



## Livret d'accueil

# Bienvenue



**Madame, Monsieur,**

La direction, les médecins et l'ensemble des équipes de la **Polyclinique Bordeaux Rive**

**Droite** vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de votre confiance. Soyez assuré(e) de nos efforts pour faire de votre séjour parmi nous un moment de sécurité, de qualité et de confort.

La Polyclinique Bordeaux Rive Droite, forte de **274 lits**, places et postes, joue un rôle d'Hôpital Privé de proximité sur la rive droite de Bordeaux en proposant une offre de soins responsable, au service du public, dans de très nombreuses spécialités (médecine, chirurgie, obstétrique, urgences, dialyse, imagerie, etc.).

Ce livret d'accueil est destiné à vous fournir le maximum d'informations sur votre séjour et cherche à vous rendre acteur de votre prise en charge.

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



Nous espérons que notre « engagement qualité » et la compétence de nos professionnels sauront vous satisfaire et vous assurer un prompt rétablissement



**La Direction de l'établissement**

# Sommaire

**02**

Présentation

p3

**03**

Mon parcours

p4

**04**

Mon séjour

p6

**05**

Mon départ

p9

**06**

Qualité

p11

**07**

Plan

p19

# Présentation



- 100 Praticiens\*
- 400 collaborateurs
- 22 000 patients par an
- Près de 1500 naissances

\* spécialistes, médecins, chirurgiens, anesthésistes, gynécologues-obstétriciens



- 18 800 m<sup>2</sup> de bâtiment climatisé
- 274 lits et places
- 69 places d'ambulatoire
- 8 postes - Unité de soins intensifs polyvalents

#### • La Maternité :

- 10 salles d'accouchement,
- 3 baignoires,
- 1 salle de pré travail
- 28 lits d'hospitalisation,
- Un espace dédié à l'accouchement physiologique

- 1 service d'Urgences
- 1 Centre de dialyse 20 postes
- 1 Unité de Dialyse Médicalisée 12 postes
- Le laboratoire d'analyses médicales

#### • Le bloc opératoire :

- 12 salles d'opération
- 3 salles de surveillance post-interventionnelle (salles de réveil)
- 1 stérilisation centrale
- 1 secteur d'angéologie
- 1 secteur de consultations en cardiologie et épreuve d'effort

#### • L'imagerie médicale :

- Radiologie conventionnelle
- Mammographie
- Échographie
- 2 IRM, 1IRM 3 Tesla et 2 scanners dans l'établissement

- + 150 places de parking



#### Nos Spécialités Médicales

- Angiologie
- Cardiologie
- Diabétologie
- Hépto-gastro-entérologie
- Médecine interne
- Médecine post-urgence
- Néphrologie
- Oncologie / Soins palliatifs
- Pédiatrie
- Pneumologie

#### Nos Spécialités Chirurgicales

- Chirurgie digestive
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie maxillo-faciale et stomatologique
- Chirurgie ORL
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie de la main
- Chirurgie du rachis

Chaque professionnel est identifié par une couleur sur son badge d'identification, ainsi vous pouvez savoir qui s'occupe de vous tout au long de votre séjour :

- Médecins : rouge
- Infirmier(ère) : bleu
- Aide-soignant(e) / Auxiliaire Puéricultrice : vert
- Brancardiers : jaune

- Sages-femmes : violet
- Administratifs : orange
- Fonctions supports (psychologue, kinésithérapeute, diététicien(ne), assistant(e)s sociales) : rose.

# Mon parcours

Mon parcours en 8 étapes essentielles et les documents importants

01



## LA CONSULTATION MEDICO-CHIRURGICALE

- Carte d'identité, carte vitale, traitement médicamenteux, devis.

02



## LA CONSULTATION ANESTHESIE

- Vous devez prendre rendez-vous pour une consultation pré-anesthésique, qui doit avoir lieu au minimum 48 heures avant la date de l'intervention.
- 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.
- Par ailleurs, le passeport ambulatoire qui vous a été remis par le praticien sera à lire, compléter et à remettre aux infirmiers(ères) du service.

03



## PRE ADMISSION

- La fiche de renseignements administratifs dûment complétée par vos soins,
- Votre carte d'identité ou votre passeport. Pour les enfants, il est nécessaire de présenter un justificatif d'identité (carte d'identité, passeport ou livret de famille, pièce d'identité des deux parents).
- Votre carte Vitale et son attestation, ainsi que votre prise en charge au titre de la couverture maladie universelle ou de l'aide complémentaire santé (ACS) si vous en bénéficiez.
- 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.
- Information sur l'appel de la veille

## ADMISSION

- Pièce d'identité, carte vitale,
- Autorisation d'opérer,
- Consentements.



04

## ACCUEIL EN SERVICE



05

## PLATEAU TECHNIQUE

- Acte chirurgical, Imagerie, ...



06

07



## SÉJOUR HOSPITALIER

- Soins, écoute, bienveillance, kinésithérapie, Laboratoire, ...

## SORTIE

- Documents de sortie: ordonnances, lettre médicale de sortie, facture, suivi post opératoire.
- Explication sur l'appel du lendemain si 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,
  - Bon de transport.



08

# Mon séjour



## 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 les bijoux, montre, argent liquide, ordinateur, et, si vous en êtes porteur, d'apporter un soin particulier au rangement de vos prothèses (auditives, dentaires, lunettes...) en signalant leur présence au soignant qui vous accueille en chambre.

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un coffre individuel mis à votre disposition.

À défaut de ces précautions, la Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.



## Identitovigilance

### • La Polyclinique Bordeaux Rive Droite est engagée dans une démarche d'identitovigilance.

Cette dernière 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.

À votre arrivée dans l'unité de soins, **un bracelet d'identification** vous sera posé.

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.



## Traitement médical personnel

• Vous devez apporter l'ordonnance de tous les médicaments que vous prenez.

Conformément à la réglementation, votre traitement personnel doit être remis au personnel soignant. Il vous sera rendu à votre départ.



## Vie Spirituelle

• Un espace dédié est à votre disposition au rez-de-chaussée, vous permettant de vous recueillir dans le respect de l'ordre public et de la liberté d'autrui.

Une équipe d'aumônerie, faisant le lien avec le ministre des autres cultes, est à votre disposition sur demande. Vous pouvez demander leur visite par l'intermédiaire du service. D'autre part, elle assure 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.

- Association de Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers (VMEH)

- Ligue contre le Cancer.



## Anonymat

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





## **Vous accompagnez un mineur sous tutelle ou un majeur 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 vitale, 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.



## **Vous accompagnez un mineur**

- 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.



## **Point de vente**

- Une boutique entièrement connectée avec des produits alimentaires, d'hygiène et de service disponible 24h/24h et 7jours/7jours est à votre disposition.

Celle-ci se décline en plusieurs univers :

Un espace alimentaire (plats chauds, plats froids, boissons, ...)

Un espace pause-café, ...

Un espace boutique utile qui propose des produits de dépannage et de première nécessité (CF fiche annexée)



## **Service social**

- L'assistante sociale, par l'intermédiaire du 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 ou autre placement.

Nous vous proposons une orientation personnalisée guidée par l'utilisation d'un logiciel sécurisé aidant à l'identification rapide d'établissements aptes à prendre en charge votre projet de rééducation, d'hébergement ou d'hospitalisation à domicile. La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (P.A.S.S.) de la PBRD accompagne les personnes en situation de précarité dans leurs démarches pour accéder aux soins.



## **Télévision**

- Le service télévision est compris dans le tarif des formules de chambres particulières. Concernant les chambres doubles, le KIT CASQUE TV est à acheter auprès d'une armoire connectée située dans le hall d'accueil de la clinique. Afin de préserver le repos de vos voisins, il convient d'en user avec discrétion.



## **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, serviette de table...).



## **Lits accompagnants**

- Pour les patients occupant une chambre particulière, l'accompagnant.e de leur choix peut bénéficier d'un service de lit d'appoint.

Dans le hall d'accueil de la clinique se situe un espace de casiers connectés, où est mis en vente un PACK NUIT incluant petit-déjeuner + linge de lit (à renouveler tous les jours).

(CF fiche annexée)

# Mon séjour



## Horaires d'ouverture

### Bureau des pré-admissions

- Lundi au vendredi :  
8h - 13h et 14h - 18h30

### Bureau des admissions

- Lundi au jeudi : 8h15 - 19h
- Vendredi : 9h - 19h

### Réception - Standard

- 24h/24 - 7j/7



## Les visites

- Les visites sont autorisées de 13h à 20h, sauf situation particulière du patient ou situation sanitaire particulière ou exceptionnelle.

### Fermeture des portes à 21h.

Pour des raisons d'hygiène et de confort, il est souhaitable que le nombre de visiteurs soit limité à 2 et à 1 personne uniquement lors des repas.

En service de soins intensifs polyvalents, les visites sont réglementées et limitées à 1 personne par patient.

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 soins intensifs polyvalents. Suivant l'accord de l'infirmier, ils peuvent être admis dans les chambres.



## VOTRE ARRIVÉE

Veillez vous munir, lors de votre arrivée, des documents suivants :

- carte de groupe sanguin,
- ordonnances des traitements en cours et tous les documents (analyses, radio...) demandés par le médecin ou l'anesthésiste.

## STATIONNEMENT

La Polyclinique met à la disposition des patients, de leurs accompagnants et de leurs visiteurs, un parking vidéosurveillé gratuit pendant 15 minutes, puis tarifié au 1/4 d'heure.

Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules.

**La Polyclinique décline toute responsabilité en cas de vol.**

# Mon départ



## Transport sanitaire :

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

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



## 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.



## Remise de documents et effets personnels :

- 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.
- S'acquitter du forfait journalier si celui-ci n'est pas pris en charge par une couverture complémentaire.
- S'acquitter, avant votre départ, des 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 un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation. Il est destiné à

votre employeur et à votre caisse d'Assurance maladie.

## Remarques

- 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 (videz 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.



## Le refus de soins

- Selon l'article R.1112-43 du code de santé publique, « lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés.

Si le malade refuse de signer ce document, un procès-verbal de ce refus est dressé.



# Mon départ



## Les frais d'hospitalisation :

### • 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

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 facultatives ».)

### • Le supplément pour une chambre particulière

Nous disposons d'un nombre limité de chambres particulières.

*Elles sont attribuées selon leur disponibilité :*

- sur demande du patient : Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas intégralement cette prestation, vous devrez déposer un chèque de caution à l'entrée et vous acquitter de tout ou partie du montant lors de votre sortie.
- sur prescription médicale.

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

Nous en tiendrons compte, mais si nous ne disposons pas d'une telle chambre à votre arrivée, nous ferons le maximum pour vous satisfaire le plus rapidement possible.

Voir 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). Vos praticiens vous préviendront dès la consultation préopératoire. Mais n'hésitez pas à en parler avec eux et à leur signaler toute difficulté. Ces frais (frais de séjour et dépassements d'honoraires) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.



## Les frais de téléphone

- Ils doivent être réglés au bureau des sorties.



# Qualité

Dans le cadre de notre politique qualité centrée sur la sécurité du patient, l'ensemble des professionnels de l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration et d'évaluation continues des pratiques.

## Prélèvements d'Organes et Tissus

Le Groupe Bordeaux Nord Aquitaine, très impliqué dans les activités de prélèvements et de transplantations d'organes, fait partie du réseau aquitain de coordinations hospitalières des prélèvements d'organes et de tissus, le réseau CORENTAIN.

Ce réseau 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.

Selon l'article L.671-7 du code de la santé publique (loi bioéthique 94-654 du 29 juillet 1994 relative au

don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain, à l'assistance médicale à la procréation et au diagnostic prénatal), des prélèvements peuvent être effectués sur une personne majeure décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un prélèvement.

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

## Maternité IHAB

La maternité de la Polyclinique Bordeaux Rive Droite est également labellisée IHAB depuis décembre 2016.

Cette démarche de soins « Initiative Amis des Bébé » garantit des soins centrés sur les rythmes de l'enfant. Engagement et partenariat auprès des parents pour des soins alliant qualité et sécurité dans un climat d'écoute et de confiance. La Polyclinique a renouvelé son label en 2021.

La Maternité de la Polyclinique Bordeaux Rive Droite est lauréate de la catégorie « Entreprises » des Trophées Agenda 21 de la Gironde 2011.

En 2009, le Groupe des Polycliniques Bordeaux Nord Aquitaine, accompagné par l'Association Habitat Santé Environnement, a mis en place plusieurs démarches « développement durable » dans ses 7 établissements ; le site pilote choisi a été la Maternité de la Polyclinique Bordeaux Rive Droite à Lormont. Des ateliers « santé environnementale » sont ouverts aux futurs parents.

Depuis 2017, la maternité est également labellisée Maternité Saine. Ce label garantit aux usagers et aux soignants une maternité saine sur le plan environnemental.

## Prise en charge linguistique

La Polyclinique dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères.

Une liste de noms est disponible dans tous les services.



# Qualité

## Votre espace santé :

« **Mon espace santé** » est un espace numérique de santé (ENS) pour tous les usagers en France, permet à chacun de stocker ses documents et ses

données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec des professionnels de santé.

<https://www.monespacesante.fr/>

## Le droit d'accès aux données informatisées

Loi du 6 août 2004 modifiant la loi n° 78-17 du 6 juillet 1978

Des renseignements administratifs et médicaux vous sont demandés durant votre séjour. Les données recueillies par l'établissement lors de votre consultation ou hospitalisation, font l'objet d'un traitement informatique automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 août 2004.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien qui a constitué votre dossier. **Elles sont protégées par le secret médical.**

Vous avez un droit d'accès et de rectification de ces informations, exerçable auprès du médecin qui vous prend en charge et dans le respect des conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

## La protection des données à caractère personnel

**La Polyclinique Bordeaux Rive Droite est amenée à recueillir et à conserver dans votre dossier « patient » des informations sur votre état de santé.**

**La tenue du dossier « patient » est obligatoire.** Il permet d'assurer votre suivi médical et de vous garantir la prise en charge la plus adaptée à votre état de santé. Il garantit la continuité de la prise en charge sanitaire et répond à l'exigence de délivrer des soins appropriés.

Il est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière consultation, par référence aux dispositions de l'article R. 1112-7 du code de la santé publique applicables aux établissements de santé.

Seuls ont accès aux informations figurant dans votre dossier votre médecin et, pour certaines informations,

d'autres personnes au regard de leur mission. Par exemple, le service de facturation qui procède aux télétransmissions à votre caisse d'assurance maladie. Votre médecin, avec votre consentement, pourra également transmettre à d'autres professionnels de santé des informations concernant votre état de santé.

Vous pouvez accéder aux informations figurant dans votre dossier. Vous disposez, par ailleurs, sous certaines conditions d'un droit de rectification d'effacement de ces informations ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation. Pour ce faire, écrire un mail à [dpo@gbna-sante.fr](mailto:dpo@gbna-sante.fr).



## Le consentement aux soins

« Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. [...] 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 » (Art. L.1111-4).

Il convient de rappeler que le malade est soigné par une équipe soignante et non par un praticien unique,

ce qui a notamment des conséquences en termes de secret médical.

Selon l'article L.1110-4, « 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 ».

---

## Personne de confiance & Directives anticipées

### Personne de confiance :

Conformément à la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la loi n°2016-87 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie, tout patient hospitalisé majeur peut désigner une personne de confiance. Celle-ci peut-être un parent, un proche, un médecin. Cette désignation n'est pas une obligation.

### Directives anticipées :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

---

## Accès au dossier médical

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention (voir les modalités en annexe).

Vous avez, au choix, accès à ces informations concernant votre santé directement par demande écrite au directeur de la Polyclinique, ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet.

Cette communication a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de recevabilité de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, un délai de deux mois sera nécessaire à leur communication.

### CONSULTATION DU DOSSIER SUR PLACE :

- Elle est possible et gratuite. Vous pouvez exprimer le désir d'être (ou non) assisté(e) par un médecin de l'établissement dans la lecture du dossier.
- Elle est souhaitable en cas de dossier très volumineux de façon à limiter les photocopies aux seules pièces utiles dans le cadre de notre engagement pour le développement durable.
- Même si vous vous déplacez pour obtenir communication de votre dossier, la demande préalable doit être adressée au directeur de l'établissement pour en permettre la recherche, pour prévoir la présence d'un médecin si vous l'avez souhaitée, pour respecter le délai légal de communication de 48 heures.



# Qualité

## Instances réglementaires

### CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur

Le CLUD de la Polyclinique de Bordeaux Rive Droite a mis en place des procédures et des protocoles afin d'améliorer la prise en charge de votre douleur pour mieux l'évaluer, la traiter et la prévenir. Par exemple, pour nous aider à mieux adapter votre traitement, **vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10.**

### Equipe de Prévention des Infections

**Associées aux Soins (EPIAS)** L'Equipe de Prévention des Infections Associées aux Soins (EPIAS) est composée de personnel soignant, de médecins, d'infirmier référent hygiène, de personnel hôtelier, et de représentants des usagers. Il a pour objectifs de :

- coordonner les actions de prévention et d'hygiène hospitalière.
- veiller sur l'hygiène des locaux et de l'environnement, des installations médicales et chirurgicales.
- mener des actions de formation de d'information auprès du personnel et des usagers.

### Comité de liaison de l'alimentation et de la nutrition (CLAN)

Le **CLAN** définit le programme d'actions de l'établissement dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition des patients et des personnels.

Le **CLAN** est composé de médecins, personnel soignant, directeur des soins, diététiciens, et du responsable de la restauration.

### 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 (CDU)

Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures **contribuant à améliorer** votre accueil et celui de vos proches.

Elle veille également au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, elle est amenée à examiner vos plaintes ou réclamations et les suites qui leur sont données.

Lors des réunions de la CDU, l'expression de la satisfaction des patients notamment via les commentaires E-Satis est présentée. Des d'actions d'amélioration sont proposées si besoin. Les résultats annuels des questionnaires de satisfaction dont E-Satis sont également soumis aux membres.

La **CDU** est composée de la direction, des représentants des usagers, des membres de l'encadrement des soins, du responsable qualité, d'un médecin médiateur et un médiateur non médical.

### Le comité d'éthique

Le comité d'éthique a une mission de veille des bonnes pratiques dans tous les domaines de la vie de notre établissement.

En lien avec la Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine, le comité d'éthique est là pour aider l'ensemble du personnel à progresser dans une affirmation et une application concrète de plus en plus grande des principes et valeurs auxquels le Groupe Bordeaux Nord Aquitaine croit et qui constituent sa force.



## Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)

Différents indicateurs nationaux de performance sont mesurés annuellement par l'HAS :

- Lutte contre les infections nosocomiales,
- Tenue du dossier patient,
- Prise en charge de la douleur,
- Satisfaction des patients,
- Hygiène ,
- Qualité de la Lettre de Sortie,
- Certification.

Les résultats de ces indicateurs sont publiés sur le site de la HAS rubrique « Qualiscope ».

Ils sont également affichés à l'accueil et remis aux patients avec le livret d'accueil.

Votre dossier médical est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données, dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

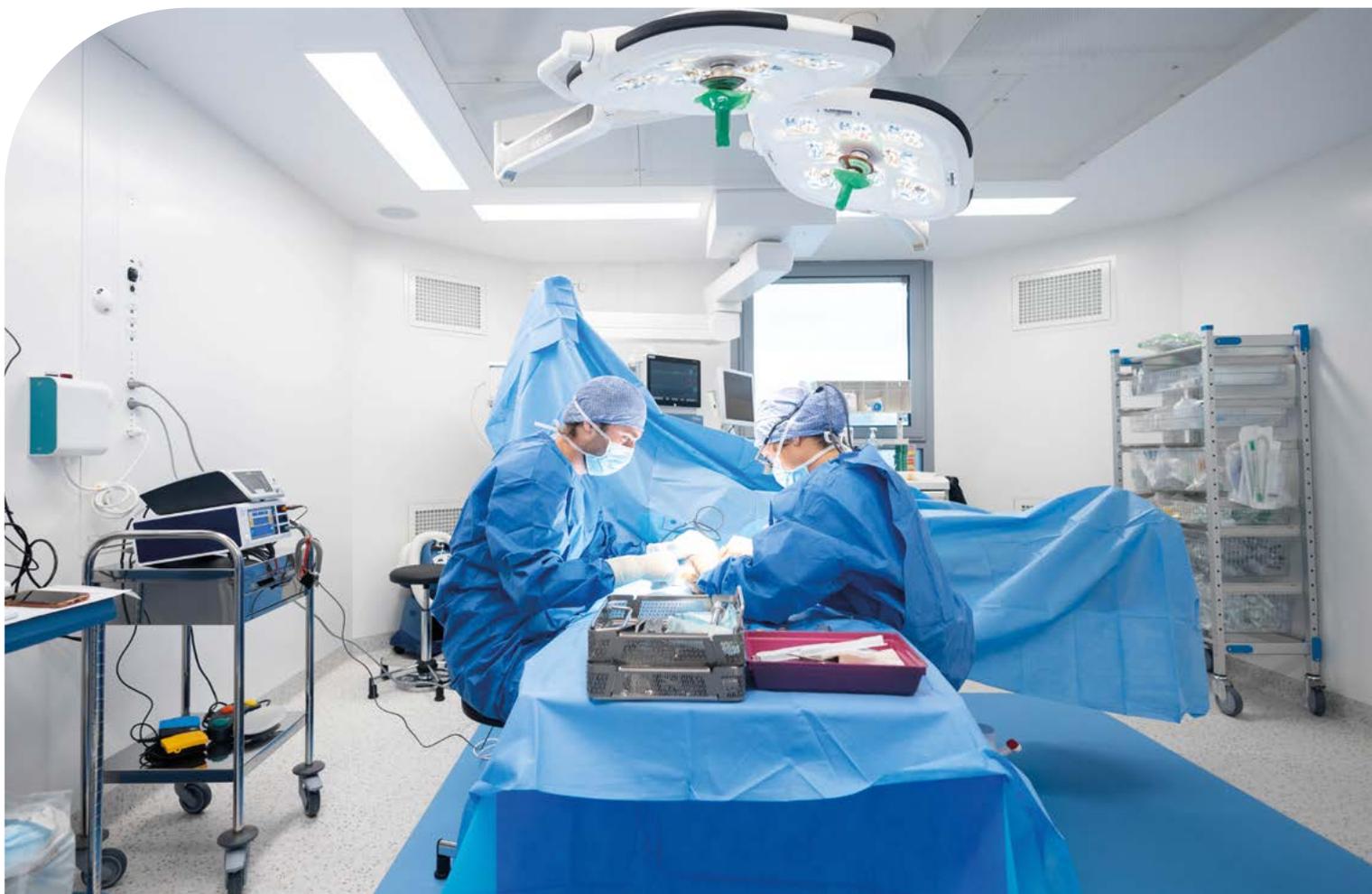
Les données personnelles collectées ne sont jamais nominatives, c'est-à-dire qu'elles ne contiennent ni le nom, prénom, date de naissance ou adresse du patient.

### Les données collectées sont les suivantes :

Age, sexe, durée du séjour, date de sortie, données relatives à la qualité de votre prise en charge durant votre séjour hospitalier.

Ces données sont destinées uniquement aux agents de la HAS en charge du calcul des indicateurs et aux agents de l'ATIH en charge de l'hébergement des données.

Vous pouvez vous y opposer au cours de votre séjour hospitalier ou avant la fin de l'année de votre séjour auprès de l'établissement de santé.



## Développement Durable

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

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

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



### Certification HAS

Certification :

La certification est une procédure d'évaluation externe réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins donnés au patient sont respectées. Elle incite également les professionnels à analyser leurs pratiques et leur organisation.

Les visites de certification sont effectuées tous les 4 ans, par des « experts-visiteurs » de la HAS. **Notre dernière visite de certification a eu lieu en mars 2024.**

### Expérience & satisfaction patient :

#### Après votre hospitalisation, vous recevrez un questionnaire de satisfaction e-satis

En répondant de façon anonyme au questionnaire e-Satis, vous donnez votre avis sur :

- l'accueil dans l'établissement ;
- votre prise en charge par les professionnels médicaux et paramédicaux de la polyclinique ;
- votre chambre et vos repas ;
- l'organisation de votre retour à domicile.

#### Comment répondre à l'enquête ?

Il suffit de donner votre adresse e-mail à l'admission ou à la sortie de l'établissement pour recevoir le questionnaire e-Satis, une fois rentré chez vous.

**"Votre adresse mail sera utilisée uniquement pour le recueil de votre satisfaction"**

Vos retours positifs ET négatifs nous sont très utiles pour notre démarche d'amélioration continue.

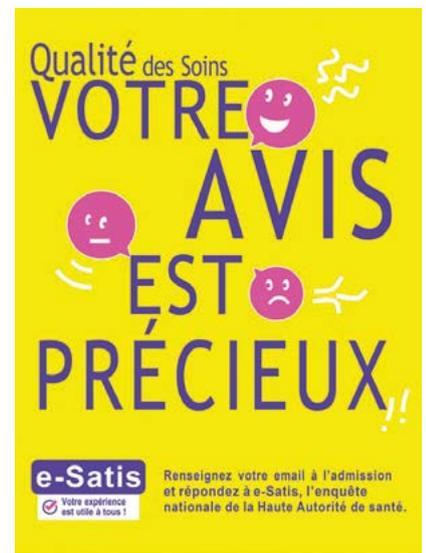
Alors n'hésitez pas à nous faire part :

- De votre satisfaction et de vos remerciements.

Les professionnels qui ont à cœur d'améliorer en permanence la prise en charge des patients y sont très sensibles.

- De votre insatisfaction, en adressant un courrier à la Direction de la Polyclinique Bordeaux Rive Droite.

Votre réclamation sera transmise à la personne chargée des relations avec les usagers.



# 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.

## CHOIX DE VIE

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

## 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.

## 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.

## PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

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

## PATRIMOINE ET REVENUS

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

## VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

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

## LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

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

## PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

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

## DROITS AUX SOINS

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

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

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

## 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.

## LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

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

## 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.

## 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 Secrétariat 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

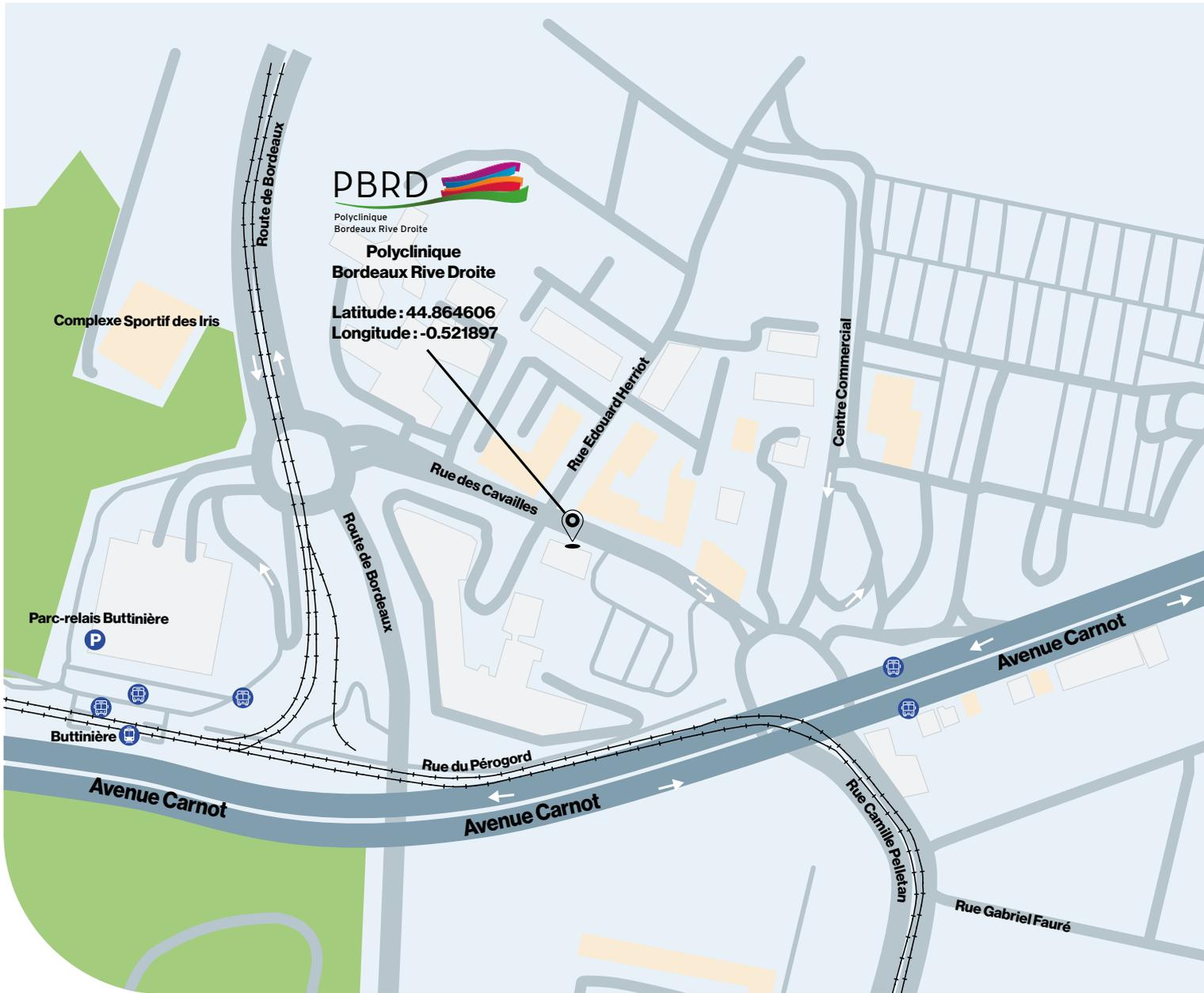
Améliorer la réponse aux urgences médicales

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

Mettre en oeuvre et évaluer la charte



# Plan



# La Polyclinique Bordeaux Rive Droite vous remercie

---



## **Polyclinique Bordeaux Rive Droite**

24 rue des Cavailles  
33310 Lormont

05 57 80 84 84

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

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux



La Polyclinique Bordeaux Rive Droite  
est un établissement de GBNA Santé