



**Livret d'accueil  
maternité**

# Bienvenue



**Madame,**

Nous vous remercions d'avoir choisi notre maternité pour la venue au monde de votre bébé et pour la confiance que vous nous témoignez.

Tout au long de votre grossesse, vous pourrez compter sur le professionnalisme et la bienveillance de nos équipes médicales, paramédicales et hôtelières. Notre site internet est également là pour vous accompagner et vous renseigner tout au long de votre grossesse. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires à vos démarches ainsi que notre proposition de parcours anténatal, postnatal et atelier.

Dans ce livret d'accueil, vous trouverez toutes les informations pour prévoir et faciliter votre séjour dans notre établissement. N'hésitez pas à nous solliciter pour toutes questions ou conseils.



Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un agréable séjour.



**La Direction de l'établissement**

# Sommaire

**02** 1000 jours & Infos Pratiques **p.3**

**03** Préparation & séjour **p.6**

**04** Visite, Rythme & Soins **p.11**

**05** Accompagnement & Services **p.14**

**06** Sortie **p.17**

**07** Droits, Devoirs & Qualité **p.19**

**08** Plan d'accès **p.27**

# Parcours 1000 jours et ateliers de la maternité

**Nous vous proposons des parcours et des ateliers pour vous accompagner à l'arrivée de votre enfant.**

Ils sont accessibles sur inscription et sont animés par l'équipe de la maternité et des professionnels extérieurs (Sage-femme, kinésithérapeute etc...). Il s'agit de moments d'échanges, d'écoutes, et de préventions dans un cadre de bienveillance.



Informations et inscriptions en vous rendant sur le site de la maternité, par téléphone au 05 56 43 77 60 ou en scannant le QR Code →



“ Découvrez tous nos ateliers !

Informations et inscriptions en scannant le QR Code ou en vous rendant sur le site de la maternité →



<https://polycliniquebordeauxnordaquitaine.fr/maternite/les-ateliers-pour-bien-preparer-larrivee-de-votre-enfant>



# La maternité

## la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine



### La maternité

La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine est née en 1971, il s'agit d'un établissement familial construit sur la propriété de l'ancien Hôtel Guilhem.

Depuis, la Clinique Bordeaux Nord Aquitaine n'a cessé de s'agrandir et d'ouvrir ses portes à de nouvelles spécialités. La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine fait partie des établissements de type MCO (Médecine, Chirurgie, Obstétrique) mettant à votre disposition un plateau technique complet et multidisciplinaire.

Le pôle mère-enfant de 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.

Le pôle mère-enfant se trouve au 1er étage du bâtiment et se divise

en quatre secteurs : le secteur de naissance, le secteur d'hospitalisation, le service néonatal et le service de pédiatrie

### Salle d'accouchement physiologique

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 naturel.

### Prise en charge de la douleur

Cependant, un anesthésiste réanimateur est présent en permanence sur place. Son rôle est de veiller à votre sécurité et à votre confort. Il est donc disponible pour soulager votre douleur. Si vous le souhaitez et en l'absence de contre-indication, il vous proposera une analgésie

péridurale qui est la méthode la plus efficace de traitement des douleurs obstétricales. Cette prise en charge répondra aux critères modernes de qualité : anesthésiques locaux faiblement dosés, administration contrôlée par la patiente...

Avec cet objectif de confort maternel et en respectant un certain nombre de critères de sécurité, il peut éventuellement vous être permis de « déambuler » (c'est-à-dire marcher) avec une analgésie péridurale efficace.

### Le secteur de naissance est organisé autour

- 3 salles de pré-travail.
- 7 salles d'accouchement dont une salle nature.
- 2 salles de césarienne.
- 1 salle de surveillance post-interventionnelle
- 1 salle de réanimation bébé

## Le séjour en maternité

Dans le prolongement du secteur de naissance, la maternité est constituée de 35 chambres seules (dont une chambre confort) et de 3 chambres à 2 lits. Toutes les chambres sont équipées d'une salle de bains avec douche à l'italienne et d'un espace dédié aux soins du bébé.

Pour votre bien-être et celui de votre bébé, les chambres sont équipées de variateurs de lumières. Les chambres seules sont dotées d'un fauteuil transformable en lit accompagnant.

## Le service de néonatalogie

Notre maternité est une maternité de niveau 2A permettant d'accueillir les enfants à partir de 33 semaines ou nécessitant une surveillance particulière. La présence d'un tel service permet de limiter les transferts au CHU et ainsi la séparation mère-enfant, permettant aux parents de demeurer auprès de leur enfant et d'être associés aux soins.

Le service est situé sur le même étage que la Maternité et est accessible aux parents 24 h/24. Si votre enfant est pris en charge en néonatalogie, un livret spécifique vous sera remis.



## UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS

### À VOTRE ÉCOUTE

#### L'équipe médicale

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

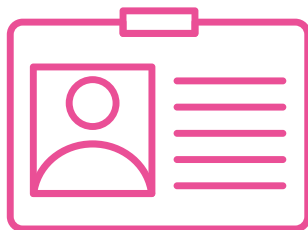
- D'infirmières et infirmières puéricultrices.
- 1 orthophoniste.
- Auxiliaires de puériculture et aides-soignantes.
- Agents de service hospitalier.

#### Les autres professionnels

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.

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



### Identification des professionnels

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

# La préparation de votre séjour

**L'ensemble du corps médical et administratif de la Maternité est répertorié sur une fiche « Vos interlocuteurs à la maternité », annexée au présent livret.**

## Votre réservation

### Accueil et informations

L'accueil se trouve au 1<sup>er</sup> étage de la Maternité Bordeaux Nord Aquitaine.

Ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h et le samedi de 9 h à 12 h.

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 et participer aux ateliers.

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

#### Courriel :

maternite.pbna@gbna-sante.fr

#### Voie postale :

Maternité Bordeaux Nord  
Aquitaine - 33 rue du Docteur  
Finlay 33300 Bordeaux

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

### Justificatifs

La copie des justificatifs demandés sont :

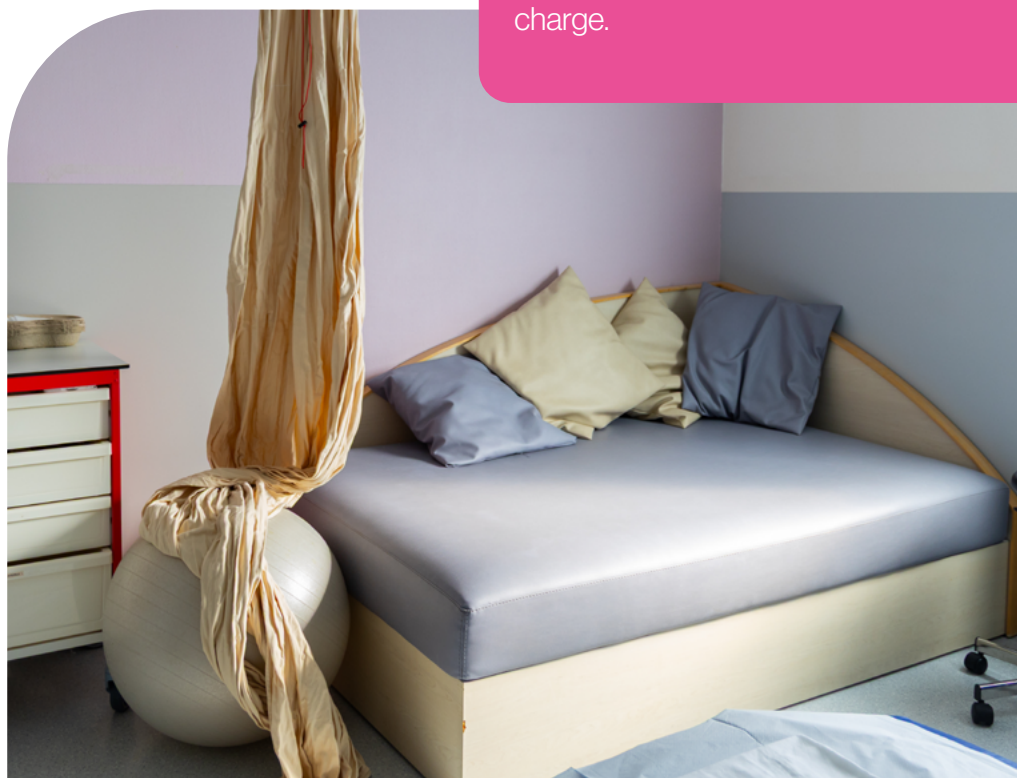
- Votre carte d'identité, ou passeport, ou titre de séjour ;
- Votre attestation de droits Sécurité Sociale indiquant votre période de maternité ;
- Votre attestation d'affiliation à une assurance complémentaire ;
- Votre livret de famille.

## La chambre particulière

Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande dès votre inscription.

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.



# La préparation de votre séjour

**L'ensemble du corps médical et administratif de la Maternité est répertorié sur une fiche « Vos interlocuteurs à la maternité », annexée au présent livret.**

## Consultation pré-anesthésique

La consultation pré-anesthésique est planifiée par votre médecin accoucheur. Que vous décidiez d'accoucher avec ou sans anesthésie péridurale, cette consultation est obligatoire au alentour du 8ème mois.

Pour préparer cette consultation, prenez RDV au secrétariat des anesthésistes au 05 64 60 15 43. Le RDV se déroule dans le bâtiment CAPNOVA.

## 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.

**N'oubliez pas de le prendre avec vous à chaque RDV ou quand vous vous rendez en salle de naissance.**

## Visite de la Maternité

Lors du parcours anté-natal, nous vous proposons une visite de la maternité et de la salle de naissance.

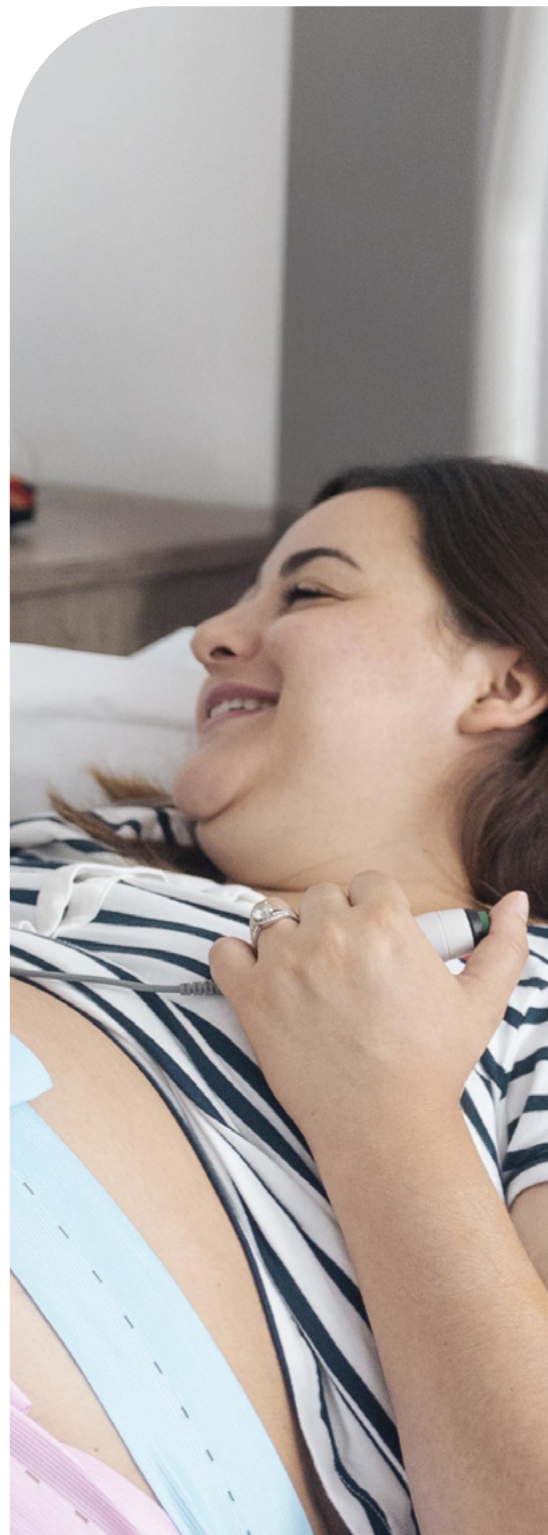
## Préparation à la naissance

Dans le cadre de la grossesse, un entretien prénatal précoce doit vous être proposé, dès le 4<sup>e</sup> mois, par le professionnel de santé qui vous suit ou par une sage-femme. Dès votre inscription à la maternité vous pouvez-prendre rendez-vous.

Entre le 5<sup>ème</sup> mois et le début du 8<sup>ème</sup> mois, des séances de préparation à la naissance sont conseillées afin d'envisager la naissance de votre bébé le plus sereinement possible. Vous pouvez contacter la sage-femme libérale de votre choix pour en bénéficier (ces séances sont prises en charge à 100% 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 vous inscrire au parcours anté-natal afin de discuter de votre projet personnalisé, ce moment privilégié vous permettra d'échanger sur vos attentes, questions ou craintes autour de la naissance.



# Votre séjour à la maternité



## Votre arrivée

Quel que soit le terme de votre grossesse :

- Si vous avez une fièvre supérieure à 38°
- Pour toute chute, choc, accident
- Si vous avez des contractions utérines fréquentes et douloureuses
- Si vous avez une perte de sang ou une perte de liquide même sans contractions
- Si vous ressentez une diminution ou une absence de mouvement de bébé
- Si vous dépassez votre terme

## Prévenez si possible de votre arrivée au 05 56 43 73 36.

Veillez-vous présenter à l'accueil de la Maternité (1er 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.

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. Si une personne demande si vous êtes hospitalisée, le standard répondra qu'il ne vous connaît pas.

## Les formalités administratives et de sécurité

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

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



## Horaires d'ouverture

La Maternité est accessible 24 h/24 uniquement via l'interphone dédié aux urgences obstétricales. Les accès tout public se font par le hall central.

Par sécurité, la Clinique est fermée à partir de 21 h et ses accès sont contrôlés.

## Stationnement

La Polyclinique met à la disposition des patients et de leurs visiteurs, un parking payant accessible par la rue François Lévêque, le Met Park.

Il est accessible par la rue François Levêque, juste en face de l'accueil principal. Ce parking municipal est entièrement sécurisé.

# Votre accouchement



Lorsque bébé s'annonce, rendez-vous directement en salle de naissance, vous y serez accueillie de jour comme de nuit. Présentez-vous à l'entrée de la maternité et sonnez à l'interphone. Une sage-femme vous prendra en charge dès ce moment.

En règle générale, votre départ du domicile sera précipité. Il vous est donc conseillé de préparer tout le nécessaire dès la fin du 8ème mois.

Si votre arrivée est programmée rendez-vous directement en salle de naissance pour un accouchement et en secteur maternité pour une césarienne.

Une seule personne de votre choix est autorisée en salle d'accouchement. Il n'y a pas de visite possible en salle de naissance.

La sage-femme en collaboration avec l'obstétricien assurera la surveillance tout au long de votre travail, ainsi que votre accouchement.

Que ce soit un accouchement voie basse ou une césarienne, votre bébé vous sera systématiquement présenté dès sa naissance et avant ses premiers soins. Si vous le souhaitez, il sera ensuite posé en peau à peau contre vous ou avec son co-parent.

## Don de sang Placentaire

«Donner la vie et en sauvez une autre» tel est l'objectif du don de sang placentaire.

Ce don est un geste simple qui est réalisé à la naissance de votre enfant. Il est compatible avec le clampage tardif.

La maternité de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine fait partie des 17 maternités françaises à proposer ce don.

## CÉSARIENNE PROGRAMMÉE

En cas de césarienne programmée, nous vous demanderons d'arriver la plupart du temps la veille, où vous serez prise en charge par l'équipe de la maternité et dirigée dans votre chambre.

Le jour de la césarienne, vous serez accompagnée en salle de naissance où se trouvent les deux blocs césarienne. Afin de vous impliquer d'avantage dans le processus de naissance et de favoriser votre autonomie, notre équipe a fait le choix de la césarienne dite « participative ». Vous vous rendrez à pied en salle de césarienne avec la personne de votre choix. Vous aurez l'opportunité de choisir une musique pour votre accouchement.

**Afin de favoriser le lien avec votre bébé, un peau à peau vous sera également proposé au bloc césarienne.** Un second peau à peau sera suggéré à l'accompagnant en attendant la fin de votre intervention.

# Votre séjour

Notre équipe de maternité est là pour vous assurer une prise en charge personnalisée et de qualité.

## Peau à peau

Votre bébé sera déposé directement sur votre poitrine, peau à peau. Ce n'est pas seulement un moment rempli d'amour et de tendresse, c'est aussi un geste riche de vertus pour son bien-être physique, émotionnel et pour le vôtre.

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.

## 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



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.

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 1er 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).

# Les visites

“ Chaque nouveau-né a **son propre rythme d'éveil et de sommeil...** un temps d'adaptation pour tous. ”



**La présence de l'accompagnant est autorisée sans restriction d'horaire en journée et de 14h à 20h pour la fratrie.**

**Les visites de mes proches sont autorisées sous certaines conditions :**

- Ouverture de 14h à 20h
- Limitées à 2 visiteurs en même temps

Hormis la fratrie, la venue des enfants de moins de 12 ans n'est pas autorisée, 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 également disponibles dans chaque chambre.

# Rythme & soins

## le quotidien à la maternité

**Après votre accouchement, vous restez au moins deux heures en surveillance en salle de naissance, avec votre bébé. Le jour comme la nuit, votre bébé reste auprès de vous.**

### LES SOINS

#### Pour bébé :

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 des auxiliaires de puériculture, en fonction du rythme de bébé.

Les bains ne commenceront qu'au deuxième jour en fonction du poids et de la température de votre enfant. A cette occasion, un bain enveloppé peut vous être proposé en chambre ou dans l'espace bien-être.

#### Nourrir votre enfant

Que votre choix se porte sur un allaitement au sein ou un allaitement au biberon, l'équipe pluridisciplinaire de la maternité sera là pour vous accompagner et vous donner tous les conseils nécessaires au bon déroulement de l'alimentation de votre bébé.

Nous recyclons les biberons utilisés lors de votre séjour. Pensez à bien les déposer dans la poubelle prévue à cet effet.

Le lait artificiel vous est fourni tout au long de votre séjour.

#### Visite du pédiatre

Les pédiatres de la maternité effectuent un examen de votre enfant dans les premières 24h. La deuxième visite sera effectuée le jour de la sortie.

#### Le dépistage auditif

Un dépistage de l'audition de votre bébé vous sera systématiquement proposé et réalisé par nos équipes avant la sortie.

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. Cette puéricultrice vous proposera également des réunions de sortie : temps d'échange et d'informations entre professionnels de santé et co-parents.

#### Pour vous :

#### Visite de l'obstétricien

Une visite journalière est effectuée par votre obstétricien ou l'obstétricien de garde de la maternité.

#### Votre suivi pendant le séjour

Les sages-femmes ou infirmières passeront de manière régulière dans votre chambre pour

répondre à vos questions et s'assurer de votre bien-être.

Elles assureront les soins nécessaires en fonction de vos besoins.

Les sages-femmes en collaboration avec les auxiliaires puéricultrices veilleront au bon déroulement de votre séjour.

Elles pourront également vous proposer un resserrage du bassin si vous en sentez le besoin. N'hésitez pas à demander conseil à l'équipe soignante de la Maternité.



## Consultation d'ostéopathe

Lors de votre séjour, vous aurez l'opportunité de vous inscrire des consultations d'ostéopathe, pour les nouveau-nés et les mamans en post-partum.

Nous vous informons que des honoraires sont appliqués et une **facture** vous sera remise à l'issue de la consultation, afin que vous puissiez vous faire **rembourser par votre complémentaire santé**.

Pour les règlements, seuls les chèques, espèces et virements sont acceptés.

## LE SERVICE DE NÉONATOLOGIE 2A

Ce service accueille :

- Les bébés prématurés à partir de 33 semaines
- Les bébés de petit poids (hypotrophie)
- Les bébés présentant diverses complications (détresse respiratoire, infection...)

Ce service comporte 6 lits, encadré par une équipe de 5 pédiatres.

Ce service est ouvert 24h sur 24h aux parents. L'équipe médicale et paramédicale est à votre écoute pour répondre à toutes vos questions.

Si votre bébé est hospitalisé en service de néonatalogie, les soins tels que le bain, le change, l'allaitement peuvent être réalisés par les parents dès qu'ils les souhaitent, en fonction de l'adaptation de votre enfant.



Dès que l'état de santé de votre bébé le permettra, le bébé reste avec vous en chambre kangourou.

poser vos questions ainsi que parler de vos inquiétudes concernant le retour à domicile.

## RÉUNIONS THÉMATIQUES

### Temps d'échange autour de la sortie

Proposé par une infirmière puéricultrice, à 13h30 tous les lundis, mercredis et vendredis aux parents.

Réunion où vous pourrez venir accompagnés et avec votre bébé,

### Café parents

Moment convivial, de soutien et d'échange organisé une fois par mois, avec des parents dont les enfants ont été hospitalisés dans le service de néonatalogie animé par une psychologue et les soignants.

Il vous permet de partager votre expérience, créer du lien et recevoir un accompagnement.

# Les services & soins personnalisés



## CONFORT ET PRESTATIONS HÔTELIÈRES

**La TV, le téléphone et la WIFI sont inclus dans le tarif des chambres particulières mais en supplément moyennant une redevance journalière pour les chambres doubles.**

### Les chambres

La Maternité dispose de chambres particulières et de chambres à 2 lits équipées de la climatisation, d'un frigo intégré dans chaque table de nuit et d'un coffre individuel. Et possibilité de chambre confort ou sérénité proposée 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 7 h 30.
- Déjeuner : à 12 h 30.
- Goûter gourmand : à 16 h 30.
- Dîner : à 19 h.

**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.**

### 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.

### Lit et repas accompagnants

Pour les mamans occupant une chambre particulière, l'accompagnant bénéficie d'un lit inclus dans la prestation de la chambre, ainsi que d'un petit déjeuner. 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 11 h 30 à 14 h 30, 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 17 h afin de passer commande.

Les prestations annexes dont les frais hôteliers sont consultables / disponibles à l'accueil maternité et sur notre site internet.



### **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.

### **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.

### **Le photographe**

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

### **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.



## DES PARCOURS DE SOINS PERSONNALISÉS

**Nous sommes à vos côtés avant, pendant et après la naissance de votre enfant. Pour vous accompagner les équipes de la maternité vous suggèrent de participer aux parcours anté et postnatal.**

Ces parcours gratuits de 2h30, sont animés par 4 professionnels de l'équipe de la maternité :

### Présentation du parcours anténatal

- Dans un premier temps, vous bénéficierez d'une rencontre personnalisée avec une sage-femme de l'équipe, moment privilégié pour faire le bilan du déroulement de votre grossesse.
- Un second temps d'échange autour de la naissance vous sera proposé par une sage-femme afin de mieux connaître vos attentes et de vous faire visiter la maternité. Vous construirez votre projet de naissance, en parlant librement de vos envies avec l'équipe. Il s'agit d'un entretien personnalisé

réalisé à partir d'un document écrit que vous glisserez dans votre dossier maternité et qui sera consultable par l'ensemble des sages-femmes.

- Par la suite, vous participerez aux ateliers santé environnementale et sensibilisation aux perturbateurs endocriniens animés par une auxiliaire de puériculture.
- Une consultation avec une diététicienne vous sera également proposée sur l'hygiène de la grossesse.

### Présentation du parcours postnatal

- Lors de ce parcours vous aurez l'occasion d'échanger avec une sage-femme sur le vécu de la

naissance et le retour à la maison.

- Une auxiliaire de puériculture vous accompagnera sur l'organisation de votre nouvelle vie avec bébé.
- Un atelier collectif animé par une infirmière, abordera la sécurité, les accidents domestiques et les gestes de premiers secours.
- Une consultation de prévention autour du thème « Chantons 1-2-3 » - Apprendre à bien respirer pour grandir mieux.

Ces parcours vous permettront de vous accompagner dans votre parentalité et de vous orienter vers d'autres professionnels si besoin.



# Votre sortie

## de l'établissement

Classiquement votre séjour dure en moyenne 3 jours pour un accouchement voie basse et 4 jours pour un accouchement par césarienne. Votre sortie doit être confirmée par votre obstétricien et par le pédiatre de garde.

Le personnel soignant vous remettra une fiche de liaison à transmettre aux sages-femmes libérales ou au médecin qui poursuivra votre prise en charge et celle de votre bébé.

Assurez-vous d'avoir récupéré le carnet de santé de votre bébé, ainsi que les ordonnances de sortie



### LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

- 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 dépassements, chambre particulière, TV, Wifi). Le tour des chambres débute à 10 h 30 (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.

#### Pour la maternité

- Les hospitalisations antérieures au 6e mois de grossesse, sont prises en charge au titre du risque maladie par le régime obligatoire (assurance maladie) à 80%. Application du ticket modérateur (part complémentaire) à 20 % ou du forfait participation assuré (32 €) et des forfaits journaliers (23 € / Jour), éventuellement sous couvert de l'accord de prise en charge de votre mutuelle.

- À compter du 1er jour du 6e mois de grossesse. Les hospitalisations sont prises en charge au titre du risque maternité par le régime obligatoire (assurance maladie).

Elles sont exonérées des forfaits journaliers, du ticket modérateur et du forfait participation assuré. Vous serez donc sous le régime maternité avec un remboursement à 100 %, hors suppléments (chambre particulière, dépassements d'honoraires, 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 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.

### 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 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.

Les autres frais à votre charge (téléphone, télévision...) doivent être réglés à l'accueil de la maternité



## 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.



## LE REFUS DE SOINS

Vous êtes acteur de votre séjour et de votre prise en charge. A ce titre, vous avez droit à une information éclairée, complète et loyale sur tous les actes qui interviendront pendant votre séjour. Tous ces actes concourent à votre sécurité de prise en charge. Ils vous seront expliqués (bénéfices & risques) par les équipes médicales et paramédicales présentes à vos côtés tout au long du séjour avant leur réalisation. En cas de refus de votre part (ou de votre représentant légal), les représentants de l'établissement vous feront rédiger et signer un document actant votre refus de soins en parfaite connaissance de cause, et ce document sera conservé dans votre dossier. Un dépliant informatif est à votre disposition. N'hésitez pas à le demander à nos équipes.

# Les 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).

## 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 48 h 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 mineurs 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 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.

## 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@gbna-sante.fr](mailto:dpo@gbna-sante.fr) ou saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) d'une réclamation.

## 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.

## LA PERSONNE DE CONFIANCE

Art. L.1111-6 CSP

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, 33, rue du Docteur Finlay - 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.



## LES 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.

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 / 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 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, 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.

### Hygiène et 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.

### 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.

### Respect du personnel

Le personnel remercie par avance les patients corrects, courtois et sociables.

### 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.

### Silence

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



# La démarche qualité de l'établissement

## **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.

Actuellement, la Maternité de Bordeaux Nord Aquitaine est certifiée en niveau A.

Les comptes rendus sont disponibles sur le site de l'HAS : **[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)**

## **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 - CLUD**

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).

## **COMITÉ DE LIAISON DE L'ALIMENTATION ET DE LA NUTRITION (CLAN)**

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.

## MATERNITÉ VERTE

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 de nos performances durables.

La maternité s'engage à respecter des gestes simples mais essentiels pour réduire ses consommations et émissions de gaz à effet de serre. Nous garantissons aux usagers et aux soignants une maternité saine sur le plan environnemental (peintures, colles, matériaux et produits de nettoyage sains). En effet, l'engagement dans une éco-politique est en parfaite adéquation avec la raison d'être et les missions d'un établissement de santé.



## 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 échanger 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.

## LA COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

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.

## 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.



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

Liberté  
Égalité  
Fraternité

## 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 nécessaires 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 Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 précise son application*

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





**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

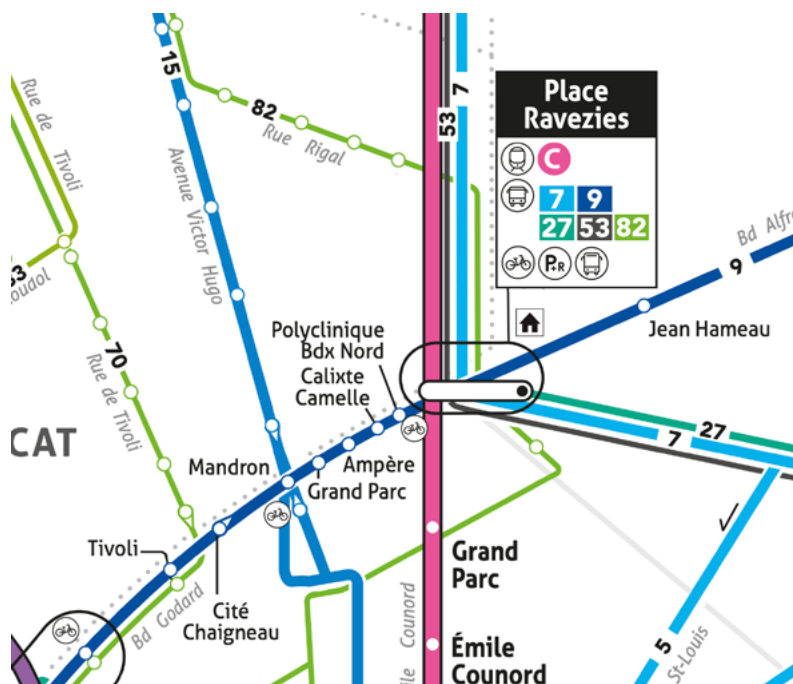
→ Entrée principale

→ Entrées

→ Entrée urgences maternité

Transport à proximité

**C 9**



**Votre accueil se fait au niveau du bâtiment indiqué ci-dessus Rue Claude Boucher**

La sécurité de tous est assurée via un interphone relié directement aux professionnels de santé présents sur place



# La Maternité de la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine vous remercie



Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine

## **Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine**

33 rue du Docteur Finlay  
33077 Bordeaux Cedex

05 56 43 71 11

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

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux

**f in**

**gbna**  
santé

La Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine  
est un établissement de GBNA Santé