



Livret d'accueil de la **Maternité** Bordeaux Nord Aquitaine



Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

Polyclinique
Bordeaux Nord Aquitaine





Responsabilité - Humanisme - Excellence

Bienvenue



Madame,

Vous avez fait le choix de mettre au monde votre enfant à la Maternité Bordeaux Nord Aquitaine. Nous vous remercions pour votre confiance et vous adressons nos plus sincères félicitations.

Tout au long de votre grossesse, vous pourrez compter sur le professionnalisme et la bienveillance de nos équipes médicales, paramédicales et hôtelières. Vous pouvez d'ores et déjà consulter ce livret rédigé à votre attention. Notre site internet est également là pour vous accompagner et vous renseigner tout au long de votre projet. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires à vos démarches et sur votre séjour.

La naissance est un moment exceptionnel, nous avons à cœur de créer la plus belle des rencontres en accompagnant chaque parent dans la découverte de son enfant.

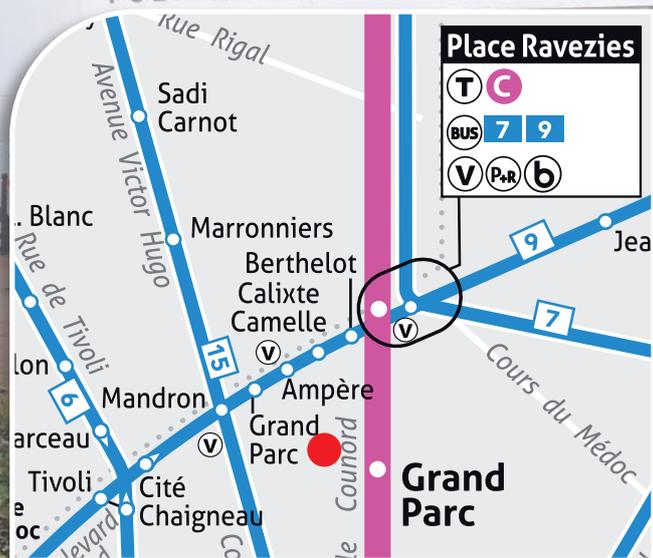
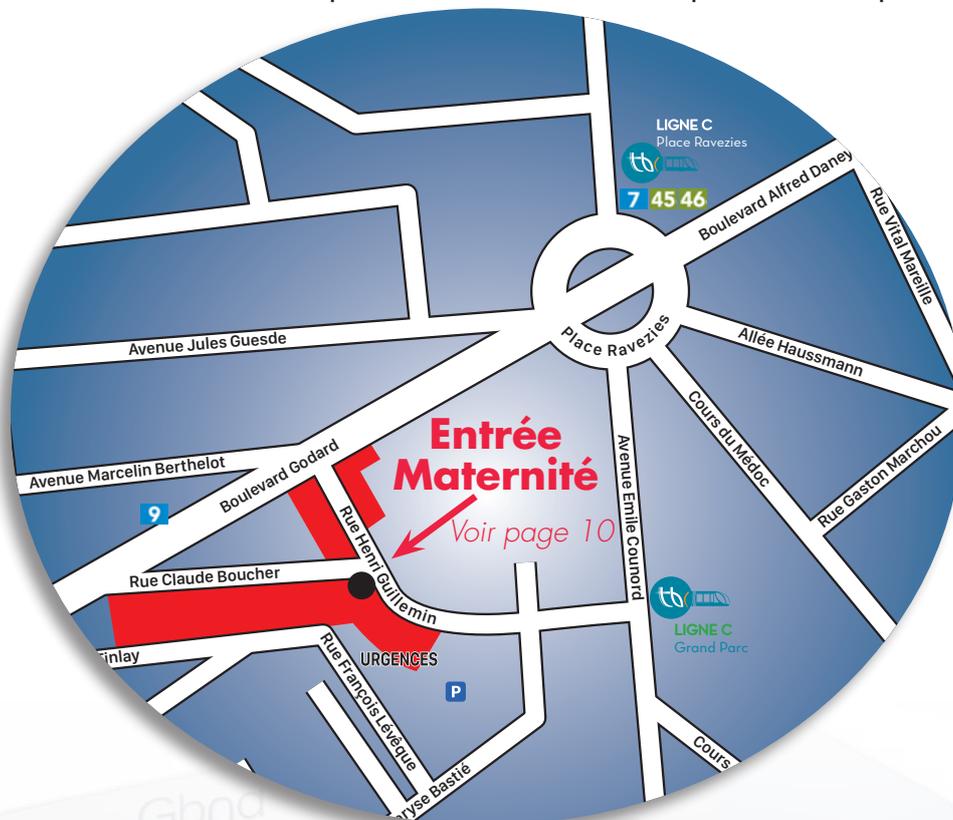
La direction de l'établissement

PRÉSENTATION	06	ACCUEILLIR VOTRE ENFANT	11
Historique		Déclaration de naissance	
La Maternité Bordeaux Nord Aquitaine		Peau à peau	
		Allaitement	
PENDANT VOTRE GROSSESSE	08	Conseils sur les soins	
Accueil et informations		Réunions thématiques	
Inscription		Une sécurité pour votre bébé	
La chambre particulière			
Préparation du trousseau		VOTRE SÉJOUR	12
Consultation pré-anesthésique		Confort et prestations hôtelières	
Votre dossier médical		Prestations facultatives	
Préparer la naissance			
Hygiène et grossesse		VOTRE SORTIE	14
		Programme de retour à domicile	
VOTRE ARRIVÉE	10	Avant de quitter votre chambre	
Horaires d'ouverture		Les frais d'hospitalisation	
Formalités administratives		La sortie contre avis médical	
Anonymat		Le refus de soins	
Stationnement		Transport sanitaire	
		Questionnaire de satisfaction	
		LES DROITS ET LES DEVOIRS DU PATIENT	16
		LA DÉMARCHÉ QUALITÉ	19

PLAN D'ACCÈS

Votre accueil se fait au niveau du bâtiment indiqué ci-dessous Rue Claude Boucher.

Après 21h, la sécurité de tous est assurée via un interphone relié directement aux professionnels de santé présents sur place.



VOTRE TROUSSEAU

Votre nécessaire pour la salle d'accouchement

Documents administratifs :

- Livret de famille et/ou reconnaissance anticipée, si besoin l'imprimé de choix de nom.
- Votre dossier médical maternité.
- Votre carte de groupe sanguin avec les deux déterminations.
- Vos résultats d'analyses de sang pratiquées durant votre grossesse ainsi que les résultats de celle prescrite par votre anesthésiste.
- Vos échographies et comptes rendus.
- La lettre de consentement de péridurale, datée et signée.
- Vos résultats de radiographie de bassin si prescrite par votre médecin.

Pour le bébé :

- La tenue de bébé : body, brassière en laine, chaussons ou chaussettes, babygros, bonnet.
- Une serviette de toilette.
- Un drap housse et une couverture.

Pour vous :

- Un tee-shirt et un slip en filet jetable.
- Un brumisateur.

Votre trousseau pendant votre séjour

- Slips en filet jetables.
- Chemises de nuit ou pyjamas.
- Vêtements amples et confortables.
- Votre nécessaire de toilette avec serviettes et gants
- Lotion d'hygiène intime ou savon neutre.

Si vous désirez allaiter :

- Coussinets d'allaitement.
- 2 soutiens-gorge d'allaitement (taille fin de grossesse, 1 à 2 bonnets supérieurs).

Sous votre responsabilité, vous pouvez apporter :

- 1 coussin de positionnement.

Le trousseau de votre bébé pendant votre séjour

- 5 babygros ou pyjamas.
- 5 bodys.
- 4 brassières chaudes (de préférence en laine, été comme hiver).
- 3 paires de chaussettes ou chaussons.
- 1 tenue de sortie avec un bonnet.
- 5 à 6 bavoirs.
- Gigoteuse.
- 1 couverture.
- 2/3 serviettes de toilette pour le bain.
- 1 savon liquide surgras ou gel moussant corps et cheveux.

- Carrés de soins.

Facultatif :

- Brosse à cheveux.
- Crème de protection pour le change.

Pour la maison :

- Thermomètre de bain.
- 1 thermomètre électronique.

Pour des raisons d'hygiène et d'organisation, ce trousseau est à prévoir séparément des autres bagages.

Seul ce sac sera accepté en salle d'accouchement.

L'équipe médicale

■ Gynécologues accoucheurs

- **Docteur ANOUFA Serge**

Secteur 2

Ligne directe : 05 57 22 41 00

- **Docteur ALFONSO-FISCHBACH Anne-Lys**

- **Docteur LE MEAUX Jean-Patrick**

- **Docteur THOMAS Dominique**

Secteur 2

1 rue Claude Boucher - 33000 Bordeaux

Tel. : 05 57 19 52 10 - Fax : 05 56 29 17 38

- **Docteur BARDY Cécile**

- **Docteur BONNIN Mélodie**

- **Docteur POINGT Marion**

- **Docteur VIGIER-BLANC Julie**

Secteur 2

196, boulevard Godard

Bât. Trirème - 1^{er} étage - 33300 Bordeaux

Tel. : 05 56 13 05 05 - Fax : 09 70 62 30 39

- **Docteur MALARD Yannick**

Secteur 2

Maternité Bordeaux Nord Aquitaine

35 rue Claude Boucher - 33000 Bordeaux

Pour prendre rendez-vous : Tel. : 05 56 58 60 54

ou sur www.doctolib.fr

- **Docteur DELEST Alain**

- **Docteur DUMINIL Laura**

- **Docteur GIOANNI Gilles**

Secteur 2

Maternité Bordeaux Nord Aquitaine

35 rue Claude Boucher - 33000 Bordeaux

Tel. : 05 56 43 73 11 - Fax : 05 67 34 17 37

- **Docteur LUTRINGER Elsa**

Secteur 2

2 rue Robert Charazac - 33000 Bordeaux

Tel. : 05 56 80 37 87 - Fax : 05 56 50 44 16

- **Docteur DUBECQ François**

Secteur 2

2 rue Robert Charazac - 33000 Bordeaux

Tel. : 05 56 74 40 40 - Fax : 05 56 52 22 91

■ Anesthésistes

- Docteur ALSSABAH Nichad

Secteur 2

- Docteur AUTET Louis-Marie

Secteur 2

- Docteur BONIFAZI GRENOUILLEAU Stéphane

Secteur 2

- Docteur DE BIASI Patrick

Secteur 2

- Docteur DURETZ Marco

Secteur 1

- Docteur GELIBERT Bertrand

Secteur 2

- Docteur GERMAIN Arnaud

Secteur 2

- Docteur HADZIC Mirza

Secteur 2

- Docteur LESAFFRE Frédéric

Secteur 2

- Docteur MERSON Laurent

Secteur 2

- Docteur PETIT Jean-Pascal

Secteur 2

- Docteur RACIOPPI Leny

Secteur 2

- Docteur RIAHI Tarik

Secteur 2

- Docteur SOULARD Alexis

Secteur 2

- Docteur STÖCKLE Pierre-André

Secteur 2

■ Pédiatres

- Docteur ANNE Clotilde Secteur 1
- Docteur BOUCARD Christian Secteur 1
- Docteur MILLOT Estelle Secteur 2
- Docteur PAULS Julia Secteur 1
- Docteur PLANTARD-CHEKROUN Leïla Secteur 1

Pharmacie

- Monsieur GASSIAT Pierre
- Madame GUIBERT Nathalie
- Monsieur VIENNE Bertrand
- Madame VINCENT-CANTINI Isabelle

Secteur d'hospitalisation

- Madame BAILLY Nathalie - Cadre de santé

Secteur de naissance et service néonatalogie

- Madame DERDAELE Laurence - Cadre de santé

Service d'imagerie de la femme

- Unité de Sénologie
 - Docteur FEGER Chantal Secteur 2
 - Docteur GILLES René Secteur 2
- Unité d'Échographie Obstétricale et de diagnostic anténatal
 - Docteur HOUANG Bernard Secteur 2
 - Docteur MANGIONE Raphaëlle Secteur 2
 - Docteur MALLEMOUCHE-BOQUIEN Françoise Secteur 2
 - Docteur PIETRERA-CASTERA Pascale Secteur 2

Administration

Tél. 05 56 43 71 11
Fax : 05 56 43 73 95

- Président Directeur Général Docteur François GUICHARD
- Directeur Monsieur Cédric PLOTON
- Directeur adjoint Monsieur Julien ALLIGNON

Présentation



HISTORIQUE

Pour mieux s'adapter aux exigences nouvelles du dernier décret de périnatalité, les Maternités Bel-Air et Bordeaux Nord Aquitaine ont choisi de se regrouper.

C'est ainsi qu'est né l'ambitieux projet de construction sur le site de Bordeaux Nord d'une nouvelle maternité de 45 lits. La Maternité Bordeaux Nord Aquitaine prend en charge près de 3000 accouchements par an.

LA MATERNITÉ BORDEAUX NORD AQUITAINE

La Maternité Bordeaux Nord Aquitaine a pour missions d'accueillir, de prendre en charge et d'assurer l'égalité d'accès aux offres de soins de toutes les femmes enceintes suivies par les médecins accoucheurs consultant sur le site de la Polyclinique.

Elle se trouve au 1^{er} étage du bâtiment "Zone bleue" et se divise en trois secteurs : le secteur de naissance, le secteur d'hospitalisation et le service néonatal.

La Maternité met à votre disposition un plateau technique complet et multidisciplinaire, ainsi qu'un bâtiment comportant les moyens les plus modernes, garantissant une qualité et une sécurité de soins optimales.

Venez nous visiter sur <https://polycliniquebordeauxnordaquitaine.fr/>

Le secteur de naissance

Il comprend :

- 3 salles de pré-travail.
- 7 salles d'accouchement.
- 2 salles de césarienne.
- 1 salle de surveillance.
- 1 salle de réanimation bébé avec 3 tables de réanimation.

Toutes les salles d'accouchement ont été rénovées avec douche et cabinet de toilette, et sont équipées de ballons de dilatation.

La Maternité Bordeaux Nord Aquitaine dispose d'une salle d'accouchement physiologique avec baignoire, ballon et lianes de suspension afin de faciliter le déroulement du travail.

Cette salle d'accouchement est proposée aux futures mamans souhaitant un accouchement sans péridurale ou en phase de pré-travail à celles qui le désirent.

Un seul accompagnant est autorisé en salle d'accouchement.

Le secteur d'hospitalisation

Dans le prolongement du secteur de naissance, le secteur d'hospitalisation est constitué de 41 chambres particulières dont 2 hauts de gammes et de 2 chambres à deux lits. Toutes les chambres sont équipées d'une salle de bain et d'un espace dédié aux soins du bébé.

Un service d'hospitalisation permet l'accueil de futures mamans dont la grossesse demande des soins spécifiques.

Le service néonatal

Si l'état de votre bébé nécessite une surveillance particulière (prématurité, petit poids, etc.), il sera accueilli dans ce service où l'équipe pédiatrique vous accompagnera tout au long de son hospitalisation. Le service est situé sur le même étage que la Maternité et est accessible aux parents 24h/24 afin de limiter la séparation avec l'enfant.

Si votre enfant est pris en charge en néonatalogie, un livret spécifique vous sera remis.

Une équipe de professionnels à votre écoute

Leurs missions communes : un engagement de qualité des soins et un accueil personnalisé pour répondre au mieux à vos attentes.

■ L'équipe médicale

Une équipe médicale complète, attachée à la Maternité et présente sur place, est disponible 24h/24, comprenant :

- 1 médecin accoucheur.
- 1 anesthésiste réanimateur.
- 1 pédiatre néonatalogiste (présent sur place le jour et d'astreinte la nuit).
- 2 cadres sages-femmes qui assurent la gestion de la maternité.
- des sages-femmes.

■ L'équipe paramédicale

L'équipe paramédicale est pluridisciplinaire, elle est composée de :

- Infirmières et infirmières puéricultrices.
- 1 orthophoniste.
- Auxiliaires de puériculture et aides-soignantes.
- Agents de service hospitalier.

■ Les autres professionnels à votre disposition

Psychologue, assistante sociale, kinésithérapeute, ostéopathe.

Une consultation avec un psychologue ou l'intervention d'une assistante sociale peut vous être proposée. Pour plus de renseignements, contactez l'équipe du service. Peuvent également intervenir sur prescription médicale et en cas de nécessité, un kinésithérapeute, ou sur demande, un ostéopathe.

Identification des professionnels

Des badges nominatifs sur les blouses des professionnels de santé que vous rencontrerez pendant votre séjour vous permettrons d'identifier chacun d'eux.



La Maternité travaille en collaboration avec le Réseau Périnatal Nouvelle-Aquitaine dans le but d'harmoniser les pratiques de prise en charge de la mère et l'enfant.



Pendant votre grossesse



L'ensemble du corps médical et administratif de la Maternité est répertorié sur une fiche « Des professionnels à votre écoute », annexée au présent livret.

ACCUEIL ET INFORMATIONS

L'accueil se trouve au 1^{er} étage de la Maternité Bordeaux Nord Aquitaine.

Ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 17h
et le samedi de 9h à 12h.

Tél. : 05 56 43 73 21
Fax : 05 56 43 73 48

INSCRIPTION

Il est nécessaire d'être inscrite au préalable pour pouvoir accoucher dans notre établissement.

Lors de votre première visite chez votre médecin accoucheur, une fiche d'inscription vous sera remise. Remplissez-la et veuillez nous l'adresser accompagné des justificatifs par :

Courriel : maternite.pbna@bordeauxnord.com

Voie postale : Maternité Bordeaux Nord Aquitaine
33 rue Claude Boucher
33300 Bordeaux

Directement à l'accueil de la Maternité : du Lundi ou Vendredi de 14h à 16h uniquement

La copie des justificatifs demandés sont :

- Votre carte d'identité, ou passeport, ou titre de séjour ;
- Votre attestation de droits Sécurité Sociale indiquant votre période de maternité ;
- Votre attestation d'affiliation à une assurance complémentaire ;
- Votre livret de famille.

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande dès votre inscription. Nous en tiendrons compte, mais si nous ne disposons pas d'une telle chambre à votre arrivée, nous ferons le maximum pour vous satisfaire le plus rapidement possible.

Dans l'éventualité où votre assurance complémentaire maladie ne couvrirait pas intégralement cette prestation, vous aurez à vous acquitter de tout ou partie du montant lors de votre sortie.

Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour connaître les modalités de votre prise en charge.

CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Une consultation pré-anesthésique sera programmée par votre médecin accoucheur. Elle est obligatoire et se déroulera en fin de grossesse.

VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Votre dossier médical vous est remis en même temps que ce livret d'accueil. Pour un suivi médical complet, il devra vous accompagner tout au long de votre grossesse et sera votre lien avec tous les professionnels auxquels vous devrez vous adresser jusqu'à votre accouchement.

Prenez-en soin, il sera votre passeport santé !

PRÉPARER LA NAISSANCE

Dans le cadre de la grossesse, un entretien prénatal précoce doit vous être proposé, dès le 4^e mois, par le professionnel de santé qui vous suit.

Par la suite si vous le désirez, vous pourrez suivre des cours de préparation à l'accouchement avec une sage-femme libérale (ces cours sont pris en charge par la Sécurité Sociale).

Cette préparation peut être « classique » mais aussi plus spécifique : sophrologie, yoga, hypnose, haptonomie, etc.

N'hésitez pas à en parler à votre obstétricien.

Parallèlement, vous pouvez prendre rendez-vous avec une sage-femme de l'équipe de la maternité afin de discuter de **votre projet personnalisé** , ce moment privilégié vous permettra d'échanger sur vos attentes, questions ou craintes autour de la naissance.

Parlez-en avec votre obstétricien au cours du 3^e trimestre, un questionnaire vous sera remis pour préparer cet entretien.

HYGIÈNE ET GROSSESSE

Conseils d'hygiène

Durant votre grossesse, vous allez être suivie en consultation, avec parfois des examens complémentaires spécifiques.

Dans l'objectif de lutter contre le risque infectieux pour vous et votre bébé, quelques règles d'hygiène sont à respecter.

Il est conseillé aux femmes enceintes de :

- Se laver souvent les mains, avant et après les repas.
- Se brosser les dents après chaque repas.
- Privilégier la douche au bain.
- Éviter les douches vaginales.

Avant de partir de votre domicile pour votre accouchement :

- N'hésitez pas à prendre une douche ou un bain (si la poche des eaux n'est pas rompue).
- Penser à ôter vos bijoux (piercings), vernis (mains et pieds), faux ongles, lentilles de contact.
- Revêtir du linge propre.
- Prévoir votre trousse de toilette : l'établissement ne fournit pas le nécessaire habituel pour l'hygiène corporelle.



Votre arrivée



Veillez vous présenter à l'accueil de la Maternité (1^{er} étage) où vous serez prise en charge par l'équipe de sages-femmes.

Si vous entrez en urgence, les formalités administratives devront être faites ultérieurement et dès que possible par vous ou un membre de votre famille à l'accueil maternité.

HORAIRES D'OUVERTURE

Par sécurité, l'accès à la Maternité est fermé à partir de 21h.

Après 21h et jusqu'à 8h, sonnez à l'entrée de la Maternité ou adressez-vous à l'accueil central de la Polyclinique.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Vous devez avoir en votre possession tous les documents médicaux concernant votre grossesse, tels que les ordonnances, analyses, radiographies, etc., ainsi que :

- Votre carte d'identité, votre passeport ou votre livret de famille.
- Votre carte de groupe sanguin.
- Votre carte Vitale et **son attestation de prise en charge maternité**.
- Votre carte de mutuelle.

- Votre carte européenne d'Assurance Maladie pour les ressortissants de l'Union européenne.
- Votre carte de séjour ou votre passeport pour les ressortissants hors Union européenne.
- Le formulaire SE 352 pour les ressortissants Algériens.

Dans le cadre d'une prise en charge par un organisme n'ayant pas signé de convention avec l'établissement, il pourra vous être demandé un chèque de caution.

CONFIDENTIALITÉ

Lors de votre admission, il vous est possible de demander la confidentialité auprès de l'accueil ou de l'équipe soignante. Vous ne recevrez aucun appel téléphonique, aucune visite. Pensez à donner votre code téléphonique et votre numéro de chambre aux personnes autorisées à vous visiter. Si une personne demande si vous êtes hospitalisée, le standard répondra qu'il ne vous connaît pas.

STATIONNEMENT

La Polyclinique met à la disposition des patients et de leurs visiteurs, un parking payant accessible par la rue Henri Guillemin.

Le parking est accessible par la rue François Levêque, juste en face de l'accueil principal.

Ce parking municipal est entièrement sécurisé.

Accueillir votre enfant

La naissance est un moment heureux et familial mais elle est aussi le temps de quelques formalités administratives. Votre enfant qui aura sa propre personnalité devra également avoir sa propre identité, vous devrez donc accomplir quelques démarches.

Vous allez bientôt faire la rencontre de votre enfant. Pendant les 9 mois de votre grossesse, vous avez pourtant déjà appris à vous connaître. Sans le voir ni le toucher, vous avez ressenti sa présence. Dans votre ventre, bébé a entendu votre voix, celles de vos proches et senti les battements de votre cœur.

Dès sa naissance, il aimera rester contre vous, sentir votre odeur et sera rassuré par votre présence. Bien qu'il ne sache pas encore parler, il saura vous manifester ses émotions et ses besoins.

Toutes nos équipes sont là pour vous accompagner dans la découverte du langage de bébé.

DÉCLARATION DE NAISSANCE

Elle doit se faire impérativement dans les cinq jours qui suivent la naissance auprès de la mairie de Bordeaux.

Les pièces à fournir : le certificat d'accouchement, le livret de famille (si vous êtes mariée) ou la reconnaissance anticipée (pour les couples non mariés, il est recommandé d'effectuer les démarches nécessaires en vue de la reconnaissance de l'enfant avant sa naissance). Si besoin, le certificat de coutume (obligatoire depuis le 1^{er} juin 2015).

Par ailleurs, si vous souhaitez que votre enfant porte vos deux noms, vous devrez remplir préalablement le document « Choix du nom » disponible également à la mairie de votre domicile ou à la Maternité (annexés : documents Mairie de Bordeaux, déclaration à souscrire en cas de choix d'un nom de famille).

PEAU À PEAU

C'est un moment privilégié de rencontre avec votre enfant qui vous apportera bien-être et réconfort. Le peau à peau vous sera proposé dès la naissance, il peut se faire soit dans les bras de maman, soit dans les bras de papa s'il le désire.

L'équipe soignante vous guidera pour que vous puissiez profiter de ces moments avec votre enfant en toute sécurité.

ALLAITEMENT

Que vous ayez choisi de nourrir votre enfant au sein ou au biberon, un soutien individualisé vous sera proposé durant votre séjour. Notre personnel, spécialement formé, met à votre disposition ses compétences et vous guide.

CONSEILS SUR LES SOINS

Le jour, votre enfant sera placé auprès de vous et les soins lui seront donnés dans votre chambre spécialement agencée à cet effet.

Vous pourrez ainsi suivre puis effectuer ses soins, et bénéficier d'un accompagnement personnalisé de la part du personnel soignant.

Une puéricultrice dédiée au service coordonne les soins pédiatriques et vous assiste en cas de difficulté. Elle préparera avec vous votre retour à domicile avec bébé.

La nuit, vous aurez la possibilité de garder votre enfant auprès de vous ou de le confier au personnel de nuit pour pouvoir vous reposer.

En effet, nous vous proposerons de garder votre bébé en nurserie la nuit suivant l'accouchement afin de faciliter votre repos (ainsi que la seconde nuit pour les mamans ayant subi une césarienne).

Cependant, nous privilégions la proximité en chambre qui reste préférable pour préparer le retour à domicile.

RÉUNIONS THÉMATIQUES

Des réunions autour de la naissance de bébé sont organisées au sein de la Maternité grâce à l'Espace Infos Nouveaux Parents avec, entre autres, des ateliers autour du **portage** et du **massage bébé**.

Ces réunions sont animées par des professionnels de la petite enfance. C'est un espace ouvert qui vous accueille pendant la grossesse, après la naissance et même après votre retour à domicile.

N'hésitez pas à demander conseil à l'équipe soignante de la Maternité.

UNE SÉCURITÉ POUR VOTRE BÉBÉ

Afin d'améliorer votre sécurité et celle de votre enfant, la Maternité s'est dotée du système anti-rapt qui sera soumis à votre consentement. Un capteur-bracelet fixé autour de la cheville de votre bébé vous sera proposé. Après avoir été verrouillé, seul un membre du personnel de la Maternité pourra le retirer.

Votre séjour



CONFORT ET PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Les chambres

La Maternité dispose de chambres particulières et de chambres à 2 lits équipées de la climatisation et d'un coffre individuel. 2 chambres confortables sont également disponibles, proposées sous certaines conditions (disponibilité, tarification,...).

Nous vous recommandons de laisser à votre domicile, argent, bijoux, carte bancaire, chéquier et tout objet de valeur ou de déposer ces effets personnels dans le coffre de votre chambre. Un dépôt au coffre central, avec inventaire, peut être envisagé pour votre sécurité. À défaut de ces précautions, la Maternité décline toute responsabilité en cas de détérioration, de perte ou de vol d'objets personnels. Le supplément pour une chambre particulière sera demandé en fonction de votre choix formulé en Pré-admission.

Les repas

Tous les jours, les menus du lendemain vous seront présentés par l'intermédiaire d'une personne chargée de la prise informatisée des commandes afin de vous permettre de faire un choix ; les repas sont confectionnés sur place par l'équipe hôtelière.

Les repas sont servis en chambre aux heures suivantes :

Petit déjeuner gourmand : à 7h30.

Déjeuner : à 12h30.

Goûter gourmand : à 16h30.

Dîner : à 19h.

Le personnel de la Maternité est à votre écoute pour tenir compte, autant que possible, de vos goûts personnels, ainsi que de vos pratiques religieuses. N'hésitez pas à lui en faire part. Vous pouvez aussi faire appel à notre diététicienne.

Lit et repas d'accompagnant

Pour les mamans occupant une chambre particulière, l'accompagnant bénéficie d'un lit inclus dans la prestation de la chambre. Pour les accompagnants qui passent la nuit à la Maternité et afin de concilier votre intimité et la réalisation des soins, merci de tenir compte des consignes affichées dans les chambres.

L'accompagnant peut prendre son repas du lundi au vendredi de 11h30 à 14h30, à la cafétéria située au bâtiment K. Le paiement des repas pris à la cafétéria se fait par un système de points à régler directement sur place.

Les repas du soir, ainsi que tous les repas du week-end, sont servis en chambre.

Vous devez acheter un ticket repas, du lundi au vendredi à la boutique située au rez-de-chaussée et le week-end à l'accueil central. Vous remettrez ce ticket à l'équipe soignante avant 17h afin de passer commande.

Un lit et un kit de draps peuvent être mis à votre disposition ; vous pouvez en faire la demande de la même façon que pour les repas accompagnants.

N'oubliez pas de lire attentivement le règlement intérieur affiché dans votre chambre.

Point de vente

Un distributeur de boissons chaudes et froides, de confiseries et de sandwiches est à votre disposition au rez-de-chaussée dans le hall central de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine, ainsi que dans le hall d'entrée de la Maternité.

Les visites

Les visites sont autorisées de **14h à 20h**, le matin étant réservé aux soins. Il est souhaitable que le nombre de visiteurs soit limité.

Hormis la fratrie, la venue des enfants de moins de 12 ans n'est pas recommandée en prévention des maladies infectieuses infantiles.

Par ailleurs, pour les visiteurs, le lavage des mains avant et après la visite est recommandé. Des solutions hydroalcooliques sont ainsi disponibles dans chaque chambre.

PRESTATIONS FACULTATIVES

La télévision

Un téléviseur est mis à votre disposition moyennant une redevance journalière.

Veuillez en faire la demande à l'accueil maternité.

Afin de préserver le repos de vos voisins, il convient d'en user avec discrétion.

Le téléphone

Vous disposez d'un téléphone individuel dans votre chambre vous permettant de recevoir les appels.

Demandez à l'accueil maternité que l'on vous attribue une ligne directe (tarifs précisés lors de l'admission) qui vous permettra d'appeler votre correspondant directement et à toute heure. Communiquez-le à vos proches.

Attention, le jour de la sortie, votre ligne directe est interrompue à partir de 11h.

Le courrier

Il est distribué en fin de matinée tous les jours, sauf le week-end.

Vous pouvez remettre votre courrier affranchi au personnel du service qui se chargera de son acheminement.

Le Wifi

Il est mis à votre disposition sur demande, moyennant une redevance journalière (tarif précisé lors de l'admission).

La boutique

Une boutique est ouverte en face de l'accueil central de la Polyclinique où vous trouverez : presse, librairie, confiserie, produits d'hygiène et de première nécessité, cadeaux, jouets, cartes de téléphone, timbres-poste, fleurs.

La bibliothèque de prêt gratuit

Tous les mardis et jeudis après-midi, des livres vous sont proposés dans votre chambre ou mis à votre disposition dans une salle de lecture.

Prise en charge linguistique

La Polyclinique dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères. Une liste de noms est disponible dans tous les services.

Vie spirituelle

Vous pourrez pratiquer librement votre religion dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs, ainsi que celui d'autrui.

Un aumônier catholique et un aumônier protestant ainsi que leurs équipes, faisant le lien avec le ministre des autres cultes, sont à votre disposition dans la Polyclinique. Vous pouvez demander leur visite par l'intermédiaire de l'équipe.

Un projet de sacrement du baptême est possible.

Une préparation devra être réalisée en amont en vous adressant à l'aumônerie de l'Établissement. Si tel est votre souhait, merci de l'évoquer dès votre inscription pour vous mettre en relation avec l'équipe chargée de ce projet.

Le photographe

Un photographe passe tous les jours dans l'établissement et vous proposera ses services.

Votre sortie



Votre sortie de la Maternité est confirmée par votre médecin et le pédiatre de garde.

Les sorties sont prévues le matin à partir de 10h.

À votre départ, une surprise vous sera offerte.

PROGRAMME DE RETOUR À DOMICILE

Depuis septembre 2013, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie propose un programme de retour à domicile des mamans relevant du régime général de la Sécurité Sociale avec suivi d'une sage-femme libérale.

AVANT DE QUITTER VOTRE CHAMBRE

- Vérifiez que vous n'y oubliez aucun effet personnel (vérifiez et videz le coffre de votre chambre).
- Demandez au personnel les documents que vous lui avez confiés : carte de groupe sanguin, résultats de laboratoire, radiographies, échographies.

Pour votre confort, nous avons mis en place la sortie en chambre. La secrétaire fait le tour des chambres après confirmation des sorties par le pédiatre et les sages femmes afin de régulariser le dossier administratif (paiement des éventuels déplacements, chambre

particulière, TV, Wifi). Le tour des chambres débute à 10h30 (du lundi au samedi).

La signature du bordereau de sortie est obligatoire.

Il s'agit de :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Vous acquitter des différents frais ou suppléments restant à votre charge.
- Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés.
- Retirer un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais de séjour

Ils correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement.

■ Les hospitalisations antérieures au 6^e mois de grossesse.

Elles sont prises en charge par le régime obligatoire général, au titre du risque maladie, avec application du ticket modérateur, des forfaits journaliers et du ticket modérateur forfaitaire.

■ À compter du 1^{er} jour du 6^e mois de grossesse. Les hospitalisations prises en charge par le régime

obligatoire, au titre du risque maternité, sont exonérées des forfaits journaliers, du ticket modérateur, et du ticket modérateur forfaitaire. Vous serez donc sous le régime maternité avec un remboursement à 100 %, hors suppléments (chambre particulière, etc.).

■ **Vous n'êtes pas assurée sociale :**

- Vous êtes redevable de la totalité des frais.
- Les ressortissants étrangers non assurés sociaux doivent présenter le formulaire adapté à leur situation. Se référer aux modalités d'admission.

Le ticket modérateur forfaitaire

Un ticket modérateur forfaitaire de 18 € est fixé par voie réglementaire pour tout acte médical supérieur ou égal à 120 €.

Le supplément pour une chambre particulière

Voir les tarifs de l'établissement.

Les dépassements d'honoraires

Les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres (secteur 2).

Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires qui relèvent de leur seule discrétion et qui resteront à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Lors de la consultation initiale, votre praticien doit vous proposer un devis sur les honoraires qu'il vous faudra signer pour accord. N'hésitez pas à en parler avec lui et à lui signaler toute difficulté.

Les autres frais à votre charge (téléphone, télévision, Wifi...)

Ils doivent être réglés à l'accueil de maternité

Remarque

Si vous n'habitez pas le département de la Gironde, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile. Même si vous êtes prise en charge à 100 %, la différence est à votre charge. En cas de difficulté financière, une assistante sociale est à votre disposition. De plus, l'établissement s'engage à vous remettre ou à vous envoyer (frais de timbres à votre charge) le double

de la facture relative à vos soins. L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil de la Maternité et dans les chambres.

LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si le médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour leur santé, les intéressées ne sont autorisées à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant qu'elles ont eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour elles.

Lorsque la patiente refuse de signer cette attestation, un procès-verbal de ce refus est dressé.

TRANSPORT SANITAIRE

Sur justification médicale et sous certaines conditions, le transport en Véhicule Sanitaire Léger (V.S.L.) peut être pris en charge. Le personnel du service de soins se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix.

Informez-vous auprès de votre caisse de sécurité sociale et de votre assurance complémentaire maladie sur l'étendue de vos droits aux remboursements et demandez une prise en charge.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Vous écouter et répondre le plus fidèlement à vos attentes sont nos priorités. A ce titre, vous avez la possibilité de vous exprimer en sollicitant l'équipe médico-soignante qui vous accompagne pendant votre séjour, la cadre du service ou un représentant du service Qualité de l'établissement, ou en participant au recueil de la satisfaction des usagers, piloté par le Ministère de la Santé (Projet E-Satis - <https://www.has-sante.fr>). Toutes les informations que vous souhaitez échangées avec nous demeurent confidentielles. Plusieurs niveaux d'écoute vous sont proposés : **une écoute active** par un échange pendant votre séjour facilitant ainsi une action immédiate, et **une écoute plus globale** en participant à l'enquête ministérielle de recueil de la satisfaction des usagers. Tous les résultats exploités au cours de ces échanges seront traités et analysés avec la plus grande attention pour construire avec vous des actions de progrès visant l'amélioration des futures prises en charge à la Maternité Bordeaux Nord Aquitaine.

Droits et devoirs du patient

L'INFORMATION DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ ET L'EXPRESSION DE LEUR VOLONTÉ

Art. L.1111-2 à L.1111-4 CSP.

Sauf en cas d'urgence, d'impossibilité ou de refus, toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé, sur les actes de soins proposés, leur utilité, les risques et les éventuelles alternatives. Cette information est délivrée lors d'un entretien individuel. Le patient reçoit également une information sur le montant de sa prise en charge.

Ce droit est le corollaire du consentement libre et éclairé du patient qui doit être recueilli avant tout acte. La patiente, informée des conséquences éventuelles (ou des risques éventuels), peut également refuser des soins. Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale.

Le droit du patient au libre choix de son praticien et de son établissement de santé est un principe fondamental de la législation sanitaire (art. L.1110-8 CSP).

PROTECTION DES MINEURS ET DES MAJEURS SOUS TUTELLE

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle sont délivrées à leurs représentants légaux (titulaires de l'autorité parentale ou tuteur). Cependant, « Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. »

Les mineurs et majeurs protégés doivent être informés par le médecin de manière adaptée à leur maturité et leur faculté de discernement.

L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Article L.1111-7 CSP.

Tout patient a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé. Il peut accéder à son dossier

médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin, sur demande écrite adressée au directeur de l'établissement.

Le dossier médical est transmis dans un délai de 8 jours. Ce délai est porté à 2 mois si le dossier date de plus de 5 ans.

Dans tous les cas, un délai minimal de réflexion de 48h doit être observé.

Le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date de la dernière hospitalisation ou de la dernière consultation du patient.

Le patient peut :

- consulter gratuitement son dossier sur place,
- venir récupérer une copie de son dossier. Il existe des frais de reproduction.
- obtenir une copie de son dossier par lettre recommandée avec accusé de réception à ses frais. Pour les mineur et les majeurs protégés, ce droit s'exerce par l'intermédiaire des titulaires de l'autorité parentale ou du responsable de la mesure de protection juridique.

LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Pour assurer votre prise en charge sanitaire et votre suivi médical, des informations personnelles vous concernant feront l'objet d'un enregistrement dans votre « dossier patient » réservé à l'usage exclusif de votre équipe de soins ainsi qu'au personnel administratif chargé de la gestion de votre dossier.

Vous pouvez accéder aux informations figurant dans votre dossier. Vous disposez, par ailleurs, sous certaines conditions strictes, d'un droit de rectification, d'effacement de ces informations, ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation.

Un délégué à la protection des données a été désigné au sein du groupe. En cas de difficultés pour faire valoir vos droits relatifs à vos données à caractère personnel, vous pouvez le contacter à dpo@bordeauxnord.com ou saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) d'une réclamation.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Article L.1111-11 CSP.

Les directives anticipées indiquent la volonté du patient relative à sa fin de vie concernant les conditions de

la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. L'auteur des directives anticipées doit être majeur.

Elles sont rédigées par écrit, sont datées, signées et valables sans limite de temps. Elles sont révisables ou révocables à tout moment et par tout moyen.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation. Lorsque le médecin considère les DA comme manifestement inappropriées ou non conforme à la situation médicale, la décision de refus d'application peut être prise à l'issue d'une procédure collégiale, est inscrite au dossier médical et est portée à la connaissance de la PC ou, à défaut, de la famille ou des proches.

Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation afin qu'elles soient facilement accessibles.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Art. L.1111-6 CSP

Tout patient majeur peut désigner une personne de confiance : ce peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. La personne de confiance peut accompagner le patient dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Elle est consultée dans le cas où le patient serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Son témoignage prévaut sur tout autre.

Le formulaire de désignation de la personne de confiance est remis lors de la pré-admission. Cette désignation se fait par écrit et est cosignée par la personne désignée. Elle est valable pendant toute la durée de l'hospitalisation à moins que le patient n'en dispose autrement : elle est révisable et révocable à tout moment.

Le majeur sous tutelle peut désigner une personne de confiance avec autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.

La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir, que le patient est amené à désigner dès l'admission. Cette personne est prévenue en cas

d'aggravation de l'état du patient ou de toute autre nécessité. Les informations pouvant être communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel. Il peut éventuellement y avoir plusieurs personnes à prévenir, mais qu'une seule personne de confiance.

FAITES VALOIR VOS DROITS

Vos réclamations, observations, propositions ou éloges (Art. R1112-79 à R1112-94 CSP)

Si vous n'êtes pas satisfaits de votre prise en charge, vous pouvez faire part oralement de votre mécontentement au cadre de service concerné de l'établissement. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier au directeur de l'établissement (Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine, 15 à 35 rue Claude Boucher, 33077 Bordeaux Cedex) ou à la Commission des Usagers. Votre réclamation sera examinée par un médiateur non médical chargé des relations avec les usagers.

Si nécessaire, une médiation avec un médiateur médical et un médiateur non médical pourra vous être proposée.

La Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (Art. L1142-7 CSP)

La CCI peut être saisie par toute personne s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, par son représentant légal ou par ses ayants droit. Il s'agit d'une procédure d'indemnisation amiable, rapide et gratuite. Le formulaire à remplir est disponible sur le site de l'ONIAM : <http://www.oniam.fr>

Si nécessaire, se rapprocher du service juridique du Groupe/de l'établissement pour obtenir des informations.

QUELQUES CONSIGNES À RESPECTER

Sécurité / Incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement. Les conditions d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs. Les matériels de lutte contre l'incendie doivent être respectés. Les issues de secours des services sont signalées. Faites part de toute situation anormale ou danger apparent au personnel. En toute situation, il

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

Alcool, stupéfiants et tabac

L'introduction et la consommation d'alcool sous toutes ses formes sont interdites. La circulation et l'utilisation de stupéfiants ou de drogues sont formellement prohibées. Par ailleurs, ces produits peuvent interagir avec certains de vos médicaments et provoquer des troubles graves. L'article L351 1-7 du code de la santé publique dispose une interdiction totale de fumer, laquelle s'applique en vertu de l'article R351 1-1 du code de la santé publique à tous les lieux clos et couverts qui accueillent du public. Il vous est fortement recommandé, si vous êtes fumeur, de prendre contact avec votre médecin traitant, ou d'en parler lors de la consultation pré-anesthésique, afin de suivre un programme de sevrage avant l'intervention. L'établissement dispose d'une consultation avec un médecin tabacologue et adhère au Réseau de Prévention des Addictions (RESPADD).

Détentions illicites

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

Rasoirs / Aiguilles

Demandez au personnel un container spécifique pour vos objets coupants (rasoirs jetables ou avec lames, aiguilles pour les stylos et contrôleurs de glycémie pour les diabétiques). Ne pas jeter directement dans la poubelle.

L'hygiène et le respect des équipements

Des locaux propres et entretenus sont mis à votre disposition, ainsi que du matériel et mobilier. Vous devez les respecter. En cas de détérioration ou de disparition du matériel ou du mobilier, un dédommagement vous sera demandé.

Les animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont admis ni dans votre chambre ni dans l'enceinte de l'établissement. Veuillez en informer votre entourage avant votre hospitalisation.

Les fleurs

Les plantes et pots de fleurs sont interdits en milieu hospitalier en raison de la présence de nombreuses bactéries et champignons dans la terre. Seules les fleurs coupées sont acceptées à la maternité.

Les téléphones portables

En raison des risques d'interférence avec les dispositifs médicaux que leur usage peut entraîner, l'usage des téléphones portables doit être modéré.

Le silence

Le silence est une condition d'une bonne convalescence des patients, merci de le préserver.

Le respect du personnel

Le personnel remercie par avance les patients corrects, courtois et sociables. **LE COMITÉ D'ÉTHIQUE**

Le Comité d'éthique du Groupe Bordeaux Nord Aquitaine a pour mission d'engager avec tous les professionnels de santé une réflexion sur les questions éthiques posées par l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.

PRÉLÈVEMENT D'ORGANES, DE TISSUS ET DE SANG PLACENTAIRE

Art. L.1211-1 et suivants et
L.1241-1 et suivants CSP



La Maternité de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine, en collaboration avec l'Établissement Français du Sang, propose aux mères de participer au don de sang placentaire lors de l'accouchement. Le don est gouverné par 3 principes : le consentement, l'anonymat et la gratuité.

L'établissement a pour objectifs de sensibiliser et d'informer les professionnels de la santé et le grand public de l'importance des dons et des prélèvements d'organes en vue d'une greffe.

Vous pouvez faire connaître votre volonté, acceptation ou opposition, à votre famille ou au personnel médical oralement ou par écrit.

Démarche qualité



MATERNITÉ VERTE

Ce label garantit aux usagers et aux soignants une maternité saine sur le plan environnemental (peintures, colles, matériaux et produits de nettoyage sains).



Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

CERTIFICATION ET RAPPORT HAS

La certification est une procédure d'évaluation réalisée par la Haute Autorité de Santé, organisme externe à l'établissement de santé.

Elle vise à promouvoir la sécurité et la qualité des soins donnés au patient ainsi qu'une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements.

Les visites sont effectuées par des professionnels qui évaluent l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement de santé.

Les comptes rendus sont disponibles sur le site de la HAS : www.has-sante.fr
"Actuellement, la Maternité de Bordeaux Nord Aquitaine est certifiée en niveau A"

Les instances réglementaires :

LA CONFÉRENCE MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT

Composée des praticiens libéraux de l'établissement, elle donne ses avis sur l'organisation de la permanence médicale et les orientations stratégiques de l'établissement de santé.

LE COMITÉ DES VIGILANCES ET DE GESTION DES RISQUES

Le comité des vigilances et de gestion des risques développe l'information et la communication sur les vigilances et les risques sanitaires, s'assure du respect des dispositions réglementaires, coordonne les actions entre les différentes vigilances, identifie et évalue les risques qui nécessitent des mesures correctives et préventives et propose des recommandations en termes de prévention des risques.

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Il assure la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. Il définit des programmes d'actions basés sur la surveillance des infections, notamment postopératoires, la lutte contre les bactéries multirésistantes et la prévention des risques infectieux liés à l'environnement.

LE COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE

Il met en œuvre les conditions nécessaires de fiabilité de la transfusion sanguine, en relation avec l'Établissement Français du Sang.

LE 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 C.L.U.D. 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.

Notre établissement s'engage à mettre en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour soulager votre douleur (Cf. : Le dépliant « La douleur n'est pas une fatalité » annexé au présent livret).

LE COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION

Le C.L.A.N. participe au bilan de l'existant en matière de structures, moyens en matériels et en personnels et à l'évaluation des pratiques professionnelles dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition. Il définit des actions prioritaires comme le dépistage des troubles nutritionnels et prépare le programme annuel d'actions. Il conduit des phases d'évaluation des actions entreprises et fournit un appui méthodologique aux différents professionnels concernés.



LE COMITÉ DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES

La mission du C.O.M.É.D.I.M.S. est de définir la politique du médicament dans l'établissement. Il assure ainsi l'évaluation de la consommation du médicament, leurs effets iatrogènes, les besoins et le suivi de certaines thérapeutiques.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La CDU est composée du directeur de l'établissement, de deux médiateurs (médical et non médical), de deux représentants des usagers ainsi que de leurs suppléants et du représentant du personnel soignant. La composition de la CDU est affichée à l'accueil et vous sera remise sur simple demande.

La CDU veille au respect des droits des patients et à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Vous pouvez lui adresser vos observations ou une réclamation en adressant un courrier à l'attention du directeur de l'établissement qui vous mettra en contact avec la personne chargée des relations avec les usagers qui fait le lien avec la CDU.

Son activité fait l'objet d'un rapport annuel transmis à l'Agence Régionale de Santé.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine est engagée dans une véritable politique de développement durable et de respect de l'environnement.

Notre engagement vise à mieux gérer les impacts environnementaux de nos activités et à rechercher une amélioration permanente de nos performances environnementales.

La clinique s'engage à respecter des gestes simples mais essentiels pour réduire ses consommations et émissions de gaz à effet de serre de 2 % par an.

En effet, l'engagement dans une éco-politique est la poursuite logique de la démarche d'amélioration continue initiée au préalable par la Haute Autorité de Santé, et est en parfaite adéquation avec la raison d'être et les missions d'un établissement de santé.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* Le 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.



ISO407 - 06/2022

Polyclinique
Bordeaux Nord Aquitaine

PBNA 

15 à 35 rue Claude Boucher | 33077 Bordeaux Cedex | Fax : 05 56 43 73 95
<https://polycliniquebordeauxnordaquitaine.fr/>