




ACCUEIL GÉNÉRAL

Polyclinique  
Bordeaux Nord Aquitaine

**PBNA** 

## Livret d'accueil

# Bienvenue



**Madame, Monsieur,**

Vous avez choisi notre établissement pour y recevoir les soins que nécessite votre état de santé. **Nous**

**apprécions de vous y accueillir et nous vous en remercions.**

Notre Polyclinique, établissement de santé privé de 632 lits, places et postes, créée en 1971, s'intègre au sein du Groupe GBNA santé dont l'objectif est de prendre soin de la vie et de la santé de la population.

Notre démarche, basée sur une politique dynamique de développement, nous permet de vous proposer des moyens techniques performants, un engagement de qualité des soins et un accueil personnalisé de la part des médecins et du personnel.

Nous espérons que ce livret, rédigé à votre intention, vous apportera les informations et conseils nécessaires afin de vous familiariser avec notre établissement de santé.

Nous vous invitons à conserver ce livret pendant toute la durée de votre hospitalisation.

Très sensibles à la confiance que vous nous accordez, nous vous souhaitons un agréable séjour et formulons tous nos vœux de prompt rétablissement.



**La direction de l'établissement.**



# Sommaire

02

Présentation

p3

03

Mon parcours

p4

04

Mon séjour

p7

05

Mon départ

p13

06

Qualité et Sécurité

p15

07

Plans

p22

# Présentation



## Le bloc opératoire

- 2 salles de coronarographie
- 1 bloc Vasculaire
- 12 salles interventionnelles sur Capnova
- 1 salle hybride
- 10 salles opératoires
- 1 salle d'imagerie interventionnelle
- 1 salle dédiée à la chirurgie pédiatrique

## Les explorations fonctionnelles

- Les explorations cardiologiques (échographie trans œsophagienne, épreuve d'effort Holter rythmique et tensionnel, échographie de stress)
- Les explorations vasculaires (écho-doppler couleur)
- Les explorations digestives (endoscopies et écho-endoscopies)
- Les explorations pneumologiques (endoscopies)

## La médecine nucléaire

- 3 salles d'exams dotées chacune d'une gamma-caméra
- Scintigraphie Cardiaque
- TEP Scan

## Médicales

- Angiographie
- Cardiologie
- Dialyse
- Hépto-gastro-entérologie
- Maternité
- Néphrologie et insuffisance rénale
- Oncologie
- Pneumologie
- Soins Intensifs
- Pédiatrie
- Gynécologie

## Chirurgicales

- Chirurgie gynécologique & mammaire
- Chirurgie ORL
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie pédiatrique
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- Chirurgie du Rachis, Bariatrique
- Chirurgie robotisée
- Chirurgie stomatologie
- Chirurgie thoracique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie viscérale digestive
- Chirurgie maxillo-faciale

## La Réanimation

### Médico-Chirurgicale (RMC)

Ce service de 15 lits accueille des patients atteints de maladies graves nécessitant une prise en charge et la mise en œuvre de techniques palliant la défaillance d'un ou plusieurs organes vitaux.

## La radiothérapie

- 3 accélérateurs classiques
- Curiethérapie gynécologique et prostatique
- Dosimétrie modulation d'intensité
- 1 CyberKnife

## L'imagerie médicale

- Radiologie conventionnelle et numérique, échographie
- Scanographe
- IRM (Image par Résonance Magnétique)
- Angiographie numérisée
- Unité de sénologie
- Unité d'échographie obstétricale et de diagnostic anténatal
- Service d'imagerie de la femme
- Cone Beam pour l'imagerie des sinus, maxillo faciale et de la dentition
- Imagerie EOS

## L'unité de Soins Intensifs Cardiologiques

Ce service de 16 lits accueille des patients présentant toutes les pathologies cardiovasculaires graves 24h/24 : Syndrome coronarien aigu, Troubles du rythme sévère...

## L'unité de Soins continus Post-opératoires

## Maternité Bordeaux Nord Aquitaine, niveau II A

Née de la fusion de la maternité Bel-Air et de la maternité Bordeaux Nord Aquitaine, la nouvelle maternité de niveau II A prend en charge près de 3000 accouchements par an.

- Secteur d'hospitalisation de 46 lits, 40 particuliers dont 1 confort et 3 doubles.
- Secteur de naissance : 3 salles de pré-travail, 7 salles d'accouchement, dont une salle d'accouchement physiologique appelée salle nature, 2 salles de césarienne, 1 salle de surveillance, 1 salle de réanimation bébé
- Service néonatal de 6 lits



01

02

**03**

04

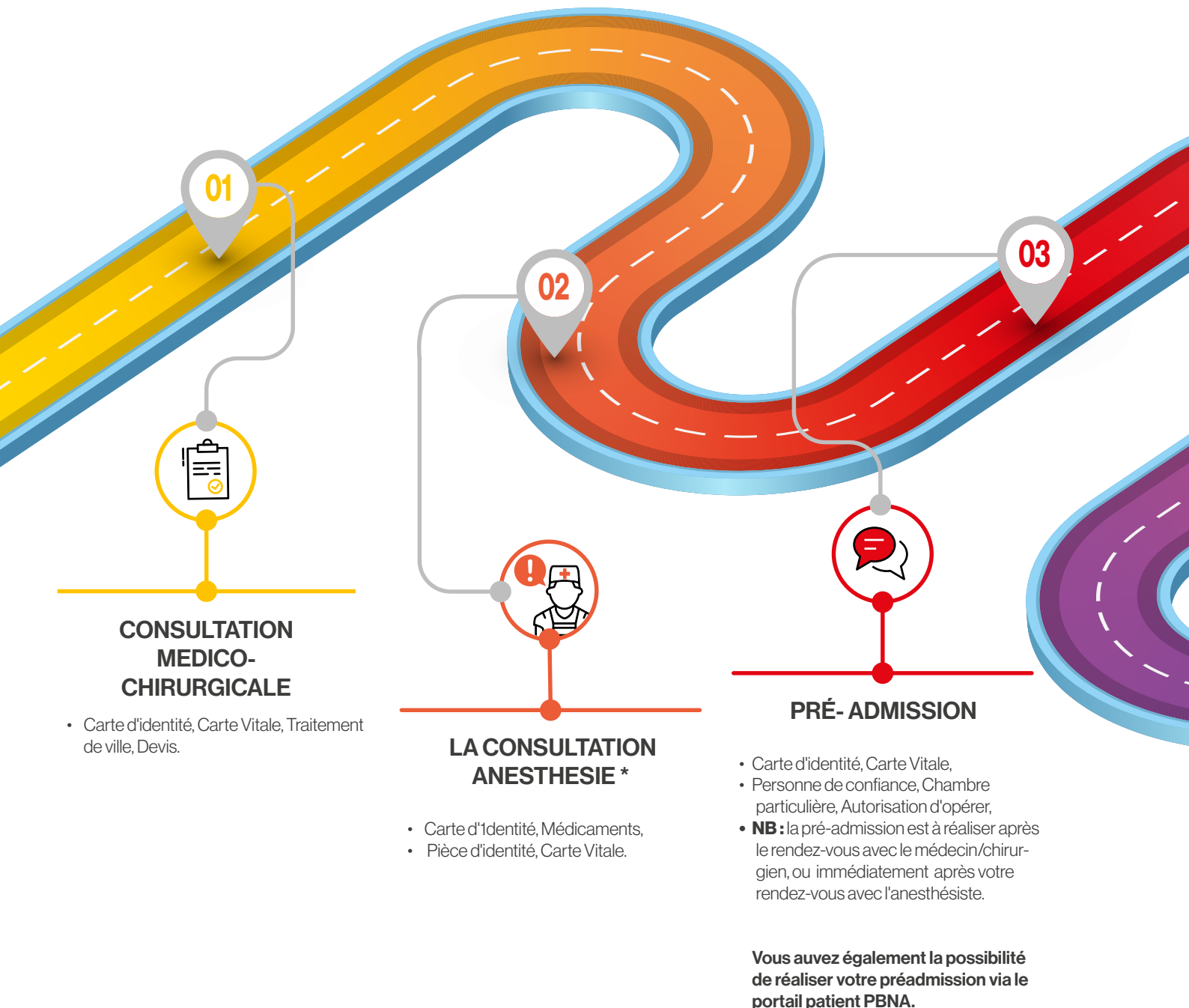
05

06

07

# Mon parcours

Mon parcours de soins en 8 étapes essentielles et les documents importants



\* étape facultative selon votre prise en charge

## ADMISSION

- Pièce d'identité,
- Carte Vitale,
- Bracelet d'identité.



04

## ACCUEIL EN SERVICE

- Préparation pré-acte,
- Vérification des documents.

05

## PLATEAU TECHNIQUE

- Acte médical,
- Acte chirurgical,
- Imagerie.

06

07

## SÉJOUR HOSPITALIER

- Soins,
- Ecoute,
- Bienveillance,
- Nutrition,
- Kinésithérapie,
- Laboratoire,
- Imagerie.

## SORTIE

- Ordonnances,
- Lettre de sortie,
  - Facture,
- Suivi post hospitalier.



08



## LE SERVICE DES URGENCES

Le service des Urgences travaille en partenariat avec les médecins de ville, le SAMU-SMUR de Bordeaux et les pompiers. Il accueille les patients 7j/7, 24h/24. Rapide et efficace, le service des Urgences permet de réaliser des bilans et une prise en charge thérapeutique. Les médecins disposent, de jour comme de nuit, de l'ensemble du plateau technique et des capacités d'accueil de la Polyclinique.

## LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

Les techniques modernes d'anesthésie permettent de pratiquer toute une gamme d'interventions chirurgicales ne nécessitant qu'une hospitalisation de quelques heures, dans des locaux spécialement aménagés. Les avantages sont multiples : confort, qualité des soins, réintégration en milieu familial en toute sécurité.

## L'HOSPITALISATION À TEMPS PARTIEL

Un secteur d'hospitalisation de jour permet d'accueillir les patients pour des bilans ou des traitements, notamment en chimiothérapie. Les différents parcours : Chirurgie de l'obésité, Diagnostic poumon, UTIC, Cures.

## L'INSUFFISANCE RÉNALE

Le service d'hémodialyse en centre et plusieurs unités d'autodialyse accueillent les patients pour des séances d'épuration extra-rénale sous la responsabilité d'une équipe médicale et paramédicale formée aux techniques les plus récentes.

Les antennes d'autodialyse réparties sur la région sont en liaison avec les équipes de Bordeaux Nord.

L'Unité de Dialyse Médicalisée est l'intermédiaire entre l'antenne d'autodialyse et le centre lourd. Elle permet notamment à des personnes ayant des impératifs professionnels de débuter leur séance en fin d'après-midi.

## LE CENTRE DE COORDINATION EN CANCÉROLOGIE (3C)

Le 3C est un membre actif du Réseau de Cancérologie d'Aquitaine. Il garde une vision globale sur l'ensemble de votre parcours de soins et permet d'améliorer la coordination, la pluridisciplinarité et l'humanisation de votre prise en charge.

## LES SOINS PALLIATIFS

Des soins préventifs, curatifs ou palliatifs sont dispensés aux patients. Afin que la dignité de chacun soit respectée, l'accompagnement de fin de vie est confié à une équipe pluridisciplinaire spécifiquement formée. La dimension psychologique, sociale et spirituelle, est prise en compte à chaque étape, et un soutien personnalisé est apporté aux familles.

Une convention est signée avec l'équipe mobile de soins palliatifs de Marie Galène.

## LES LABORATOIRES

La Polyclinique a passé une convention avec des laboratoires d'analyse médicale et d'anatomopathologie qui se chargent d'assurer l'ensemble des examens courants et spécialisés 24h/24.

## LES CONSULTATIONS

De nombreux spécialistes consultent sur place. Vous trouverez la liste des médecins libéraux exerçant leur activité au sein de l'établissement, ainsi que leurs spécialités et coordonnées, sur une fiche spécifique annexée au présent livret ou sur les panneaux d'affichage situés à l'entrée de l'établissement.

Cette liste est également disponible sur le site internet

[www.polycliniquebordeauxnordaquitaine.fr](http://www.polycliniquebordeauxnordaquitaine.fr)

# Mon séjour

## L'admission en urgence

Les formalités devront être faites ultérieurement et dès que possible par vous ou un membre de votre famille au bureau des admissions ou, à défaut, dans votre chambre dans les 24 heures qui suivent votre hospitalisation.



### La consultation pré-anesthésique

- Dès que vous connaissez la date de l'opération ou de l'examen, vous devez immédiatement prendre rendez-vous pour une consultation pré-anesthésique, qui doit avoir lieu au minimum 48 heures avant la date de l'intervention.

### La consultation pré-anesthésique permet :

- de vous expliquer le déroulement de l'acte anesthésique,
- de choisir ensemble le mode d'anesthésie qui vous convient le mieux,
- de vous donner les consignes préopératoires,
- de modifier les prises de médicaments éventuelles pouvant interférer avec l'anesthésie,
- de poser toutes les questions que vous jugerez utiles.
- si vous avez eu des examens (prises de sang, électrocardiogrammes ou autres) depuis moins de 3 mois, apportez-les pour la consultation.

- vous devez apporter l'ordonnance de tous les médicaments que vous prenez.
- si nous avons besoin d'examens sanguins particuliers, ils seront prescrits lors de votre consultation.
- aucune sérologie (HIV ou autre) ne peut être effectuée sans votre consentement écrit.



### La pré-admission

- Afin de vous éviter tout désagrément lors de votre entrée, vous devez effectuer toutes les formalités administratives avant le jour de votre accueil dans l'établissement (voir page 7 et sur votre pochette administrative)



## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Vous devez vous munir des documents suivants :

- votre carte d'identité ou votre passeport + titre de séjour. Pour les enfants, il est nécessaire de présenter un justificatif d'identité (carte d'identité, passeport ou livret de famille).
- votre carte Vitale.
- votre carte de mutuelle en cours de validité.
- le triptyque fourni par votre employeur si vous êtes victime d'un accident du travail.
- la carte européenne pour les ressortissants de l'Union européenne.
- une demande de prise en charge par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez, si vous n'êtes pas ressortissant de l'Union européenne.



## Hospitalisation ambulatoire

- Si vous êtes hospitalisé(e) en secteur ambulatoire, prévoyez dès maintenant que vous ne pourrez pas rentrer ni rester seul(e) à votre domicile. Par ailleurs, un passeport ambulatoire vous sera remis lors de votre consultation.



## La chambre particulière

- Nous disposons d'un nombre limité de chambres particulières. Si vous souhaitez en bénéficier faites-en la demande dès votre pré-admission. 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.

Elles sont attribuées selon leur disponibilité sur demande du patient ou prescription médicale.

Des frais supplémentaires sont alors réglés par le patient, sauf en cas de prise en charge par la mutuelle.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas intégralement cette prestation, vous aurez à vous acquitter du montant lors de votre sortie.



## Vous accompagnez un enfant

- Sauf urgence, l'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée de façon obligatoire par **les deux parents**.

Dans le cas de parents divorcés sans autorisation conjointe, le père ou la mère ayant l'autorité parentale devra fournir obligatoirement un justificatif.



## Vous accompagnez un patient sous tutelle ou sous curatelle

- Le tuteur devra le représenter ou le curateur devra l'assister dans l'ensemble de ses démarches. Il faudra présenter un certificat attestant la position de tuteur ou de curateur.

Par ailleurs, sauf urgence, l'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs sous tutelle ou un majeur sous curatelle doit être signée de façon obligatoire par le tuteur / curateur.



## Option tranquillité

- Lors de votre admission, il vous est possible de demander auprès de notre standard, l'option «Tranquillité» : les appels téléphoniques seront stoppés, et il sera conseillé à vos visiteurs de ne venir que le lendemain de votre intervention chirurgicale ou plus tard selon votre choix, voire de limiter les visites.



## Anonymat / confidentialité

- Lors de votre admission, il vous est possible de demander l'anonymat auprès de notre standard : vous ne recevrez aucun appel téléphonique, aucune visite. Pensez à donner votre code téléphonique à vos proches. Si une personne demande si vous êtes hospitalisé(e), le standard répondra qu'il ne vous connaît pas.



## Identitovigilance

- La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine est engagée dans une démarche d'identitovigilance. Celle-ci a pour objectifs la sécurité des soins et la volonté d'éviter les erreurs d'identification de patients. Les professionnels de l'établissement s'assureront donc de votre identité tout au long de votre séjour. Un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant dès votre arrivée, il faudra y vérifier les informations. Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité.

Il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement lors de la réalisation d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Les pièces d'identité officielles reconnues et validées par l'établissement sont le le Passeport, la carte Nationale d'Identité de l'Union Européenne, le Titre Permanent de Séjour et le Livret de famille (avec la pièce d'identité des parents).







## 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.

## Si vous suivez un régime (alimentation thérapeutique) pour des raisons médicales : signalez-le dès votre arrivée aux infirmiers et aides-soignants ;

ils en tiendront compte pour vos repas. Vous pouvez aussi faire appel à une diététicienne.

Le personnel de la Polyclinique 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.

L'apport aux patients de nourriture et de boissons venant de l'extérieur pourrait être contre-indiqué. Il est donc soumis à l'autorisation du personnel soignant.

## Les repas sont servis en chambre aux heures suivantes :

- Petit déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : à partir de 12h
- Dîner : à partir de 18h30



## Prise en charge linguistique

- La Polyclinique dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères. Une liste est disponible auprès des soignants.



## Les visites

- Les visites sont autorisées de 14h à 20h. Il est demandé de limiter à 2 le nombre de visiteurs par patient présents en même temps dans la chambre.

Les visites dans les services de surveillance continue et de réanimation médico-chirurgicale sont limitées à deux personnes (avec accord du soignant). La venue des enfants de moins de 12 ans n'est pas recommandée. Dans le cadre de la protection de la santé des enfants et des patients, les enfants âgés de moins de 10 ans ne sont jamais admis dans les services de surveillance continue. Suivant accord de l'infirmier, ils peuvent être admis dans les chambres d'hospitalisation.



## LIT ET REPAS ACCOMPAGNANTS

Pour les patients occupant une chambre particulière, les visiteurs peuvent bénéficier d'un service de lit et de repas accompagnants. Les accompagnants peuvent prendre leurs repas du lundi au vendredi de 11h30 à 14h30, à la cafétéria située au 246 boulevard Godard.

Le paiement se fait par un système de points à régler directement à la caisse de la cafétéria (uniquement pour les déjeuners du lundi au vendredi). Les petits déjeuners, les repas du soir et du dimanche midi sont servis dans la chambre. À commander avant 16h auprès de la boutique (dans le hall central).

Un lit peut être mis à la disposition de l'un de vos proches pour la nuit. La demande doit être faite auprès de la boutique de la Polyclinique (kits de draps à votre disposition).

Les tickets de repas, de lits accompagnants et de petits déjeuners doivent être remis au personnel du service.

Les tarifs sont affichés à l'accueil.





## Points de vente

- Des distributeurs de boissons chaudes et froides, de confiseries, est à votre disposition au rez-de-chaussée dans le hall d'accueil de la maternité et dans le hall central.



## La télévision

- Un téléviseur est mis à votre disposition moyennant une redevance journalière (ch. double). Veuillez en faire la demande à l'accueil, lors de votre admission. Afin de préserver le repos de vos voisins, il convient d'en user avec discrétion. Toute journée commencée est facturée.



## Le téléphone

- Vous disposez d'un téléphone individuel dans votre chambre vous permettant de recevoir les appels. Demandez au bureau des admissions que l'on vous attribue une ligne directe (tarifs précisés lors de l'admission ch double) qui vous permettra d'appeler vos correspondants directement et à toute heure. Communiquez-le à vos proches. Ils pourront alors vous appeler entre 7h30 et 22h.



## Le wifi

- Vous souhaitez une connexion WIFI? Cette prestation est possible selon le tarif en vigueur communiqué à l'accueil central. N'hésitez pas à en faire la demande lors de vos démarches administratives.



## Les chambres

- La Polyclinique dispose de chambres particulières et de chambres à 2 lits équipées d'un coffre individuel mis gracieusement à votre disposition et accessible avec une pièce de 50 cts € restituée en quittant votre chambre.

À titre exceptionnel, il sera accepté de déposer vos objets de valeurs à votre arrivée dans le coffre central.



## Argent et objets de valeur

- Nous vous recommandons de laisser à votre domicile tous vos biens personnels, ainsi que vos objets de valeur tels que bijoux, montre, argent liquide, ordinateur.

Si vous en êtes porteur, merci d'apporter un soin particulier au rangement de vos prothèses auditives, dentaires, lunettes... Un boîtier spécifique pour votre dentier sera mis à votre disposition.

Nous vous rappelons que l'établissement ne peut être tenu pour responsable des pertes ou vols d'objets ou de valeurs non nécessaires à l'hospitalisation et conservés par le patient.



## Boutique

- Une boutique est ouverte à l'accueil du bâtiment dans le hall central où vous trouverez : presse, librairie, confiserie, boissons, produits d'hygiène et de première nécessité, cadeaux, jouets, cartes de téléphone.



## 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.



## Régimes

- Votre praticien peut être amené à vous prescrire une alimentation thérapeutique pendant votre hospitalisation : régime sans sel, sans résidu, sans fibre,... Cela permet d'assurer votre sécurité de prise en charge post interventionnelle, mais cela signifie également que les repas qui vous seront servis ne seront pas les mêmes que ceux que vous prenez habituellement chez vous. Nous comptons sur votre compréhension, et n'hésitez pas à solliciter l'équipe soignante pour toute information.



## Patient partenaire, Recherche Clinique, Indicateurs de Qualité et Sécurité des soins.

pour + d'infos, merci de vous reporter à la feuille annexée au présent livret.



## Votre linge

- Vous devez vous munir de vos objets de toilette : gant, serviette, brosse à dents, peigne, rasoir, savonnette... et de vos effets personnels : pyjama, robe de chambre, pantoufles, vêtements confortables....



## Parking METPARK

- L'établissement dispose d'un grand parking sécurisé payant accessible au niveau du 36 rue François Levêque. Il est juste en face de l'entrée principale de la Polyclinique.



## Service social

- Le cadre du service se tient à votre disposition pour résoudre avec vous les difficultés que vous pourriez rencontrer ou vous éclairer sur vos droits sociaux et effectuer avec vous les démarches nécessaires : prise en charge de soins ou de frais de séjour, recherche d'une solution pour un retour à domicile, pour un placement en maison de retraite.

Si nécessaire, vous serez mis en relation avec l'assistante sociale.



## Vie spirituelle

- Vous pourrez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs, ainsi que celui d'autrui.

Cependant, ces droits doivent s'exercer dans le respect de la liberté des autres.

Un aumônier catholique et un aumônier protestant et 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 du standard. Ils assurent une visite systématique une fois par semaine dans chaque service.



## Bénévoles

- Les associations de bénévoles interviennent dans l'établissement par le biais de convention.

Elles assurent des visites régulières.

- L'association de Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers (VMEH),
- La Ligue Contre le Cancer,
- L'association Pallia Plus
- L'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF),
- L'association de l'Aide Familiale Populaire (AAFP).





# Mon départ

## **Vous devrez accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives suivantes auprès du bureau des entrées-sorties :**

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Payer le forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire mutuelle ou assurance.
- Payer, avant votre départ, les divers suppléments restant à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise.
- Établir un nouveau dossier au cas où une future hospitalisation serait programmée.
- 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.

## **Votre sortie**

Votre sortie a été prononcée par le médecin, la veille pour le lendemain. Les sorties s'effectuent le matin. Vous devez libérer votre chambre et réaliser les formalités avant 11h.



## **Les frais d'hospitalisation (voir tarifs en annexe)**

### • **Les frais de séjour**

Ils correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement. Si vous êtes assuré(e) social(e) :

- soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% (20 % des frais sont alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle, il s'agit du ticket modérateur),
- soit les frais de séjour sont pris en charge à 100 % selon l'intervention réalisée (acte supérieur ou égal à 120 €) ainsi que dans certains cas particuliers (accident du travail, invalidité, longue maladie, maternité, etc.).

**Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) : renseignez-vous au bureau des admissions.**

### • **Le ticket modérateur forfaitaire**

Un ticket modérateur forfaitaire de 24 € s'applique, fixé par voie réglementaire, pour tout acte médical supérieur ou égal à 120 € (document annexé au livret).

### • **Le forfait journalier obligatoire**

Un ticket modérateur forfaitaire s'applique. Il est fixé par voie réglementaire.

### • **Le forfait journalier obligatoire**

Il constitue votre contribution directe dans tous les établissements de santé privés comme publics depuis 1983. Son montant est fixé par voie réglementaire. (Cf : fiche jointe « Prestations annexes »).



### • **Le supplément pour une chambre particulière**

Voir les modalités développées dans le chapitre « Votre Arrivée », ainsi que les tarifs de l'établissement qui sont annexés au présent livret.

### • **Les honoraires médicaux**

Le mode d'exercice des médecins exerçant au sein de l'établissement est libéral. 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. Renseignez-vous auprès de votre médecin avant l'hospitalisation ou dès la consultation préopératoire.

Mais n'hésitez pas à en parler avec eux et à leur signaler toute difficulté.

Vous trouverez ces renseignements (noms, spécialités et coordonnées des différents médecins exerçant leur activité au sein de la Polyclinique) sur une fiche annexée au présent livret.



## **Transport sanitaire**

- Sur justification médicale et sous certaines conditions, le transport sanitaire peut être pris en charge.

Le personnel du service de soins se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix.

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 pris(e) en charge à 100 %, dans ce cas la différence est à votre charge. 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.



## **Les autres frais à votre charge (téléphone, télévision, wifi...)**

- Ils doivent être réglés au bureau des sorties (uniquement pour les chambres doubles).



## **Sortie contre avis médical**

- Si votre médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé(e) à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour vous.

Si vous refusez de signer cette attestation, un procès-verbal de ce refus sera dressé.





## Dépôt de garantie

- Le dépôt de garantie demandé lors de votre admission dans l'établissement vous sera restitué après régularisation complète de votre dossier à votre sortie avec la réception de la prise en charge par la mutuelle et le règlement des frais non couverts par celle-ci. Ces frais (frais de séjour et dépassements d'honoraires) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.



## Remarque

Pensez à vous adresser au secrétariat du chirurgien si celui-ci ne vous a pas remis les documents dont vous pourriez avoir besoin : ordonnances, lettre à votre médecin traitant, arrêt de travail, bon de transport le cas échéant...

### Avant de quitter votre chambre et le service où vous avez été hospitalisé(e) :

- Vérifiez que vous n'y oubliez aucun effet personnel (pensez à vider le coffre de votre chambre),
- Demandez au personnel les documents que vous lui avez confiés : carte de groupe sanguin, résultats de laboratoire, radiographie, échographie, scanner, électrocardiogramme, etc.

# Télé-imagerie

- Dans le cadre de son activité d'imagerie médicale, la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine peut être amenée à recourir à la télé-imagerie, qui permet l'interprétation de vos examens radiologiques, scanographiques ou IRM par un radiologue travaillant à distance du site de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine. L'examen est réalisé sur le site de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine et les images sont alors transférées au décours immédiat de l'examen de manière sécurisée vers l'un des centres de télé-imagerie du GCS PACT NA. Le médecin radiologue qui interprète les images est spécialiste en imagerie médicale, exerce en France.

Le compte rendu est transféré au médecin prescripteur et est archivé dans votre dossier médical et vous pourrez y avoir accès.

Le transfert des données se fait dans le respect du secret médical, du Code de déontologie et de la loi informatique et liberté. Vos données médicales sont hébergées sur le territoire français.

Vous avez à tout moment la possibilité de refuser le recours à la télé-imagerie.

Conformément à l'article 32 de la loi "Informatique et libertés", vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel vous concernant.

**Les professionnels de santé restent à votre disposition pour répondre à vos questions.**

« *Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment, en cas de refus, merci de l'indiquer à un professionnel de santé.* »

# Qualité et Sécurité

## Informatique et libertés

Sauf opposition légitime de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront

l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre équipe de soins. L'établissement se conforme aux exigences RGPD.

## Le libre choix du praticien

Le droit du malade au libre choix de son praticien et de son établissement de santé est un principe fondamental de la législation sanitaire.

## Le secret médical

Vous êtes pris en charge par une équipe de soins et non par un praticien unique, ce qui a notamment des conséquences sur le secret médical : en effet, selon l'article L1110-4 du code de la santé publique « *Lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe* ».

## La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner à tout moment une personne de confiance lors de chaque hospitalisation dans un établissement de santé. Il s'agit d'une personne de son entourage en qui elle a confiance cela peut être un parent, un proche, le médecin traitant, etc.... Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement. La personne de confiance peut être distincte de la personne « à prévenir » que le patient est appelé à désigner dès l'admission, pour le cas d'aggravation de son état ou pour toute autre nécessité.

## 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.

## Directives anticipées

Les directives anticipées indiquent la volonté de la personne 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'acte médicaux susceptible de mettre sa vie en danger. Rédigées selon un modèle unique, elles s'imposeront au médecin, pour toute décision d'investigation, d'actes, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation.

**Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.**

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.



## Quelques consignes à respecter

- **Sécurité et 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. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.
- **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.
- **Les animaux.** Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont admis ni dans votre chambre ni dans l'enceinte de l'établissement.
- **Rasoirs / Aiguilles.** Demandez au personnel un container spécifique pour vos objets coupants. Ne pas les 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, il vous sera demandé un dédommagement.
- **Le silence.** Le silence est une condition d'une bonne convalescence des patients, merci de le préserver.

## Instances réglementaires

### La conférence médicale d'établissement

Composée des praticiens médicaux 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

Ce comité s'assure du respect des dispositions réglementaires, coordonne les actions entre les différentes vigilances sanitaires, identifie et évalue les risques qui nécessitent des mesures correctives et préventives et propose des recommandations en termes de prévention des risques.

- **Respect et courtoisie envers l'ensemble du personnel.** Le personnel remercie par avance les patients corrects, courtois et sociables.

- **Les fleurs.** Il est rappelé l'interdiction d'introduire des fleurs dans l'établissement.

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

- **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 L3511-7 du code de la santé publique dispose une interdiction totale de fumer, laquelle s'applique en vertu de l'article R3511-1 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. L'établissement dispose d'une consultation avec un médecin tabacologue.



- **Information pratique.** Tabac info service : 39 89

### Le comité de lutte contre les infections nosocomiales

Il assure la surveillance et la prévention des infections associées aux soins.

Il définit des programmes d'actions basés sur la surveillance des infections, notamment post-opératoires, la lutte contre les bactéries multirésistantes et la prévention des risques infectieux liés à l'environnement. Chaque année, l'établissement établit un bilan d'activité.





## Le service qualité

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à la Polyclinique est notre priorité. Un programme d'actions est en place, connu, suivi et évalué.

Une démarche de gestion des risques (curative et surtout préventive) sur l'ensemble de l'établissement

---

## 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

---

## Instances règlementaires

### 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". 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 CLAN 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.

permet d'identifier toutes les situations qui méritent d'être analysées collectivement et pour lesquelles des mesures correctives seront mises en place. Le service Qualité veille également à la communication et au partage des bonnes pratiques grâce à différents outils d'information interne.

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.

### Le comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles

La mission du COMEDIMS 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

La CDU est composée de professionnels de l'établissement, de deux médiateurs (médical et non médical) et de deux représentants des usagers ainsi que de leurs suppléants. 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.

L'établissement tient à votre disposition une cartographie des associations, rédigée dans le cadre du Projet des Usagers. Elaborée avec l'aide des Représentants des Usagers, elle liste toutes les associations intervenant sur la Polyclinique. Vous pouvez en faire la demande par mail à [pbna.qualite@gbna-sante.fr](mailto:pbna.qualite@gbna-sante.fr)

## La commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux

La commission régionale 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 : [www.oniam.fr](http://www.oniam.fr).

## Certification et rapport HAS

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

Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés au patient, et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements. Les informations concernant la Certification & les indicateurs sont disponibles sur notre site internet, ou par demande à l'accueil central.

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 Haute Autorité de Santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

Les informations sur la certification HAS sont disponibles sur le site de la Haute Autorité en Santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) rubrique QualiScope ou sur simple demande à l'accueil central.

Les résultats sont affichés au niveau du hall central de l'établissement et disponibles sur le site internet de l'établissement.

## Le Patient Partenaire

La le patient.e partenaire désigne une personne atteinte d'une maladie chronique qui a développé, au cours des années de vie avec cette pathologie, une connaissance fine de sa maladie au quotidien. Il s'agit d'une expertise profane, d'une expérience non scientifique mais du vécu avec la maladie.

C'est un.e patient.e tout à la fois acteur.rice de sa santé et ressource, non seulement pour ses pair.e.s, mais aussi pour l'équipe de santé.

### Ses Missions:

- Aborder des sujets de vie que les patient.e.s n'osent pas toujours soulever avec les soignant.e.s et apporter un soutien relationnel en raison de l'expérience propre du.de la patient.e partenaire
- Accompagner les patient.e.s dans les démarches administratives et sociales
- Transmettre son savoir expérientiel aux équipes soignantes et co-animer avec elles des réunions et rencontres avec les personnes malades et leur entourage
- Soutenir les patient.e.s dans la reprise de pouvoir sur leur vie en complémentarité avec l'action de l'équipe soignante

Particularité de notre patient partenaire, il participera activement à la promotion des essais cliniques du service de recherche clinique de la polyclinique afin de mettre en lumière ce service, ses fonctions et missions. Il aidera le service à cibler les patients potentiellement éligibles et/ou intéressés dans le fait de participer à un essai.

## Le Service de Recherche Clinique

La Polyclinique participe activement au développement des connaissances scientifiques et à l'évolution des pratiques médicales afin d'améliorer les soins apportés à ses patients. En 2024, l'Agence Régionale de Santé (ARS) Nouvelle-Aquitaine a reconduit les autorisations accordées à la polyclinique en tant que "Lieu de Recherche Impliquant la personne humaine".

Cela permet notamment à la polyclinique de proposer à ses patients un accès à de nouvelles stratégies thérapeutiques innovantes (médicaments, dispositifs médicaux, pratiques de soin, nouveaux moyens de dépistage, ...) dans des conditions optimales de sécurité.

Pour cela, une équipe de Recherche Clinique pluridisciplinaire coordonne l'ensemble des études conduites au sein de l'établissement et accompagne les différentes équipes médicales et paramédicales du centre pour assurer la prise en charge des patients inclus dans un protocole de recherche clinique."

## LES INDICATEURS QUALITE & GESTION DES RISQUES

### Qualité des Prises en charges

- A** Evaluation & Prise en charge de la Douleur = **92%**  
Taux d'Evènements thrombo-emboliques post prothèse de genou = **0%**  
Taux d'Evènements thrombo-emboliques post prothèse de hanche = **0%**  
Respect des Précautions Complémentaires Contact = **52%**

### Coordination des soins

- A** Conformité de tenue des Dossiers d'Anesthésie (DAN) = **92%**
- B** Réunion de Concertation Pluridisciplinaire (RCP) = **85%**
- A** Qualité de la Lettre de liaison à la Sortie AMBU (QLS1) = **90%**
- C** Qualité de la Lettre de liaison à la Sortie en MCO (QLS2) = **88%**

### Certification par la Haute Autorité de Santé (HAS)

- A** Établissement certifié niveau A en Décembre 2019  
Prochaine visite de certification en Décembre 2025



## LES INDICATEURS QUALITE & GESTION DES RISQUES

### Satisfaction et Expérience Patient

#### Secteur Ambulatoire

**Note B** ↗

**77%** Taux de recommandation des patients pris en charge en Ambulatoire

- 83%** Avant hospitalisation
- 79%** Accueil
- 84%** Prise en charge
- 70%** Collation et chambre
- 70%** Organisation et retour à domicile

#### Secteur MCO

**Note B** →

**75%** Taux de recommandation des patients pris en charge en MCO

- 73%** Accueil
- 83%** Prise en charge par les médecins et chirurgiens
- 60%** Repas
- 83%** Prise en charge par les infirmiers et aides-soignants
- 78%** Chambres
- 66%** Organisation de sortie

### Qualité des Prises en charges

- A** Hygiène des mains = **98%**  
Ratio volume de produits hydro-alcooliques consommés / objectifs préconisés
- A** Infections du site opératoire post prothèse totale de hanche = **0%**
- A** Infections du site opératoire post prothèse totale de genou = **0%**
- A** Réévaluation de l'Antibiothérapie = **88%**

## USAGERS, VOS DROITS

### CHARTRE 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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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](http://www.sante.gouv.fr)

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

## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

### I CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

### II DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

### III UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

### IV PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

### V PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### VI VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

### VII LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

### VIII PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

### IX DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

### X QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

### XI RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

### XII LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

### XIII EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

### XIV L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

# L'ENFANT HOSPITALISÉ

## CHARTRE - PRINCIPES GÉNÉRAUX

1

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2

Un enfant hospitalisé a le droit d'**avoir ses parents ou leur substitut** auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les **facilités matérielles**, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une **information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge** et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5

Les enfants et les parents ont le **droit d'être informés** pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

6

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être **réunis par groupes d'âge** pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées à leur âge, en toute sécurité. Les visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7

L'hôpital doit fournir aux enfants un **environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs**, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10

**L'intimité de chaque enfant doit être respectée.** Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

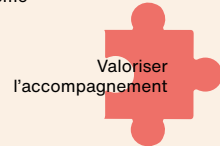
*Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétaire d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application*

# CHARTRE ROMAIN JACOB

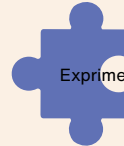
## UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



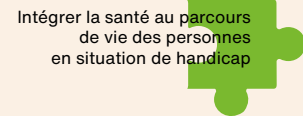
Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même



Valoriser l'accompagnement



Exprimer les besoins



Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap



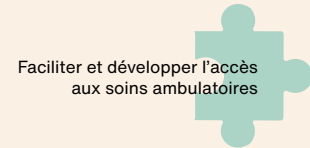
Construire une culture professionnelle commune



Coordonner le parcours de santé



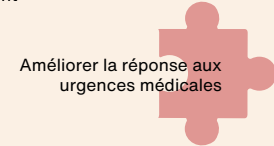
Organiser l'accès aux soins et à la prévention



Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires



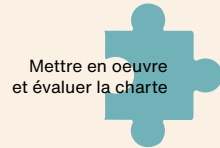
Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement



Améliorer la réponse aux urgences médicales



Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication



Mettre en oeuvre et évaluer la charte



# Plans

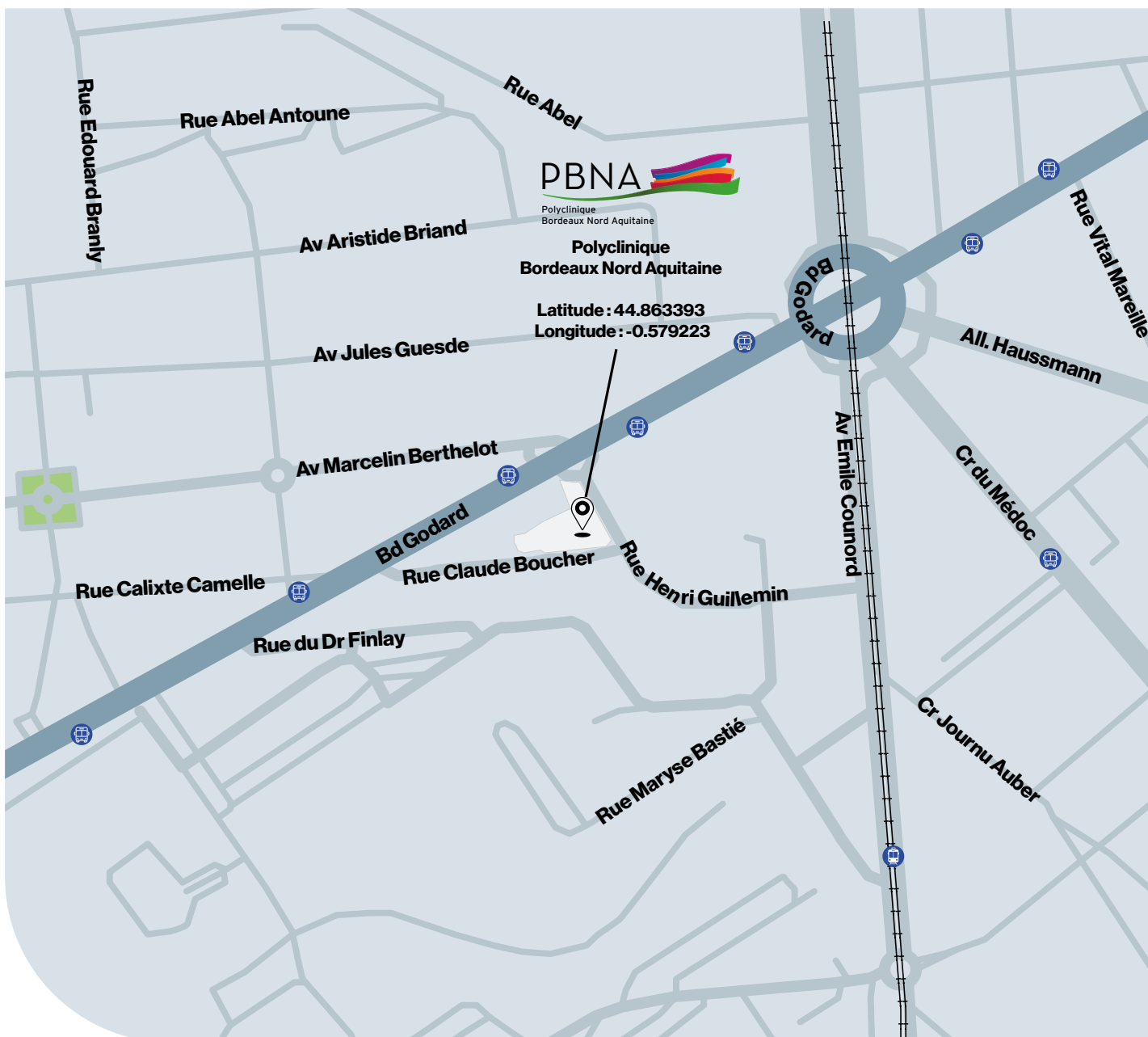
Nous rejoindre



- 1 ACCUEIL GÉNÉRAL**
- 2 HÔPITAL DE JOUR / RADIOTHÉRAPIE**
- 3 CHIRURGIE / MÉDECINE NUCLÉAIRE**
- 4 MÉDECINE / IMAGERIE**
- 5 URGENCES**

- 6 MATERNITÉ / CHIRURGIE PÉDIATRIQUE**
- 7 HÉMODIALYSE / URCA**
- 8 SERVICES GÉNÉRAUX**
- 9 TRIRÈME**
- 10 CAPNOVA**

- P Parking public**
- Entrée principale**
- Entrées**
- Entrée urgences maternité**
- Transport à proximité**
- C 9**



## Les coordonnées de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine



### Horaire d'ouverture d'accueil :

Lundi au vendredi : 7h - 19h

Samedi : 10h-17h30

Dimanche et Fériés : 11h-18h30

### Bureau des admissions - sorties

Lundi au vendredi : 6h45 - 18h

### Réception - standard

24h/24 - 7j/7

# La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

vous remercie

---



## **Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine**

33 Rue du Dr Finlay,  
33300 Bordeaux

05 56 43 71 11

**[polycliniquebordeauxnordaquitaine.fr](http://polycliniquebordeauxnordaquitaine.fr)**

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux



La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine  
est un établissement de GBNA Santé