recueillera votre réclamation ou plainte et veillera à ce qu'elle soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique. Elle fera également le lien avec la CDU, et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, qui vous assistera dans vos démarches.

Il vous est possible de formuler votre réclamation par écrit à la Direction du Centre Hospitalier en adressant un courrier à l'adresse figurant au dos du document ou un mail : d.g@ch-cotedelumiere.fr

Quel est le rôle des représentants des usagers ?

Ils sont membres de droit de la Commission Des Usagers où siègent quatre représentants des usagers (deux titulaires et deux suppléants). Ils sont les porte-paroles officiels des usagers, mandatés par l'Agence Régionale de Santé, pour représenter les usagers de l'établissement. Ils sont issus d'associations agréées en matière de santé.

Ils ont pour mission de faire le lien entre les usagers, les professionnels de santé et/ou la direction des établissements. Ils sont sollicités pour prendre part aux travaux menés par les professionnels de santé sur les thématiques clés de la qualité de prise en charge des personnes hospitalisées en intégrant les groupes de travail, notamment dans le cadre du programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Vous pouvez les contacter en demandant leurs noms et coordonnées à la Direction des Usagers de l'établissement.



Pôle Femme Mère et Enfant
4, rue Jacques Monod
85340 LES SABLES D'OLONNE Cedex

Standard : 02 51 21 85 85

Secrétariat de gynécologie
obstétrique maternité : 02 51 21 86 75

www.ch-cotedelumiere.fr



10-31-1980 / Certifié PEFC / Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. / pefc-france.org



Imprimerie OFFSET 5 - 02 51 94 79 14