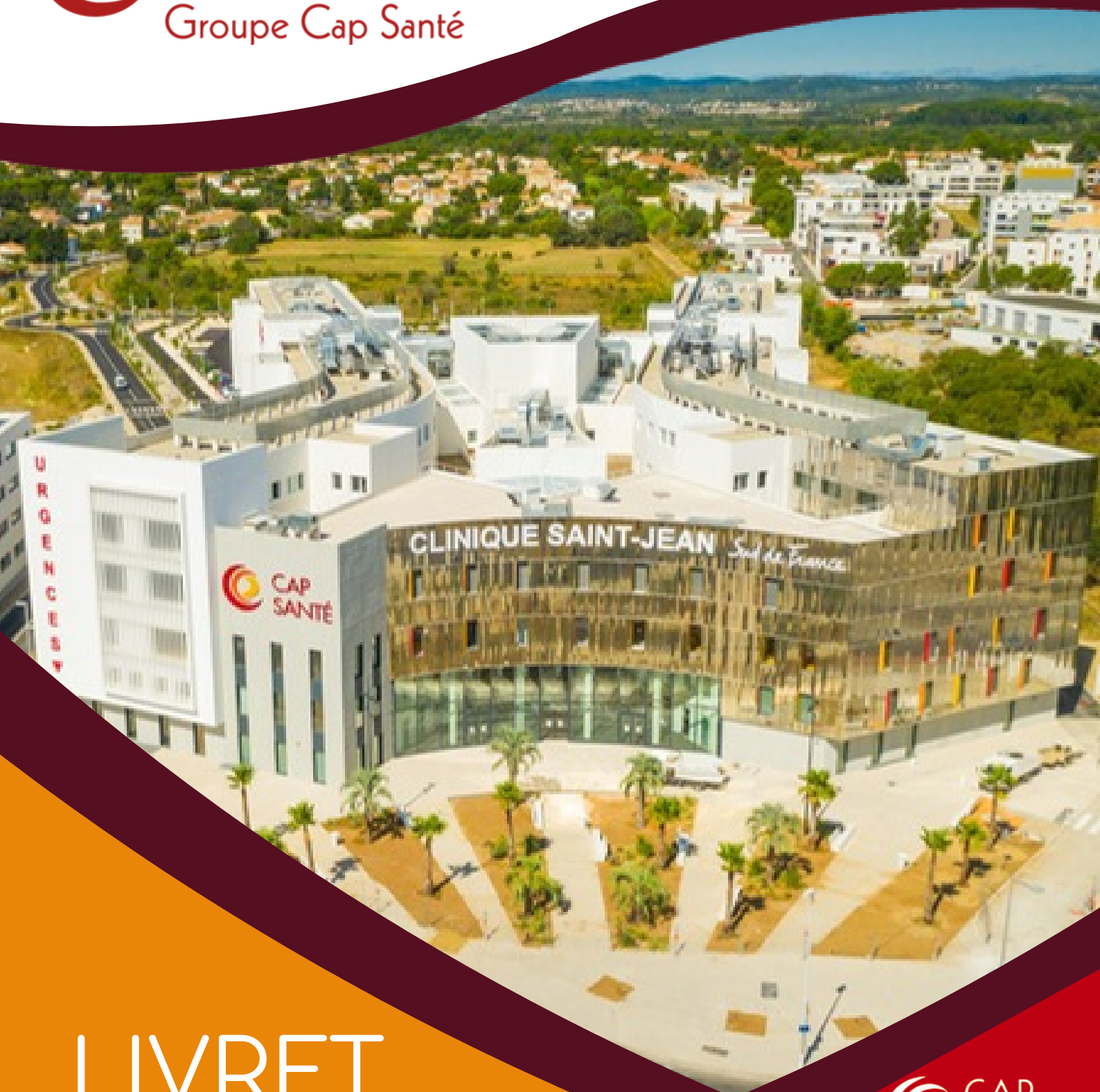




LIVRET D'ACCUEIL

JE PRÉPARE MON SÉJOUR

Pour votre pré-admission et chacune de vos consultations médicales, nous vous remercions de vous munir des documents suivants :

- Pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour en cours de validité)
- Carte Vitale à jour (à défaut : Attestation d'ouverture des droits)
Si accident du travail : original du volet n°1 de la déclaration d'accident
- Carte de Mutuelle (ou attestation CMU, ou AME)
- Vos examens : radios, bilans biologiques ...
- Formulaire de personne de confiance (complété et signé par vous ET par votre personne de confiance)
- Ordonnance(s) de médicaments habituels
- Consentement éclairé pour votre chirurgie/examen signé
- Consentement éclairé d'anesthésie signé
- Moyen de paiement

POUR LES PATIENTS MINEURS

- Carnet de santé
- Livret de famille
- Pièce d'identité des 2 parents / titulaires de l'autorité parentale
- Autorisation d'opérer signée par les 2 parents / titulaires de l'autorité parentale

POUR LES PATIENTS MAJEURS PROTÉGÉS

- Autorisation d'opérer pour majeurs sous tutelle
- Jugement de placement sous tutelle
- Pièce d'identité du tuteur

Merci de compléter l'ensemble des formulaires se trouvant en annexe de votre livret.



**EN CAS D'ANNULATION À VOTRE INITIATIVE, MERCI DE
CONTACTER LE SECRÉTARIAT DE VOTRE CHIRURGIEN.**





Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une prise en charge au sein de notre établissement.

Nous vous remercions d'avoir choisi la Clinique Saint Jean - Sud de France, et vous souhaitons la bienvenue.

Ce livret d'accueil a été rédigé à votre attention, afin de vous apporter l'ensemble des informations nécessaires à votre séjour.

Afin d'assurer la qualité de votre prise en charge, nous vous remercions de prendre connaissance de l'ensemble des informations renseignées dans ce livret.

Les professionnels de l'établissement se tiennent à votre disposition pour toute information complémentaire, et vous souhaitent un agréable séjour et un prompt rétablissement.

CAP
SANTÉ

GRUPE PRIVÉ RÉGIONAL
D'ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

CLINIQUE SAINT JEAN
SUD DE FRANCE

Médecine, Chirurgie, Urgences

SOMMAIRE

1	Présentation du Groupe Cap Santé	2
2	Présentation de l'établissement	3
3	Votre parcours	5
4	La préparation de votre séjour	6
5	Votre prise en charge	9
6	Infos pratiques	12
7	Vos droits	16
8	Nos engagements	22

Fondé et présidé par Lamine GHARBI, le groupe Cap Santé s'est érigé en acteur de soins majeur sur le territoire, depuis sa création en 1990.

Le groupe Cap Santé affiche depuis sa création un fort engagement territorial, favorisant une parfaite connaissance des besoins sanitaires de la population, et permettant d'offrir une meilleure coordination des spécialités. Ses établissements, organisés en filières, permettent une meilleure complémentarité de l'offre de soins, et couvrent la plupart des disciplines médicales et chirurgicales.

Visant une qualité de soins optimale, le rapprochement de ses établissements au sein d'un même groupe a permis à Cap Santé de s'inscrire dans une logique territoriale en développant une complémentarité médicale, technique et administrative pour tisser un réseau de soins performant, proposant une répartition équilibrée des spécialités.

Ce dynamisme territorial s'inscrit en parfaite adéquation avec l'évolution des besoins de la population et la progression démographique, apportant à ses 150 000 patients par an une prise en charge de proximité axée sur la qualité des soins, notamment grâce à ses équipes médicales et paramédicales engagées.

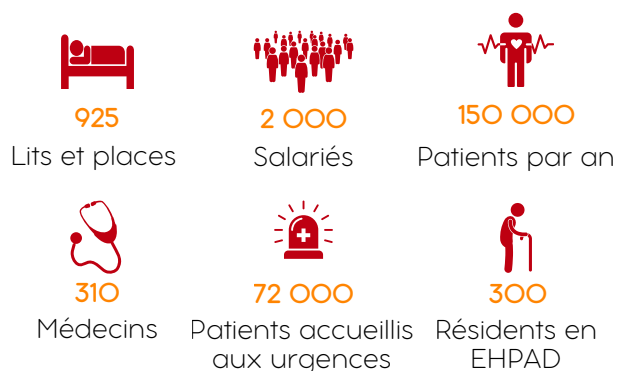
En permettant à chaque établissement d'accroître sa capacité d'investissement en matière de perfectionnement de plateau technique, à la pointe de la modernité, d'amélioration ou de rénovation des structures d'accueil, le groupe Cap Santé offre au patient une prise en charge globale, alliant qualité, confort et sécurité des soins.

Le groupe travaille avec plus de 300 médecins libéraux et plus de 2000 collaborateurs. Il a tissé depuis sa création un étroit partenariat avec le corps médical, basé sur une écoute permanente, permettant aux médecins d'exercer leurs fonctions dans les meilleures conditions et en totale indépendance.



Le groupe Cap Santé dispose de 19 activités dans l'Hérault, l'Aude, et le Gard :

- 4 cliniques médico-chirurgicales (MCO),
- 3 établissements de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR),
- 4 Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD),
- 1 clinique psychiatrique (PSY),
- 1 service d'Hospitalisation À Domicile (HAD),
- 1 résidence senior,
- 4 sociétés d'ambulances,
- 1 crèche.



2

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Créée en 1956, la Clinique Saint Jean – Sud de France est un établissement de santé privé, membre du Groupe Cap Santé.

Elle propose une offre de soins médico-chirurgicale de proximité, et dispose d'un plateau technique moderne doté d'équipements de pointe, permettant une prise en charge optimale des patients. Ses équipes médicales et paramédicales d'expérience sont aussi le gage d'une prise en charge de qualité. La Clinique Saint Jean – Sud de France est également reconnue pour la formation des futurs professionnels de santé.

Situé à Saint-Jean-de-Védas, l'établissement a fondé son activité de médecine et de chirurgie sur de nombreuses spécialités :

- Anesthésie-Réanimation
- Chirurgie orthopédique et traumatologie
- Chirurgie digestive et viscérale
- Chirurgie urologique
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie esthétique
- Chirurgie Oto-Rhino-Laryngologique (ORL)
- Chirurgie dentaire
- Gastro-entérologie
- Coelioscopie
- Proctologie
- Médecine interne et gériatrique
- Cardiologie
- Pneumologie
- Angiologie
- Endocrinologie
- Rhumatologie
- Pathologie du sommeil
- Maladies et allergies respiratoires
- Anatomie-cyto-pathologie
- Diététique
- Kinésithérapie
- Biologie Médicale
- Imagerie Médicale

La Clinique Saint Jean – Sud de France dispose également d'un service de médecine d'urgence, ouvert 24h/24 et 7j/7.



TRANSPORT EN COMMUN

- Tramway : Ligne 2, arrêt « Saint-Jean le Sec » direction « Saint-Jean-de-Védas-Centre » (100m)
- Bus : Ligne 32, arrêt « Saint Jean le Sec » (100m)

(Pour plus d'informations concernant les horaires de bus, <http://www.herault-transport.fr>)



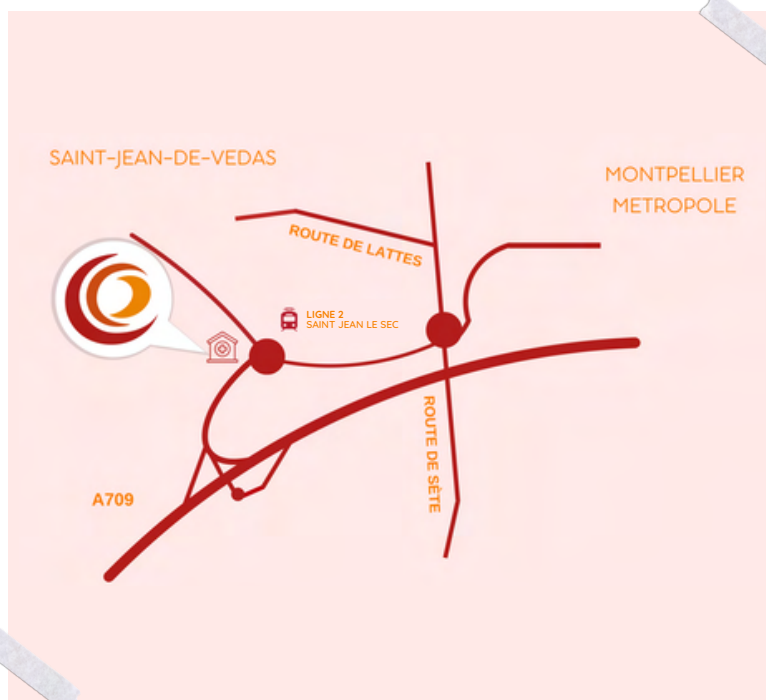
EN VOITURE

Depuis l'autoroute A9, sortie n°32 Saint-Jean-de-Védas, la Clinique Saint Jean – Sud de France se situe au niveau du rond-point de l'Europe.



STATIONNEMENT PUBLIC

La Clinique est dotée d'un parking privatif pour les patients et les visiteurs. Les tarifs sont affichés à l'entrée du parking. Des places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite sont disponibles.





PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT

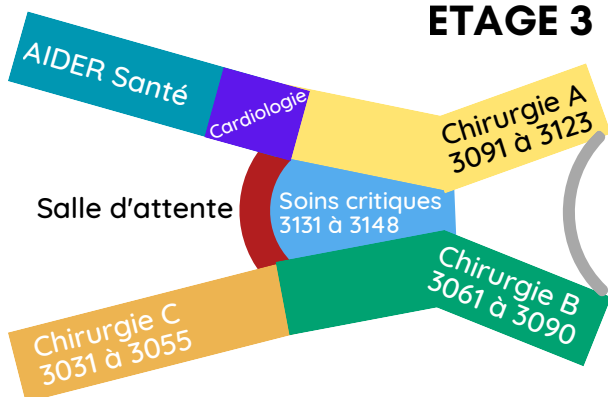
 Non accessible au public



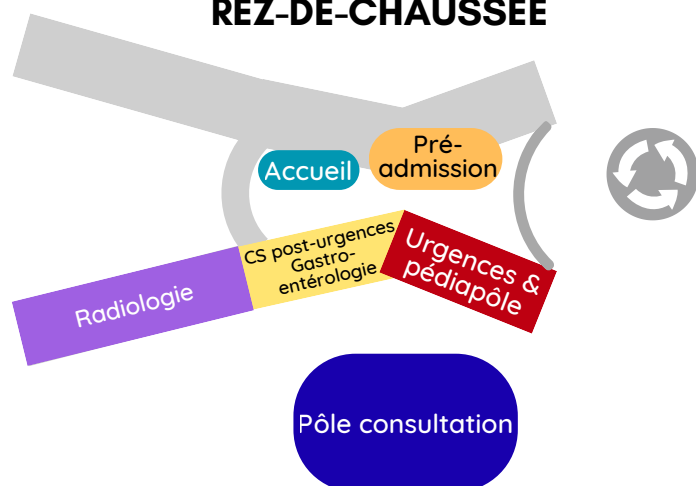
ETAGE 1



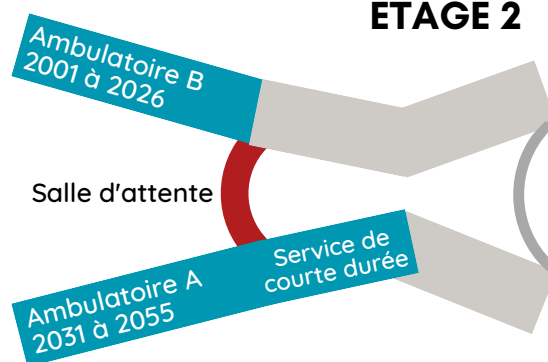
ETAGE 3



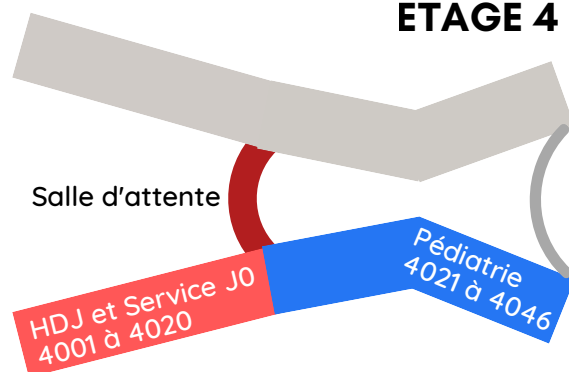
REZ-DE-CHAUSSÉE



ETAGE 2



ETAGE 4



Tél: 04.67.01.01.01

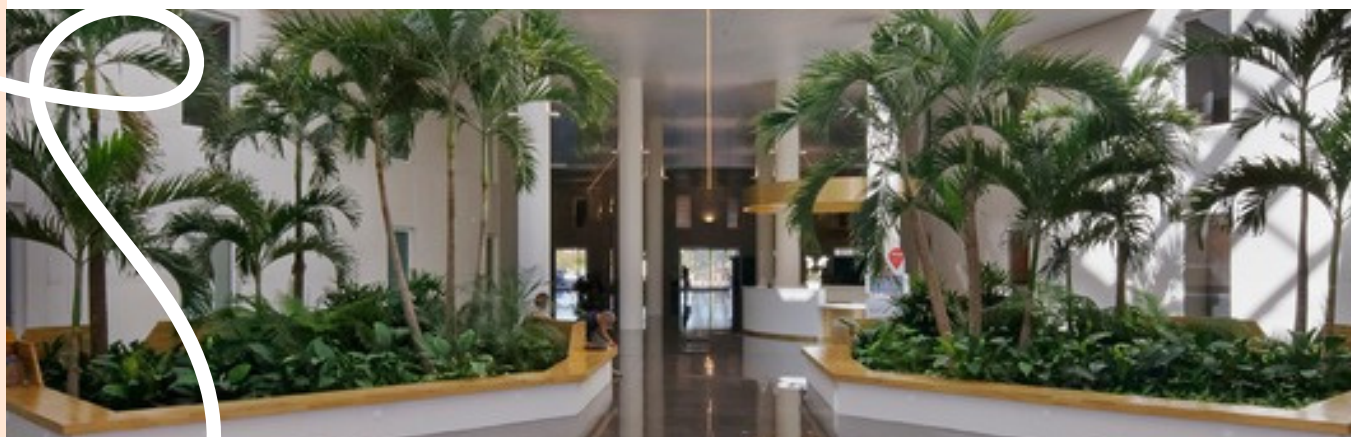
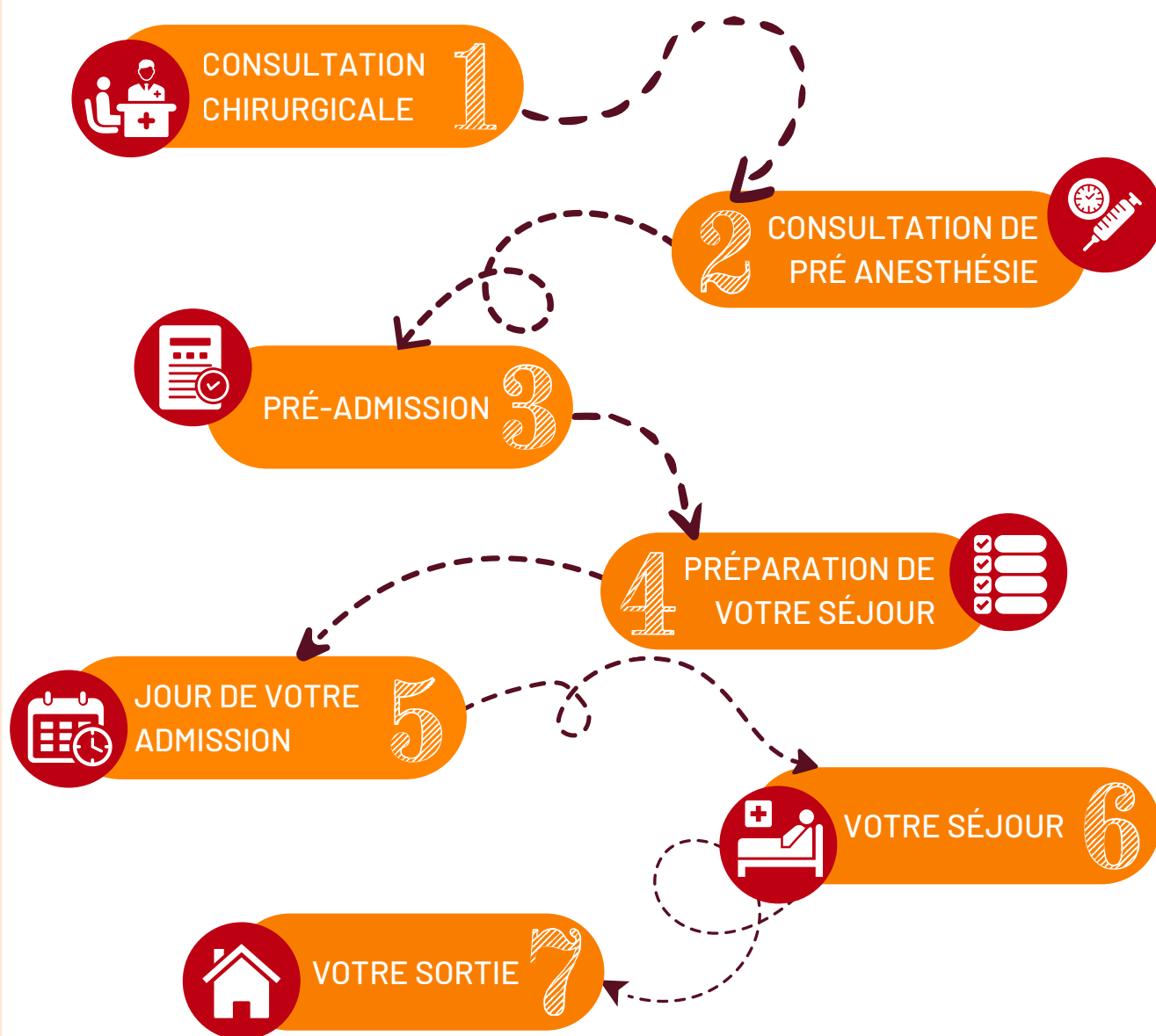
Le service des urgences fonctionne 24h/24, 7J/7. (Tel : 04.67.61.29.93)



accueil.stjean@capsante.fr



1 Pl. de l'Europe 34430 Saint-Jean-De-Védas





VOTRE CONSULTATION DE PRÉ-ANESTHÉSIE

Dans le cadre de votre intervention chirurgicale, vous devez réaliser une **consultation de pré-anesthésie obligatoire**. Celle-ci doit être réalisée plusieurs jours avant votre intervention programmée, et a minima 48h avant celle-ci.

À l'issue de cette consultation et au regard de votre état de santé, le médecin anesthésiste confirmera la possibilité de réaliser votre intervention chirurgicale. Il vous exposera les **consignes particulières de préparation**, notamment celles relatives au respect du jeûne préopératoire.

Si vous suivez un traitement médical, le médecin anesthésiste vous indiquera les consignes à respecter. Pour cela, munissez-vous de vos ordonnances de traitement en cours pour votre consultation. Pensez également à vous présenter avec votre formulaire de pré-anesthésie dûment renseigné.



VOTRE PRÉ-ADMISSION

À la suite de votre consultation de pré-anesthésie et en amont de votre prise en charge, vous devrez **impérativement** réaliser votre **pré-admission**. Elle a pour objectif de finaliser la constitution de votre dossier, pour préparer au mieux votre séjour.

C'est également à cette occasion que vous pourrez exprimer votre choix hôtelier. Pour votre confort, vous aurez la possibilité de choisir de bénéficier d'une **chambre particulière**. Nous vous conseillons de vous rapprocher de **votre mutuelle**, afin de prendre connaissance des modalités de prise en charge. Certaines mutuelles prennent en charge l'ensemble ou une partie des frais relatifs à votre chambre particulière.



VOS DOCUMENTS OBLIGATOIRES

Pour votre pré-admission et chacune de vos consultations médicales, nous vous remercions de vous munir des documents suivants :

- Votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour en cours de validité),
- Votre carte vitale,
- Votre carte de mutuelle, attestation de prise en charge de votre complémentaire santé, attestation de Couverture Maladie Universelle (CMU) ou attestation d'Aide Médicale de l'État (AME),
- Vos derniers résultats de bilans et d'exams médicaux (bilans sanguins, urinaires, cardiologiques, radiographiques, ...),
- Vos ordonnances de traitements en cours datant de moins d'un an,
- Votre formulaire de désignation de votre personne de confiance dûment renseigné et **signé par la personne désignée**,
- Un moyen de paiement.

POUR LES PATIENTS MINEURS

Nous vous remercions de vous munir, en plus des documents précités :

- Du carnet de santé
- Du livret de famille
- De la pièce d'identité des 2 parents / titulaires de l'autorité parentale
- De l'autorisation d'opérer signée par les 2 parents / titulaires de l'autorité parentale

POUR LES PATIENTS MAJEURS PROTÉGÉS

Nous vous remercions de vous munir, en plus des documents précités :

- De l'autorisation d'opérer pour majeurs sous tutelle
- Du jugement de placement sous tutelle
- De la pièce d'identité du tuteur



VOS EFFETS PERSONNELS

Afin d'assurer votre confort et votre sérénité tout au long de votre prise en charge, nous vous remercions de **prévoir**, pour votre séjour :

- Une ou plusieurs tenue(s) propre(s) et confortable(s) à revêtir avant et après votre intervention, en fonction du nombre de nuitées prévues,
- Des vêtements de nuit confortables, pour les prises en charge en hospitalisation complète,
- Le nécessaire de toilette (serviettes de bain, gel douche, shampoing, brosse à dent, dentifrice, brosse à cheveux...),
- Des pantoufles / chaussons propres,
- Une boîte de rangement pour les porteurs de prothèses auditives ou dentaires.

Nous vous remercions de vous munir du strict minimum nécessaire à votre séjour, et de ne prendre avec vous **aucun objet de valeur**. Nous vous rappelons que l'établissement **décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol**.

Matériel médical : si votre médecin vous l'a demandé, ramenez avec vous le matériel médical prescrit (bas de contention, ceinture abdominale, cannes ...).



OBJETS DE VALEURS

Votre chambre ne ferme pas à clé ! N'apportez pas vos objets de valeur. En cas d'oubli ou d'entrée en urgence, confiez-les à vos proches, sinon vous pouvez les déposer dans l'armoire verrouillée ou le coffre de votre chambre. Adressez-vous à l'infirmier(e) en cas de difficulté, et pour obtenir un boîtier de protection pour les dents. **La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.**

Prenez soin de vos effets personnels (lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives, sacs, portefeuilles...) : rangez-les en sécurité dans votre armoire. Toutes les chambres sont équipées d'une armoire de rangement avec un code à personnaliser.



LA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE

Pour assurer la sécurité de votre prise en charge, vous devrez réaliser une ou plusieurs douches préopératoires.

Selon les consignes de votre chirurgien, elles pourront être réalisées la veille et/ou le lendemain juste avant votre arrivée à la Clinique ou juste avant votre passage au bloc opératoire, avec un savon neutre personnel, un savon doux ou un savon antiseptique.

1

RÉDUIRE LE NOMBRE DE BACTÉRIES



RETIREZ VOS BIJOUX ET PIERCINGS



ENLEVEZ LE VERNIS

Uniquement sur le membre opéré



ENLEVEZ LE MAQUILLAGE

Et les faux tatouages (henné autorisé)



BROSSEZ-VOUS LES DENTS

2

COMMENT BIEN PRENDRE SA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE



MOUILLEZ-VOUS LE CORPS ET LES CHEVEUX



APPLIQUEZ LE SAVON EN COMMENÇANT PAR LES CHEVEUX



FAIRE MOUSSER JUSQU'À CE QUE LA MOUSSE DEVIENNE BLANCHE



LAVER LE VISAGE ET LE COU, ET LE CORPS, EN INSISTANT SUR :

- L'arrière des oreilles
- Les aisselles
- Le nombril
- Les plis de l'aîne
- Les pieds

Savonnez en dernier la région génitale puis anale



RINCEZ ABONDAMMENT, DU HAUT VERS LE BAS

3

APRÈS LA DOUCHE PRÉOPÉRATOIRE



DORMEZ

Dans des draps propres



HABILLEZ-VOUS

Avec des vêtements propres



SÉCHEZ-VOUS

Avec une serviette propre

RECOMMENCEZ EN RESPECTANT LA MÊME MÉTHODE



SAVON DOUX

Fonction : nettoyer la peau



SAVON ANTISEPTIQUE

Fonction : réduire le nombre de bactéries



ATTENTION

La **dépilation** (retrait des poils) est **proscrite** car elle favorise les infections post opératoires. Elle peut toutefois être demandée par votre chirurgien dans des situations bien précises. Dans ce cas, ne réalisez pas cette opération tout seul au domicile (risque de microlésions), c'est un professionnel qui utilisera une tondeuse spécifique à votre arrivée.

POUR LE PASSAGE AU BLOC, VOUS DEVEZ RETIRER :

Maquillage et faux tatouages sur la zone opérée (henné, temporaires) ; Crème hydratante ; Vernis et faux ongles sur le membre opéré ; Produits coiffants (laque, silicone, brillant, gel) ; Lentilles de contact (préférez mettre vos lunettes) ; Bijoux et piercings ; Sous-vêtements, collants et bas (sauf si prescrits par l'équipe médicale).

Choisissez des vêtements propres, amples, souples, dans lesquels vous serez à l'aise après l'intervention.



VOTRE ARRIVÉE À LA CLINIQUE

L'horaire exact de votre admission au sein de notre établissement vous sera communiqué par téléphone, au plus tard la veille de votre prise en charge.



Prise en charge des patients mineurs

Nous vous rappelons que tout patient mineur doit être **accompagné** par un adulte pendant toute la durée de sa prise en charge. Si l'accompagnant est une personne autre qu'un titulaire de l'autorité parentale (famille, proches), il est indispensable d'en informer l'établissement dès l'admission et de fournir l'identité complète de cette personne. De plus, une autorisation écrite et signée par au moins un des deux parents doit être présentée, mentionnant l'identité complète de l'accompagnant (nom, prénom, date de naissance), accompagnée des copies des cartes d'identité du parent signataire et de l'accompagnant. Les parents s'engagent également à **rester joignables pour le corps médical** en cas de besoin.



VOS TRAITEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS

Veuillez apporter, pour votre séjour, **l'ensemble de vos ordonnances de traitements** en cours, et signalez aux médecins les médicaments que vous prenez sans ordonnance. Apportez également **votre traitement personnel**, et remettez-les à l'infirmier(e) dès votre arrivée, afin d'éviter toute interaction médicamenteuse pouvant être préjudiciable à votre santé. Vos médicaments seront conservés dans la pharmacie du service, et vous seront remis à votre sortie.



VOTRE CHAMBRE

Différents types de prestations sont à votre disposition dans le cadre de votre séjour (voir **document en annexe**). Vous pourrez ainsi bénéficier d'une chambre double ou individuelle, avec ou sans terrasse, ainsi que de nombreuses prestations complémentaires selon vos préférences. Qu'elle soit individuelle ou double, votre chambre est climatisée, équipée d'un cabinet de toilette, d'une douche, d'un téléphone, d'un téléviseur, et d'un accès Wifi.

Dans le cadre d'une chambre double, votre accompagnant doit être du même sexe et doit obligatoirement sortir au moment des soins ou des visites médicales.

La chambre particulière vous sera attribuée **en fonction de la disponibilité** des chambres lors de votre entrée (**sauf si vous avez pris une garantie de réservation**).

Lors de votre hospitalisation en chambre particulière, **une personne de votre entourage peut passer la nuit auprès de vous sur autorisation médicale et prendre ses repas sur place (voir tarifs en annexes).**

A noter que, si pour un quelconque motif, il a été décidé qu'une ou plusieurs nuits sont nécessaires en soins critiques, aucun accompagnant ne sera admis en chambre pour passer la nuit (sauf mineurs).



VOS REPAS

Le petit-déjeuner est servi à partir de 7h30, le déjeuner à partir de 11h45 et le dîner à partir de 18h30. Un goûter vous est proposé à partir de 16h00, selon le service auquel vous serez affecté.

La diététicienne et le cuisinier prennent en compte votre régime spécifique (diabétique, sans sel, sans résidus) et vos allergies.

En cas d'aversion alimentaire importante ou de régime particulier, merci de le signaler au personnel du service lors de votre entrée.

Lors de votre hospitalisation, votre accompagnant peut prendre ses repas au sein de la clinique. Pour cela, il est nécessaire d'avertir l'accueil du service le plus tôt possible (impérativement avant 16h). Par ailleurs, le snack, et le traiteur Chef Jean se situent au rez-de-chaussée (ouverts en semaine).



VOS VISITES

Elles sont autorisées tous les jours de 13h30 à 21h, sauf en service de soins critiques où elles sont autorisées de 15h à 20h. Il est demandé aux visiteurs :

- D'être en nombre raisonnable (2 visiteurs maximum / 1 personne à la fois en réanimation ; hors consignes particulières en périodes épidémiques),
- D'être discrets,
- De quitter la chambre au moment des soins,
- De ne pas être accompagnés d'enfants de moins de 12 ans.

Autorisées chaque jour

DE 13H30 À 21H00



Pour certaines situations, des exceptions peuvent être faites. Merci de vous rapprocher des infirmières de votre service. La présence d'un témoin lumineux au-dessus de la porte signale des soins en cours. Veuillez patienter dans le couloir.

Vos visiteurs ne sont pas autorisés à :

- Vous rendre visite s'ils présentent des symptômes d'infection (fièvre, toux, troubles digestifs...)
- Entrer dans une chambre d'isolement sans autorisation (cf. affiche sur la porte),
- Apporter des plantes ou fleurs, car elles présentent un risque infectieux important,
- Apporter de la nourriture venant de l'extérieur.





VOTRE SORTIE

Votre sortie relève d'une décision médicale de votre praticien. Sauf situation particulière, votre sortie se fait avant 11h en hospitalisation complète. Selon les consignes de votre praticien, l'équipe soignante vous rappellera les recommandations postopératoires à respecter (alimentation, repos...). Si vous êtes concerné, elle vous restituera également votre traitement personnel, récupéré à votre arrivée.

Avant de quitter l'établissement, vous devez **impérativement** effectuer vos **formalités de sortie**. Pour ce faire, présentez-vous à l'accueil, ouvert du lundi au samedi, afin de **recupérer** :



- Votre bulletin d'hospitalisation,
- Votre facture concernant les éventuels frais de séjour et suppléments à régler (téléphone, chambre individuelle...),
- Votre lettre de liaison, reprenant les informations essentielles de votre séjour, dont une copie sera adressée à votre médecin traitant ou à votre structure de transfert.

Si vous avez été pris en charge en service **ambulatoire**, vous n'avez **pas besoin d'effectuer cette démarche**.

Si votre état de santé le nécessite, votre médecin vous prescrira un **transport sanitaire**, adapté à votre état de santé. L'infirmier(e) se chargera de l'organisation de votre transport, et la secrétaire d'accueil remettra à l'ambulancier la prescription médicale de transport signée par votre médecin, ainsi que le bulletin d'hospitalisation. Le choix de la compagnie de transport est laissé à votre appréciation. La prise en charge de ce transport peut être assurée pour partie par la sécurité sociale et par votre mutuelle, selon votre niveau de garantie et selon la situation. Il est cependant **impératif** que la **prescription de transport** soit faite **avant** votre déplacement pour la prise en charge de ces frais.

SI VOUS ÊTES PRIS EN CHARGE EN AMBULATOIRE

Afin de préparer au mieux votre sortie, vous devez **prévoir un accompagnant** majeur et valide pour votre sortie de l'établissement.

La personne désignée doit venir vous récupérer au moment de votre sortie.

De votre sortie jusqu'au lendemain, vous devez veiller au respect des consignes suivantes :



Ne pas conduire de véhicule,



Ne pas utiliser d'appareil potentiellement dangereux,



Ne pas prendre de décision importante, votre vigilance peut être abaissée,



Ne pas consommer d'alcool au cours des 24 heures qui suivent votre intervention,



Ne prendre que les médicaments prescrits par votre praticien et par l'anesthésiste.

Afin de vérifier le bon déroulé de votre convalescence, vous serez **contacté le lendemain** de votre sortie.

En dehors des horaires d'ouverture du cabinet de votre praticien, et en fonction du degré d'urgence, **contactez le 04.67.61.29.93 (service des urgences) ou le 15**

Si vous souhaitez quitter la clinique de votre propre initiative, vous devrez signer une attestation de sortie contre avis médical, dégageant la responsabilité de l'établissement et du praticien.



FRAIS DE SÉJOUR

➤ ASSURANCE MALADIE OBLIGATOIRE (AMO) ET MUTUELLE

La Clinique Saint Jean – Sud de France est conventionnée par les régimes d'Assurance Maladie Obligatoire (AMO), ainsi que par de nombreuses mutuelles complémentaires. Les frais de séjour, hors ticket modérateur, sont pris en charge partiellement ou totalement par l'AMO et les mutuelles. Les compléments non couverts par les organismes de sécurité sociale et par votre mutuelle (forfait journalier) devront être réglés lors de votre sortie ou lors de votre entrée.

➤ DÉPASSEMENTS D'HONORAIRES

Les médecins en secteur 2 ou 3 sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires. Ils peuvent être pris en charge en totalité ou en partie par votre complémentaire santé. Une information écrite préalable précisant la nature et le montant du dépassement facturé est obligatoirement remise par le professionnel de santé à son patient, dès lors que ses honoraires dépassent un montant de 70€, conformément aux dispositions de l'arrêté du 02/10/2008 et de l'article L. 1111-3 du code de la santé publique. Il est à noter que la Clinique ne pratique aucun tiers-payant sur les dépassements d'honoraires des médecins, qui devront être réglés au moment de l'admission.

➤ PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Pour votre confort, la Clinique met à votre disposition de nombreuses prestations complémentaires (chambre particulière, téléphone, télévision, Wifi, lit et repas pour vos accompagnants, ...), non pris en charge par la Sécurité Sociale. Certaines mutuelles prennent en charge tout ou partie des frais relatifs à votre chambre particulière. Nous conseillons de vous rapprocher de votre mutuelle afin de connaître les modalités de prise en charge de ces prestations hôtelières pour convenance personnelle. Les frais relatifs à ces prestations et qui ne sont pas pris en charge par votre mutuelle devront être réglés lors de votre sortie.





HYGIÈNE ET RISQUE INFECTIEUX

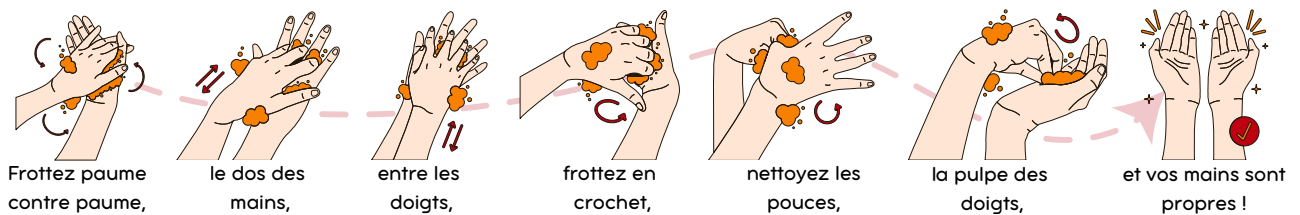
Afin de garantir une hygiène optimale et réduire les risques d'infections, nous vous demandons de **respecter les consignes** suivantes :

- Les fleurs, les plantes et les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'établissement,
- Les produits alimentaires périssables ne doivent pas être stockés dans votre chambre,
- Les cathéters, sondes, cicatrices ou pansements ne doivent pas être touchés / manipulés,
- Tout signe de rougeur ou douleur doit être signalé,
- Les consignes d'hygiène des mains doivent être scrupuleusement respectées, tant pour les patients que pour les visiteurs.

Afin d'assurer la sécurité de votre prise en charge ainsi que celle des autres patients et du personnel, l'hygiène des mains est indispensable, et doit être réalisée régulièrement par vous et vos proches lors des visites. Des solutions hydroalcooliques sont disponibles dans les points d'accueil, les couloirs et les chambres. Nous vous remercions de prendre connaissance des modalités de réalisation d'une friction hydroalcoolique, expliquées ci-dessous.

Les **frictions** avec du **gel hydroalcoolique** sont à réaliser :

- Dès votre arrivée dans le service de soins,
- Dès votre arrivée dans votre chambre,
- Dès que vous quittez votre chambre,
- À chaque risque de contamination des mains.



Afin de prévenir les risques de transmission de pathologies respiratoires, les patients présentant des signes de toux, angine, rhume... sont invités à porter un masque en dehors et dans leur chambre en présence des soignants. Les visiteurs/accompagnants présentant les mêmes signes ne doivent pas se présenter au sein de la clinique. Si leur présence est obligatoire (ex : parents de mineurs) ils porteront un masque dès l'entrée dans l'établissement.



IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS



Médecins urgentistes
Blouse et pantalon bordeaux



Personnel administratif
Blouse blanche, tenue civile



Infirmier(e)s
Blouse violette, pantalon blanc



Employé(e)s de Service Hospitalier
Blouse bleu marine, pantalon blanc



Aides-Soignant(e)s
Blouse bleue, pantalon blanc



Médecins, kinésithérapeutes
Blouse blanche, tenue civile



Technicien de maintenance
Polo noir, pantalon noir



Brancardiers
Blouse blanche, pantalon blanc



SÉCURITÉ

- **Vidéosurveillance** : pour votre sécurité, l'établissement est équipé d'un système de vidéo protection déclaré en préfecture.
- **Sécurité incendie** : en cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichés à chaque étage et dans les parties communes. En toute situation, gardez votre calme et suivez les instructions du personnel formé.
- **Détentions illicites** : la détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool, ou de toute autre matière dangereuse est interdite.
- **Tabac** : nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement, y compris en chambre.



RELIGION

La visite d'un ministre de votre culte est possible, faites-en la demande dans le service.



INTERPRÈTES

Certains membres du personnel maîtrisent plusieurs langues étrangères. En cas de besoin, merci de contacter l'infirmière du service ou la réception de l'établissement. Pour toute personne atteinte de déficience visuelle, un livret d'accueil en braille est disponible sur demande à l'accueil.



ASSOCIATIONS

Des associations de bénévoles ayant conclu une convention avec notre structure, sont joignables si vous en ressentez le besoin. La liste et les coordonnées de ces associations sont disponibles sur demande à l'accueil.



ASSISTANTE SOCIALE

En cas de besoin, nous disposons d'une assistante sociale. Faites-en la demande dans le service.



TÉLÉPHONE

Vous recevrez directement vos appels de l'extérieur. Le numéro d'appel direct vous sera précisé dans votre chambre. Pour appeler directement l'extérieur depuis votre chambre, suivez la procédure au dos du téléphone. Ce code permet la facturation de vos communications. Le standard peut être joint au 04.67.01.01.01 de 7h à 21h du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00 le week-end.



TÉLÉVISION

Une télévision avec télécommande est installée dans votre chambre. La location est d'un minimum de 24h et se fait auprès de l'accueil (inclus pour les chambres particulières payantes).



INFORMATIONS NUMÉRIQUES

➤ L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ

L'identité nationale de santé (INS) du patient permet de garantir sa bonne identification numérique, de différencier un patient de son homonyme et d'éviter toute erreur d'adressage.



➤ MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

L'espace numérique a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Il comprend :

- un dossier médical (DMP). Il stocke en toute sécurité les informations de santé (traitements, résultats d'examen, allergies...) et permet de les partager avec des professionnels de santé,
- Une messagerie sécurisée,
- Un agenda de santé pour suivre ses rendez-vous médicaux,
- Un catalogue de services numériques de santé agréé par l'État français.

Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.



➤ LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ



Le dossier médical de "Mon Espace Santé" permet au patient, avec son consentement, de partager ses données de santé du patient avec les professionnels qui le prennent en charge.

Les acteurs de santé sont dans l'obligation d'envoyer dans le Dossier Médical Partagé (DMP) de leurs patients tous les documents thérapeutiques et diagnostics utiles à leur santé (article L.1111-15 du CSP). Vous ne pouvez vous y opposer qu'en cas de motif légitime, apprécié par votre professionnel de santé. En revanche, vous pouvez gérer les droits de consultation de votre DMP depuis "Mon Espace Santé".



En savoir plus sur la protection des données :
<https://www.monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles>



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur de la clinique est affiché au sein de tous les services de soins. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de veiller à son respect.



RESPECT DU CALME ET DU REPOS

Afin de permettre le repos et le rétablissement du chacun dans les meilleures conditions, le silence est de rigueur dans notre établissement.



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Un standard à reconnaissance vocale vous permet d'être mis en relation directement avec l'un de vos proches hospitalisés. Pour cela, appelez le **04 67 61 21 61** et composez le numéro de chambre. Il est également possible de joindre à tout moment l'infirmerie du service concerné.



COURRIER

Vous pouvez déposer votre courrier, affranchi par vos soins, à l'accueil. La levée se fait tous les jours à 15h00.



CIRCULATION

Si vous souhaitez faire quelques pas hors de votre chambre, nous vous demandons de vous vêtir d'une offre hôtelière, de vous chausser et de prévenir le service afin de ne pas perturber l'organisation des soins. Les patients perfusés ou en isolement ne doivent pas quitter leur chambre sans autorisation, pour des raisons de sécurité.





CONFIDENTIALITÉ

Si vous souhaitez que votre prise en charge dans notre établissement se fasse en toute discrétion, ou si vous souhaitez bénéficier d'une procédure de confidentialité, veuillez le signaler à la secrétaire d'accueil au moment de votre admission ou à l'infirmière de votre service.



PERSONNE DE CONFIANCE

Tout patient majeur (ou mineur émancipé) peut, s'il le souhaite, désigner une personne de confiance. Si vous êtes concerné par une mesure de protection juridique, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de protection juridique, le juge peut, soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation (décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016).

La personne de confiance peut être un membre de la famille, un proche ou le médecin traitant du patient. Elle est **l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé**, et rend compte de votre volonté. Son témoignage prévaut sur tout autre. Si vous le souhaitez, votre personne de confiance peut :

- Vous assister lors de consultations et entretiens médicaux,
- Vous accompagner et vous conseiller dans vos démarches et dans vos prises de décisions,
- Partager le secret médical avec vous et votre médecin,
- Être consultée dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de recevoir une information et / ou d'exprimer votre volonté.

La désignation d'une personne de confiance est **facultative**. Elle peut être faite **à tout moment** de votre prise en charge, et doit obligatoirement être écrite. **Vous devez veiller à informer la personne de confiance désignée, et lui faire signer le formulaire dédié.** La désignation d'une personne de confiance est valable sans limitation de durée. Vous pouvez également demander à changer la personne de confiance désignée, via le formulaire dédié, disponible sur simple demande, auprès du personnel de l'établissement.



PERSONNE À PRÉVENIR

Conformément aux dispositions de l'article R1112-3 du Code de la Santé Publique, tout patient majeur peut également désigner une ou plusieurs personne(s) à prévenir. La personne à prévenir peut être la même que la personne de confiance, ou bien une personne différente. **Elle doit être majeure**, et peut être un membre de la famille, un proche ou le médecin traitant du patient.

La personne à prévenir est celle qui est **contactée** par l'équipe médicale et soignante **en cas d'événements particuliers** survenant au cours de votre séjour. Il s'agit d'événements pouvant être d'ordre administratif ou organisationnel (transfert vers un autre établissement, modalités d'organisation de la sortie...). Elle **ne participe pas aux décisions médicales** qui vous concernent et n'a pas accès à votre dossier, sauf autorisation expresse du patient.

La désignation de la personne à prévenir est **facultative** et n'est valable que pour la durée de la prise en charge. Le patient peut, à tout moment, demander à changer les personne(s) à prévenir qu'il a désigné. Un formulaire dédié est disponible, sur simple demande, auprès du personnel de l'établissement. Le patient doit informer la personne à prévenir désignée.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Conformément aux dispositions de l'article L1111-11 du code de la santé publique, toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées. Vos directives anticipées permettent **d'exprimer vos souhaits par écrit, dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté**. Elles concernent notamment les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux. Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment, et quel que soit votre état de santé. Votre médecin, de même que tout autre professionnel de santé, devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, dans le cas où vous ne seriez plus en état de le faire.

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur notre **formulaire dédié** ou sur tout autre support, que vous devrez **dater et signer**. Vous pouvez transmettre une copie de vos directives anticipées aux professionnels intervenant dans votre prise en charge, afin qu'elles puissent être conservées dans votre dossier médical. Vous pouvez également confier vos directives anticipées à la personne de confiance que vous avez désignée, à un membre de votre famille, à un proche, ou encore à votre médecin. Vos directives anticipées sont valables sans limite de temps, et peuvent à tout moment être modifiées ou annulées.



PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Conformément aux dispositions des articles 1112-91 à 1112-94 du code de la santé publique, vous avez la possibilité, au cours de votre prise en charge ou à l'issue de celle-ci, de nous exprimer vos griefs. Vous pouvez les exprimer à l'oral auprès de tout professionnel intervenant dans votre prise en charge, ou par écrit, en adressant un courrier à l'attention de la Direction de l'établissement.

Les réclamations sont transmises aux représentants des usagers, et font l'objet d'un suivi et d'une analyse collective en Commission des Usagers. Vous pouvez adresser vos plaintes et réclamations par courrier adressé à l'attention de la Direction, ou via l'adresse mail suivante :



usagers.stjean@capsante.fr

Vous avez également la possibilité de solliciter une médiation, au cours de laquelle vous pouvez être accompagné par représentant des usagers. La médiation a pour objectif d'organiser une rencontre entre le patient et les professionnels de santé étant intervenus dans la prise en charge. Elle est organisée en présence de médiateur médical de l'établissement, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, et/ou en présence du médiateur non médical, compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.



REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les Représentants des Usagers ont pour mission de **représenter les usagers** au sein de l'établissement et de veiller au respect de leurs droits. Bénévoles et indépendants, ils sont mandatés par des associations et sont nommés sur décision de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils sont tenus au secret professionnel et siègent au sein de la **Commission des Usagers** de l'établissement. Retrouvez les coordonnées des Représentants des Usagers de l'établissement sur le site internet de l'établissement, ou sur simple demande formulée auprès des professionnels de l'établissement. Vous pouvez également les contacter par mail à l'adresse usagers.stjean@capsante.fr.



COMMISSION DES USAGERS

Définie à travers l'article L.1112-3 du Code de la santé publique, la Commission des Usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle a pour principales missions de :



S'assurer du respect de vos droits,



Contribuer à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge, de votre accueil et de celle de vos proches,



Faciliter vos démarches et celles de vos proches,



Vous informer sur les voies de recours et de conciliation dont vous disposez,



Faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

Retrouvez la composition de la Commission des Usagers sur le site internet de l'établissement, ou sur simple demande formulée auprès des professionnels de l'établissement.



PATIENT PARTENAIRE

Le **patient partenaire** est une personne qui, grâce à son expérience de la maladie ou de son parcours de soins, s'engage pour améliorer la prise en charge de tous les patients. Il n'est **ni soignant, ni simple usager**, il apporte un regard unique : celui de quelqu'un qui a vécu la maladie de l'intérieur.

En partageant son vécu, ces connaissances et son savoir expérientiel, il collabore avec les équipes soignantes et les autres patients à mieux comprendre les besoins, les attentes et les difficultés du quotidien. Il travaille **main dans la main** avec les professionnels de santé et les représentants des usagers, pour :

- **Améliorer la qualité et la sécurité des soins,**
- **Rendre le système de santé plus à l'écoute,**
- **Construire ensemble des solutions adaptées.**

Ensemble, patients et professionnels construisent une relation plus ouverte, basée sur l'écoute, la confiance et la construction partagée, pour faire évoluer les pratiques.



DOSSIER MÉDICAL

Les informations médicales recueillies tout au long de votre prise en charge seront rassemblées dans un dossier confidentiel, couvert par le secret médical. Sous réserve d'être titulaire d'un droit d'accès, vous avez la possibilité de demander la communication de votre dossier médical ou de celui d'un proche, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix.

Cet accès vous est garanti par la loi du 4 mars 2002 relative au droit des malades et à la qualité de la prise en charge. Pour ce faire, vous devez adresser votre demande via le formulaire dédié disponible sur le site internet de l'établissement, accompagné des justificatifs nécessaires au traitement de votre demande.

Pour les dossiers datant de moins de 5 ans, la communication sera réalisée au plus tôt dans un délai incompressible de quarante-huit heures, et au plus tard dans les huit jours suivant la réception de votre demande. Si les informations ont plus de cinq ans, le délai peut être prolongé à deux mois. Retrouvez les délais de conservation sur notre site internet.



EVÉNEMENTS SANITAIRES INDÉSIRABLES

Un évènement sanitaire indésirable est un évènement non souhaité ou ayant un effet inhabituel affectant la santé, pouvant être lié à un acte de soins ou à un produit de santé (médicament, dispositif médical, ...). Le gouvernement met à la disposition des usagers un portail de signalement des événements sanitaires indésirables. En cas de survenue d'un tel événement, vous avez la possibilité de le déclarer sur le site dédié du Gouvernement.

- Pour vous rendre sur le portail :
 - https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil
- Pour plus d'information sur le portail :
 - <https://sante.gouv.fr/soins-et-maladies/signalement-sante-gouv-fr>



TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vos données personnelles sont traitées conformément à la loi sur l'informatique, aux fichiers et aux libertés de 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données de 2016. La collecte de l'ensemble de vos données personnelles a pour but principal de permettre votre prise en charge tout au long de votre séjour et de satisfaire aux obligations réglementaires (ex : alimentation du DMP et du PMSI).

Ces données font l'objet d'un traitement informatisé sous la responsabilité de la Clinique qui agit en qualité de responsable de traitement. Des prestataires de services peuvent participer au traitement de vos données, et les destinataires sont des services habilités et des partenaires autorisés. Sous réserve de votre opposition, certaines informations collectées pendant votre hospitalisation peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé conformément à la loi. Vos données seront conservées conformément à la législation applicable.

Vous disposez de droits vous permettant :

- D'accéder à vos données vous concernant
- De rectifier ces données
- De vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière
- D'effacer les données, dans certaines situations particulières

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier électronique sur l'adresse donneespersonnelles@capsante.fr, et obtenir des informations détaillées sur la politique de traitement de vos informations.

➤ RECHERCHES CLINIQUES

Sauf opposition de votre part, certaines données administratives et médicales totalement anonymisées relatives à votre séjour pourront ultérieurement être utilisées dans le cadre de recherches rétrospectives, à des fins statistiques et d'études.



DON D'ORGANES

Le don d'organes ou de tissus après le décès est un geste généreux et solidaire qui permet de sauver des vies. Selon la loi n° 76-1181 du 22 décembre 1976, dite loi Cavaillet, chaque personne est considérée comme donneuse par défaut, sauf si elle a exprimé son refus de son vivant. La récente loi clarifie le rôle des proches et explique comment refuser le don d'organes. Elle facilite également l'accès en ligne au registre national des refus, géré par l'agence de la Biomédecine. Pour plus d'informations sur le don d'organes, vous pouvez obtenir une brochure à l'accueil ou contacter l'ADOT (Association pour le Don d'Organe et de Tissus Humains) ou l'agence de la Biomédecine.



DROIT À L'IMAGE ET VIDÉO-SURVEILLANCE

Par respect de la vie privée et conformément à la législation en vigueur, il est strictement interdit de filmer, de photographier ou d'enregistrer les patients, les professionnels ou les locaux de l'établissement sans autorisation préalable. Toute diffusion d'images ou de vidéos, notamment sur les réseaux sociaux, sans le consentement des personnes concernées, constitue une atteinte au droit à l'image et peut entraîner des poursuites.

Par ailleurs, pour assurer la sécurité des personnes et des biens, certains espaces communs de l'établissement peuvent être placés sous vidéo-surveillance, dans le respect du cadre légal défini par le Code de la sécurité intérieure et la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Un affichage spécifique vous informe de la présence de ces dispositifs. Les images sont accessibles uniquement par les personnes habilitées, et conservées pour une durée limitée.



MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

Tout patient peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation* en vue de la résolution amiable d'un litige relatif à certaines prestations fournies (par exemple : services administratifs, hébergement, prestations, etc.). L'établissement a adhéré au dispositif de médiation de la consommation proposé par l'Association AME Conso.

Quand le saisir ?

- Pour les litiges liés à des **prestations non médicales** (ex. : facturation, restauration, hébergement).
- **Exclu** : les soins médicaux (consultations, traitements, médicaments).**

Comment faire ?

- **En ligne** : www.mediationconso-ame.com (formulaire + justificatifs).
- **Par courrier** : AME Conso, 197 Bd Saint-Germain, 75007 PARIS.

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité.

*dans le cadre de l'institution de la médiation de la consommation, l'article L.612-1 du code de la consommation.

**au sens de l'article L.611-1 du code de la consommation.



DEVOIR DE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT HOSPITALIER

Afin de garantir un cadre de soins serein, sécurisé et respectueux pour l'ensemble des patients, des visiteurs et des professionnels, chacun est tenu de respecter l'environnement hospitalier. Cela implique notamment le respect du calme, des règles d'hygiène, de la propreté des lieux, ainsi que du matériel mis à disposition. Les comportements irrespectueux, les nuisances sonores, les dégradations ou tout manquement aux règles de vie collective peuvent compromettre la qualité de la prise en charge et faire l'objet de mesures adaptées. Votre coopération est essentielle pour préserver un environnement propice à la guérison et au bien-être de tous.



RESPECT DES PERSONNELS ET DES AUTRES USAGERS

Le respect mutuel est une valeur essentielle dans notre établissement. Il est attendu de chaque patient, visiteur ou accompagnant qu'il adopte une attitude respectueuse et bienveillante envers les professionnels de santé et les autres usagers.

Tout comportement violent, verbalement ou physiquement agressif, ainsi que toute forme de harcèlement ou d'intimidation, est strictement interdit. Ces agissements peuvent faire l'objet de mesures administratives ou de poursuites pénales, conformément au Code de la santé publique et au Code pénal.

Article L.1110-1 du Code de la santé publique : « La personne malade a droit au respect de sa dignité, de son intimité, de sa vie privée, de son intégrité et de sa spiritualité. »

Article L.1110-3 du Code de la santé publique : « Aucun professionnel de santé ne peut faire l'objet de discriminations ou de violences dans l'exercice de ses fonctions. »

Article 433-3 du Code pénal : réprime les outrages envers une personne chargée d'une mission de service public (jusqu'à 7 500 € d'amende et 6 mois d'emprisonnement).

Article 222-13 du Code pénal : aggraver les peines en cas de violences commises contre des professionnels de santé dans l'exercice de leurs fonctions.

Notre établissement applique une politique de tolérance zéro face à ces comportements et prend toutes les mesures nécessaires pour préserver un environnement de soins serein et sécurisé.





RECUEIL DE VOTRE EXPÉRIENCE ET DE VOTRE SATISFACTION

À l'issue de votre séjour, nous vous inviterons à partager votre avis concernant votre expérience au sein de notre établissement :

➤ PAR LE BIAIS DU DISPOSITIF E-SATIS

Il s'agit d'un dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients de Haute Autorité de Santé (HAS). Cette mesure est effectuée dans tous les établissements de santé concernés, et portent sur les étapes importantes du parcours de soins. Deux semaines après votre sortie, vous recevrez un e-mail de la plateforme e-Satis vous permettant d'accéder au questionnaire de manière sécurisée et anonyme. Les résultats de l'établissement sont publiquement diffusés sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS), **QualiScope**, et disponibles sur le site internet de notre établissement.

➤ PAR LE BIAIS DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

L'établissement met également à votre disposition des questionnaires internes de satisfaction. Ils vous seront remis à votre sortie, et traités par notre service d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Les résultats sont portés à la connaissance des professionnels de l'établissement, des usagers et de leurs représentants. Ils serviront à améliorer la qualité et la sécurité des soins.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

VOUS AVEZ PEUR D'AVOIR MAL : PRÉVENIR, TRAITER OU SOULAGER VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE

Prévenir :

- Les douleurs causées par certains soins ou examens médicaux.
- Les douleurs liées à des gestes quotidiens (toilette ou déplacements).

Traiter ou soulager :

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques ou les fractures.
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques telles que le mal de dos, la migraine et les douleurs liées au cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

VOUS AVEZ MAL : VOTRE DOULEUR, PARLEZ-EN AU PERSONNEL SOIGNANT

La réaction à la douleur varie d'une personne à l'autre. Pour adapter votre traitement, vous pouvez indiquer l'intensité de votre douleur ou utiliser une réglette dédiée.

NOUS ALLONS VOUS AIDER À NE PLUS AVOIR MAL, OU AVOIR MOINS MAL

- En répondant à vos questions.
- En expliquant les soins prodigués et leur déroulement.
- En utilisant les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques soulagent la douleur. Cependant, pour certaines douleurs intenses, d'autres traitements sont nécessaires. Des méthodes non médicamenteuses efficaces peuvent être proposées (relaxation, massages, soutien psychologique ou physiothérapie).

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... ».



LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La Clinique est engagée dans une démarche de lutte contre les infections associées aux soins, au travers de son Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Ce dernier est chargé de définir le programme de lutte contre ces infections, et de veiller au respect des recommandations de bonnes pratiques permettant de les prévenir et de les traiter. Pour la mise en place de ses actions, le CLIN s'appuie sur une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), qui intervient en collaboration avec le Coordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins.

Ses missions sont les suivantes :



Organiser et coordonner les actions de lutte contre les infections,



Assurer une surveillance des infections associées aux soins,



Informier et former le personnel en matière d'hygiène hospitalière,



Promouvoir les formations en matière d'hygiène hospitalière,



Assurer les suivis des surveillances et des consommations des antibiotiques.



AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

La Clinique Saint Jean – Sud de France s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, en collaboration avec l'ensemble des médecins et les représentants des usagers.

La Clinique a été certifiée au meilleur niveau de certification, à l'issue d'une évaluation externe réalisée par des professionnels indépendants mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS), permettant d'évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins des établissements de santé.

Les résultats des évaluations (rapport de certification, indicateurs d'infections associées aux soins, indicateurs de qualité du dossier patient, etc.) ainsi que les enquêtes de satisfaction des usagers sont affichés au sein de l'établissement et disponibles sur demande. Ils sont également diffusés publiquement sur la plateforme nationale QualiScope.

Vous pouvez accéder à l'ensemble des résultats sur le site QualiScope, ou directement via le lien suivant :

https://www.has-sante.fr/jcms/1088_FicheEtablissement/fr/cl-st-jean-sud-de-france

Vous pouvez également demander ces résultats à l'accueil.



IDENTITOVIGILANCE

Afin d'assurer la sécurité de votre prise en charge, le recueil de votre identité est primordial. Votre NOM DE NAISSANCE, votre PRENOM, votre DATE ET LIEU DE NAISSANCE et votre SEXE sont nécessaires. Le nom d'usage n'est pas suffisant pour sécuriser votre identité. Depuis le 1er janvier 2021, votre identité nationale de santé (INS) est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Afin de valider votre INS, et conformément aux dispositions légales, le personnel de la clinique vous demandera votre pièce d'identité :

- Le passeport ou la carte nationale d'identité (CNI)
- Le titre de séjour
- Le livret de famille pour les mineurs ne possédant pas de pièce d'identité
- L'acte de naissance pour les nouveau-nés
- L'extrait d'acte de naissance
- Attention, la carte vitale n'est pas une pièce d'identité valide.

Un bracelet d'identification sera placé à votre poignet, afin d'assurer votre sécurité en vérifiant votre identité à chaque étape de votre parcours. Vous devez le conserver pendant toute la durée de votre séjour, et signaler au personnel soignant toute perte ou casse de votre bracelet. Vous devez également vérifier systématiquement l'orthographe de vos noms et prénoms.



CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

PRINCIPES GÉNÉRAUX*

- 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 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 (article L. 1110-1 à 4 du Code de la santé publique).
- La personne hospitalisée (ou son représentant légal) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants-droits, 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 sur 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 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.

*L'intégralité de la charte est disponible en plusieurs langues et en braille sur le site internet : www.sante.gouv.fr. Vous pouvez également l'obtenir gratuitement et sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil de l'établissement.



CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

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.

- 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. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire 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.
- 5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6 Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs 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.



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

PRINCIPES GÉNÉRAUX*

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1

CHOIX DE VIE

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2

CADRE DE VIE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie – domicile personnel ou collectif – adapté à ses attentes et à ses besoins.

3

VIE SOCIALE ET CULTURELLE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4

PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5

PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6

VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7

LIBERTÉ D'EXPRESSION ET LIBERTÉ DE CONSCIENCE

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8

PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9

ACCÈS AUX SOINS ET À LA COMPENSATION DES HANDICAPS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11

RESPECT DE LA FIN DE VIE

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

12

LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13

DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNÉRABLE

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14

L'INFORMATION

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



CHARTE ROMAIN JACOB

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

PRÉAMBULE

Conformément aux rapports sur l'accès aux soins et à la santé remis par Monsieur Pascal Jacob à Madame Marisol Touraine, Ministre des Affaires Sociales et de la Santé, et Madame Marie-Arlette Carlotti, alors Ministre déléguée aux Personnes handicapées et à la Lutte contre l'exclusion, le 6 juin 2013 à l'hôpital Raymond Poincaré (Garches), et conformément au comité interministériel du handicap (CIH) et aux priorités fixées par les Agences Régionales de Santé (ARS), les représentants des personnes en situation de handicap ainsi que les acteurs des secteurs du soin (hospitaliers, médico-sociaux, ambulatoires) présentent la Charte Romain Jacob. Celle-ci s'inscrit dans les orientations des politiques publiques, portées par de nombreuses lois en faveur de l'insertion sociale et de la pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap. Les signataires s'engagent à promouvoir la fédération des acteurs dans chacune des régions pour répondre aux besoins spécifiques de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap dans chaque région. Les signataires soulignent l'urgence d'apporter une réponse aux attentes de l'ensemble des acteurs du soin et de l'accompagnement, très démunis face au manque de sensibilisation, de formation et de moyens dédiés aux personnes en situation de handicap. Les signataires s'engagent à promouvoir toute action visant à atteindre cet objectif. Les signataires, conscients des conditions requises pour assurer une prise en charge de qualité, s'engagent à diffuser les initiatives réussies ayant permis d'améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap en milieu hospitalier, en institution comme en milieu ordinaire. Les signataires s'engagent à promouvoir l'accès des personnes en situation de handicap aux soins courants et spécifiques en milieu ordinaire, quelle que soit la spécialité médicale ou paramédicale. Cette Charte a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap.

1

VALORISER L'IMAGE QUE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PERÇOIT D'ELLE-MÊME

La personne doit être actrice de sa santé et de sa qualité de vie. C'est un élément constitutif de son autonomie. Comme tout un chacun, l'éducation qui lui est apportée doit concerner tous les domaines de la vie : l'hygiène, l'alimentation, l'activité physique, la sexualité, les conduites addictives (tabac, alcool...). Il est essentiel de lui apprendre comment fonctionne son corps et comment le respecter, l'informer des changements corporels qui vont intervenir tout au long de sa vie (puberté, sexualité, contraception, avancée en âge...). La place des aidants et des professionnels est prépondérante dans cette éducation.

2

VALORISER L'ACCOMPAGNEMENT

Les signataires reconnaissent le rôle, l'expertise et les compétences essentiels des personnes qui accompagnent les personnes en situation de handicap (aidants, familles, proches, professionnels...) dans leur parcours de soins. Ils veillent à les associer, dans le respect des droits des patients, à la prise en charge médicale et soignante des personnes en situation de handicap. Les signataires reconnaissent le rôle des associations représentant les personnes en situation de handicap pour l'amélioration continue des parcours de santé. Ils s'engagent à faciliter leur expression et leur participation. La personne en situation de handicap bénéficie d'un droit à être accompagnée par la personne de son choix tout au long de son parcours de soins. Conformément à la loi, les accompagnants doivent être acceptés et reconnus dans leur mission par la totalité des acteurs de soins, en accord avec la personne en situation de handicap. Durant cet accompagnement, les signataires soulignent l'importance de prendre en compte le besoin de répit des aidants de proximité.

3

EXPRIMER LES BESOINS

Les signataires soutiennent le recueil des besoins des personnes en situation de handicap au moyen d'outils partagés et leur transmission aux autorités publiques compétentes. Ce recueil privilégie l'expression directe des personnes en situation de handicap et peut être complété par d'autres sources telles que des enquêtes et des études régionales.

4

INTÉGRER LA SANTÉ AU PARCOURS DE VIE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les signataires, et notamment ceux représentatifs des établissements de santé et services sociaux et médico-sociaux, s'assurent, dans leur accompagnement quotidien, individuel et collectif, de la prise en compte de la santé comme un élément constitutif de l'autonomie et de la citoyenneté des personnes en situation de handicap. Ils participent à l'accès à l'hygiène, à la prévention et aux dépistages, aux actions de promotion et d'éducation à la santé, et à l'accompagnement vers les soins. Ils forment leurs personnels, soignants ou non-soignants, à la prise en compte de la santé comme dimension incontournable de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

5

CONSTRUIRE UNE CULTURE PROFESSIONNELLE COMMUNE

Les signataires s'engagent à systématiser les actions communes de formation et de sensibilisation au handicap auprès des professionnels et de leurs adhérents. Ils organisent notamment, avec la contribution des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, des sessions communes de formation, d'information et d'échanges interprofessionnels et inter-établissements.

6

COORDONNER LE PARCOURS DE SANTÉ

La coordination du parcours de santé des personnes en situation de handicap doit être organisée, que la personne vive à domicile ou en établissement. Elle doit être utile à la personne en situation de handicap, aux proches aidants, aux professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux. La fonction de coordination ne pourra être assurée en l'absence d'outils permettant la circulation de l'information et son accessibilité. La mise en place d'un dossier partagé, outil au service de la coordination et du parcours de santé, est prioritaire pour la personne en situation de handicap. Il devra être obligatoirement renseigné par l'ensemble des acteurs concernés qui auront été autorisés à y accéder et formés à son utilisation.

7 ORGANISER L'ACCÈS AUX SOINS ET À LA PRÉVENTION

Les signataires, représentant les professionnels de santé, sociaux et médicosociaux, contribuent à l'accès à la santé des personnes en situation de handicap. Ils veillent à l'adaptation de leurs équipements, à la qualité de l'accompagnement, à la communication dans les soins, et à la coordination de leurs interventions. Afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'être actrices de leur santé, une vigilance particulière est portée à l'adaptation des protocoles de prévention spécifiques aux différents handicaps, à la promotion de la santé, et à l'éducation thérapeutique. Les signataires veillent à mobiliser des supports d'information accessibles à tous.

8 FACILITER ET DÉVELOPPER L'ACCÈS AUX SOINS AMBULATOIRES

Les signataires s'engagent à favoriser l'accessibilité aux soins ambulatoires. Ils soutiennent ainsi l'organisation des rendez-vous et consultations, et l'identification des professionnels de santé de proximité dont la pratique favorise l'accessibilité aux soins pour les personnes en situation de handicap. Ils s'accordent sur la complémentarité nécessaire sur un territoire, par discipline et par zone géographique, entre l'offre de soins ambulatoires et le recours aux plateaux techniques et aux professionnels hospitaliers. Ils agissent pour que des moyens soient mis en place pour informer et orienter les personnes en situation de handicap et leur entourage, dans le respect du choix du lieu de vie de ces personnes.

9 PRÉVENIR ET ADAPTER L'HOSPITALISATION AVEC OU SANS HÉBERGEMENT

Les signataires s'engagent à faire appel, si besoin, aux services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et aux services d'hospitalisation à domicile (HAD), afin de prévenir, ou de raccourcir, l'hospitalisation avec hébergement. Le recours à l'HAD, quel que soit le lieu de vie, doit favoriser la continuité de l'accompagnement, en utilisant notamment les capacités de prise en charge des soins palliatifs. Les signataires facilitent, quand elle est nécessaire, l'hospitalisation des personnes en situation de handicap notamment par la mobilisation de moyens spécifiques comme l'aménagement des chambres, l'adaptation des moyens de communication, l'organisation des rendez-vous, des consultations et examens, et la limitation des déplacements et des temps d'attente. L'accueil, la coordination et le suivi du parcours de la personne en situation de handicap, durant son hospitalisation, doivent faire l'objet de protocoles spécifiques aux handicaps et aux capacités des personnes à exprimer leurs besoins. Dans le cadre d'une hospitalisation, l'offre de soins doit intégrer la communication avec les accompagnants professionnels, les aidants, les professionnels de santé impliqués dans la prise en charge et le médecin traitant, dans le respect des droits des patients. Afin d'éviter les ruptures dans le parcours de soins des personnes en situation de handicap, les signataires s'engagent à développer et diffuser l'ensemble des moyens et outils de liaison pour une meilleure coordination des soins.

10 AMÉLIORER LA RÉPONSE AUX URGENCES MÉDICALES

Dans un souci d'adéquation entre les besoins de la personne en situation de handicap, le bon recours aux services des urgences, et afin d'éviter les ruptures d'accompagnement, les signataires s'engagent à promouvoir une formation des équipes des services mobiles d'urgence et de réanimation (SMUR) adaptée à la prise en charge des personnes en situation de handicap. Les signataires s'engagent à adapter l'accueil, les soins et la prise en charge somatique et psychiatrique des personnes en situation de handicap en urgence, en favorisant l'accès direct aux unités de soins concernées (document de liaison), et en définissant des critères de priorité de prise en charge dans les services d'urgence. Les établissements de santé associent, dans le respect des droits des patients, les accompagnants des personnes en situation de handicap afin de favoriser la communication et l'adaptation des soins.

11 FACILITER LE RECOURS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Les signataires s'engagent à faciliter le recours aux nouvelles technologies afin de développer des programmes régionaux de télémedecine pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap et à favoriser l'accès aux outils de communication qui leur permettent de s'exprimer.

12 METTRE EN OEUVRE ET ÉVALUER LA PRÉSENTE CHARTE

Les signataires s'accordent sur la nécessité de construire, au regard de chacun des objectifs de la présente Charte, des outils partagés et concrets, fondés sur la reconnaissance réciproque des compétences, des aptitudes, mais également des contraintes de chacun, et favorisant la fluidité des parcours de santé. Ils se réunissent annuellement, au travers d'un comité de la Charte, pour partager l'évaluation de leurs actions. Ils communiquent leurs travaux et conclusions à la Haute Autorité de Santé (HAS), à la Conférence Nationale de Santé (CNS), au Conseil National Consultatif des Personnes en situation de handicap (CNCPPH) et aux autorités publiques compétentes. Ils favorisent l'adhésion à la présente Charte des acteurs de santé et des représentants des personnes en situation de handicap.



CHARTe DE LA LAÏCITÉ

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme. Le principe de laïcité interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers. A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent. Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

LE MOT DU PRÉSIDENT



LAMINE GHARBI

Président Fondateur du Groupe Cap Santé

« La santé est devenue un sujet omniprésent dans le débat public, et l'accès aux soins figure parmi les préoccupations prioritaires des citoyens. Cela illustre plus que jamais l'importance aux yeux des Français du rôle et de la place des établissements de santé dans l'accès à des soins de proximité et de qualité sur les territoires.

Depuis 1990, le groupe privé régional Cap Santé affiche un fort engagement territorial et s'efforce de répondre, au travers de ses différents établissements, aux attentes et aux besoins exprimés par les patients. Il développe ainsi une offre de soins organisée en filières, avec des cliniques chirurgicales, des établissements de soins de suite et de réadaptation, une offre psychiatrique, un service d'hospitalisation à domicile, des EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes), une crèche ainsi que des sociétés de transports sanitaires, d'un service de télémedecine et d'une antenne SMUR.

La Clinique Saint Jean – Sud de France est l'une des 19 activités du groupe Cap Santé. Elle déploie de nombreux services (chirurgie, chirurgie ambulatoire, médecine, urgences, imagerie et biologie pour une prise en charge 7j/7, 24h/24) orientés au quotidien vers un accueil et une prise en charge hautement qualitatifs, notamment grâce à ses équipes médicales, paramédicales et administratives, pleinement engagées dans leurs missions de soin que je remercie pour leur implication sans faille tout au long de l'année. La santé est un bien collectif et individuel, protégeons-la. »

www.capsante.fr

