



Ramsay Santé
CERS
Saint-Raphaël

Livret d'accueil patient

Vous allez être accueilli(e)
dans notre établissement

3 étapes pour vous guider



Madame, Monsieur,

En accord avec votre praticien, vous avez pris la décision d'être hospitalisé(e) dans notre établissement et nous vous remercions de votre confiance.

Les médecins et les personnels de l'établissement mettront tout en œuvre pour vous apporter les soins appropriés, pour prévenir les désagréments liés à votre état de santé et pour être à votre écoute.

Ce guide a été conçu pour répondre à votre besoin d'informations et vous permettra de trouver tous les renseignements nécessaires à la compréhension de votre prise en charge dans notre établissement.

Nous restons à votre disposition pour vous fournir toutes les informations qui pourront vous être utiles.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de nos respectueuses salutations.

Le Directeur

Gilles LAURENCE



Les équipes et les praticiens

3 MEDECINS DU SPORT ET DE REEDUCATION FONCTIONNELLE

Docteur Robert COHEN
Docteur Olivier FAVIER
Docteur Arnaud MALICKI

1 CHEF KINESITHERAPEUTE

Sophie HELLEC

avec son équipe composée de :

16 kinésithérapeutes
3 ergothérapeutes
2 préparateurs physique

1 INFIRMIERE CHEF

Christine DEFAYE

avec son équipe composée de :

1 infirmière
4 ASH

1 RESPONSABLE QUALITÉ

1 PSYCHOLOGUE

1 ASSISTANTE SOCIALE

La Direction du CERS SAINT-RAPHAEL est assurée par **Mr Gilles LAURENCE**

La Direction des soins infirmiers est sous la responsabilité de **Mme Christine DEFAYE**,
Infirmière Chef

Le **Docteur Olivier FAVIER** est :

- Président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME)
- Correspondant du Comité des Vigilances (COVIR)
- Président du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Une équipe pluridisciplinaire de professionnels à votre écoute, avant et pendant votre séjour.

Qui allez-vous rencontrer ?

- **L'équipe médicale : Le médecin responsable** fait un bilan complet de votre état de santé et établit votre projet thérapeutique. L'équipe médicale reste en contact avec votre médecin traitant qu'elle tient informé, avec votre accord, de votre prise en charge et de l'évolution de votre état de santé.
- **L'équipe paramédicale : Les kinésithérapeutes, préparateurs physique, ergothérapeutes et psychologue** mettent en œuvre le projet thérapeutique élaboré par le médecin responsable.
- **L'équipe soignante : les infirmières** dispensent les soins prescrits par les médecins, surveillent votre état de santé, et dispensent les soins d'hygiène dont vous pouvez avoir besoin durant votre séjour.
- **Un ensemble de services participe à votre accueil et votre séjour :**

L'équipe administrative veille à votre accueil, votre information et facilite votre prise en charge.

Une assistante sociale pour vous aider dans toutes vos démarches.

Une équipe **d'agents de service hospitaliers (ASH)** assure le bio-nettoyage des espaces communs et des couloirs de circulation.

L'équipe logistique et technique veille au bon fonctionnement et à la sécurité de l'établissement ainsi qu'au confort de votre séjour.

Le service Qualité participe à la mise en œuvre des actions d'amélioration de la qualité et en évalue l'application.

Relations avec les proches :

Avec votre accord, le médecin responsable est à la disposition de votre famille, sur rendez-vous, pour lui donner des renseignements sur votre état de santé.

Ce document a été réalisé par les équipes médicales, soignantes et administratives afin :

- de vous guider dans la réalisation des formalités d'inscription
- de vous expliquer les différentes étapes du séjour
- de répondre à vos questions
- vous aider à participer à votre prise en charge.

C'est pour nous la garantie de vous apporter une information utile et compréhensible.

Nos équipes restent à votre écoute.



SOMMAIRE

ETAPE 1 : p. 6 à 9

- Quelles sont les principales formalités à accomplir?
 - Prise en charge administrative et financière des soins.
 - Prise en charge administrative et financière du transport.
- Que devez-vous apporter pour votre séjour?

ETAPE 2 : p. 10 à 15

Votre séjour

- Les horaires.
- L'admission et le rendez-vous avec le médecin.
- L'accueil dans le service de soins et le déroulement des soins.
- Pour assurer votre suivi et optimiser votre prise en charge.
- Hygiène corporelle.
- La vie dans le centre.
- Examen des plaintes et réclamations.

ETAPE 3 : p. 16

Préparer votre retour au domicile

- La date de sortie.
- Les formalités de départ.

DOCUMENTATIONS : p. 17 à 35

- Droits et devoirs du patient.
- Qu'est-ce que la prévention des risques ?
- Qu'est-ce que les infections nosocomiales ?
- Agir ensemble contre la douleur.
- Votre avis nous intéresse.

Etape 1

Préparer votre séjour

L'établissement est conventionné. Les frais liés à l'hospitalisation sont pris en charge tout ou partie par les organismes d'assurance maladie.

- **Quelles sont les principales formalités à accomplir?**

Avant toute démarche, nous contacter pour obtenir une FMA (fiche médicale d'admission) ou la télécharger sur notre site internet :

<https://cers-saint-raphael.ramsaygds.fr/>

Cette dernière, complétée par votre chirurgien ou médecin traitant doit nous être retournée afin que notre commission médicale statue sur votre admission.

- **Prise en charge administrative : en fonction de la réglementation en vigueur**

- 1°) – **Vous dépendez de la C.P.A.M.**

- a) **En maladie, ALD (affection longue durée), ou invalidité :**

- Vous devez faire compléter par votre médecin ou chirurgien l'imprimé référence 619 «demande d'entente préalable pour admission en service de soins», où à défaut une ordonnance prescrivant la rééducation au CERS. Ces imprimés font office de prise en charge.

- b) **Accident de Travail ou Maladie professionnelle :**

- Vous devez faire compléter par votre médecin ou chirurgien l'imprimé référence 619 « demande d'entente préalable pour admission en service de soins » et l'envoyer directement à la CPAM dont vous dépendez pour l'obtention de la prise en charge.

2°) - Vous dépendez d'une autre caisse obligatoire (MGEN, MG, MGP, CAMIEG, MSA, SNCF, CNMSS...)

Vous devez faire compléter par votre médecin ou chirurgien l'imprimé référence 619

« Demande d'entente préalable pour admission en service de soins » et l'envoyer directement à la caisse dont vous dépendez pour l'obtention de la prise en charge.

Attention :

Certaines mutuelles ne pratiquent pas le tiers-payant, vous devrez faire l'avance des 20% le jour de votre première consultation. Vous serez remboursé sur présentation de la facture acquittée.

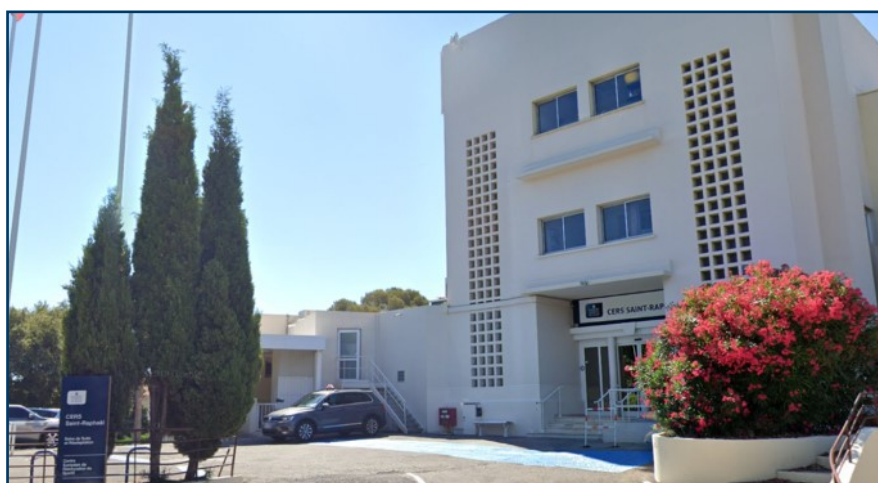
● Prise en charge financière

Vos soins seront pris en charge à 100 % si :

- Vous avez subi une intervention chirurgicale de moins de 6 mois.
- Votre ALD est en rapport avec les soins effectués dans notre établissement.
- Vous êtes en accident de travail, maladie professionnelle, reconnu par la sécurité sociale.
- Vous êtes en invalidité.

Si vous n'appartenez pas à une de ces catégories, vos soins seront pris en charge à 80 % :

- Vous bénéficiez de la CMU : les 20 % seront pris en charge directement par votre centre de sécurité sociale (nous fournir votre attestation à jour de votre CMU).
- Vous avez une mutuelle complémentaire : vous avancez les frais puis vous recevrez le remboursement.
- Vous n'avez aucune couverture mutualiste, vous devez régler les 20% le premier jour de votre consultation.



• PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE DU TRANSPORT :

1 - Vous dépendez de la CPAM

Vous êtes en accident du travail, en ALD (affection longue durée), invalidité, maladie professionnelle :

- Moins de 50 km (un aller) prise en charge du transport à 100 % sans demande préalable.
- Plus de 50 km (un aller) demande à faire auprès de votre centre de sécurité sociale sur l'imprimé « demande d'accord préalable prescription médicale de transport ». Sans réponse de votre caisse dans un délai de 15 jours: c'est un accord.

Vous êtes en sortie d'hospitalisation complète ou opéré de moins de 3 mois:

- Moins de 50 km (un aller) prise en charge directe à 65 % par votre centre de sécurité sociale, 35 % par votre mutuelle.
- Plus de 50 km (un aller) demande à faire auprès de votre centre de sécurité sociale sur l'imprimé « demande d'accord préalable prescription médicale de transport ». Sans réponse de votre caisse dans un délai de 15 jours : c'est un accord.

2 - Vous dépendez d'une autre caisse obligatoire :

Quelque soit le nombre de kilomètres, demande à faire auprès de votre centre de sécurité sociale sur l'imprimé « Demande d'accord préalable prescription médicale de transport ». Sans réponse de votre caisse dans un délai de 15 jours : c'est un accord.



3 - Utilisation du véhicule personnel :

Si votre état de santé vous le permet, vous pouvez utiliser votre véhicule personnel pour venir au CERS. Ces déplacements peuvent être remboursés par la caisse à laquelle vous êtes affilié. Demander un dossier au secrétariat médical le jour de l'entrée.

Que devez-vous apporter lors de votre séjour ?

• Les effets personnels nécessaires à votre séjour :

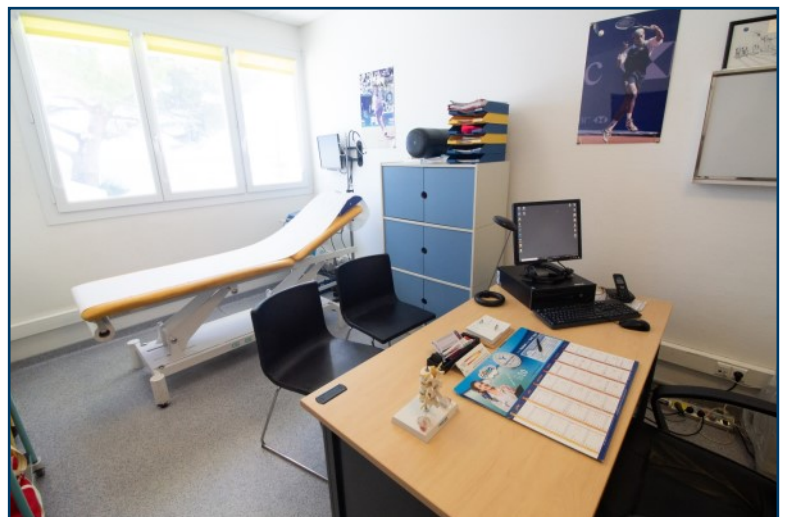
- Une bouteille d'eau pour vous réhydrater pendant les soins
- Prévoir une pièce de 1 euro pour fermer le casier sécurisé du vestiaire
- Prévoir un maillot de bain 1 pièce pour les femmes et un slip de bain pour les hommes, un bonnet de bain, une serviette de bain, et une paire de claquettes de piscine
- Nous vous conseillons de porter pour les soins une tenue de sport confortable : jogging, short, t-shirt
- Apporter une 2ème paire de chaussures pour circuler dans l'établissement
- Une pièce d'identité

ATTENTION :

Nous vous déconseillons d'apporter des objets de valeur au cours de votre séjour.

• Les documents médicaux nécessaires ou utiles à votre hospitalisation :

- Votre compte-rendu opératoire
- Vos radiographies, scanner, IRM...
- Vos bilans biologiques
- Votre traitement en cours
- Autres documents médicaux éventuels



ETAPE 2

Votre séjour

Horaires:

- 8h00 / 17h00
- Du lundi au vendredi.

L'admission et le rendez-vous avec le médecin

N'oubliez pas de vous munir:

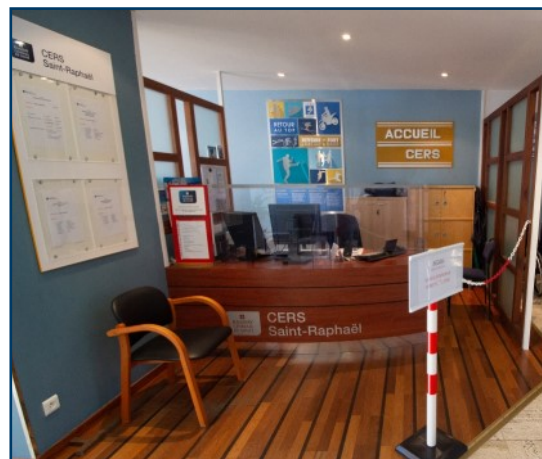
- Carte d'identité pour présentation
- Carte de sécurité sociale
- Carte de mutuelle (1 photocopie)
- Bulletin d'hospitalisation (1 photocopie)
- Triptyque et certificat initial des lésions (si accident du travail ou maladie professionnelle)
- La fiche médicale d'admission
- Le livret de famille pour les mineurs de plus de 16 ans

● Au bâtiment des admissions

La secrétaire médicale réexaminera votre dossier avec vous.

Le règlement intérieur qui définit les règles élémentaires de vie au sein de notre établissement vous sera distribué. Après l'avoir signé, un exemplaire vous sera remis, un autre sera conservé dans le dossier unique du patient. Ce règlement a une raison d'être, merci d'en respecter les consignes.

Le médecin qui vous suivra durant votre séjour assurera votre première consultation médicale et établira votre projet thérapeutique. A l'issue de cette première consultation une attestation de consentement éclairé sera soumise à votre approbation ; un planning de soins sera alors établi. Ce dernier vous sera adressé par email.



L'accueil dans le service des soins et le déroulement des soins

• Au bâtiment des soins

Sur présentation de votre carte d'identité l'hôtesse d'accueil enregistrera votre présence dans l'établissement et vous dirigera vers le vestiaire.

Les actes médicaux de kinésithérapie, ergothérapie sont effectués sur **prescription médicale** :

ils sont adaptés à l'évolution de votre état de santé. Des examens complémentaires pourront vous être prescrits: radiographies, échographies, examens de biologie...

Les **kinésithérapeutes** vous aideront par **un programme de rééducation personnalisé** à acquérir une récupération fonctionnelle la plus proche possible de votre état antérieur.

Les ergothérapeutes vous aideront à développer votre motricité et à réapprendre les gestes de la vie quotidienne.

Les **infirmières** se tiennent à votre disposition pour rendre votre séjour le meilleur possible (qualité des soins, hygiène et confort).

Les **préparateurs physique** vous aideront à retrouver votre condition physique et vous personnalisent un programme éducatif et préventif pour optimiser votre retour au sport.

Si le médecin le juge nécessaire, vous pourrez bénéficier de l'aide de la **psychologue** de l'établissement. Vous pourrez également demander ce soutien, sans prescription médicale, en prenant rendez-vous auprès de l'infirmière.

Une **assistante sociale** se tient à votre service pour accompagner dans vos démarches administratives, d'aides à domicile, d'aides à la personne.

Une équipe **d'agents de service hospitaliers** assure le bio-nettoyage des espaces communs et des couloirs de circulation.



Chaque personne est identifiable à son badge mentionnant son nom et sa fonction. De plus vous identifierez les différentes catégories professionnelles par leurs tenues :

- Agent de service hospitalier : blanc avec col et parements jaunes
- Infirmières diplômées d'état : blanc avec col et parements bleus
- Kinésithérapeute et ergothérapeute : tenue blanche

Pour assurer votre suivi et optimiser votre prise en charge

Des visites pluridisciplinaires de suivi de votre prise en charge sont **notifiées sur votre planning** de soins ; elles s'effectuent au bureau médical du bâtiment des soins.

Une permanence médicale est en place : pour toute visite supplémentaire, adressez-vous à l'infirmerie.

Un bilan de sortie est effectué avec vous par votre médecin. Un courrier de suivi vous sera remis puis il sera adressé à votre chirurgien et médecin traitant le jour de votre sortie.

Hygiène corporelle

Rééducation et plateau technique d'entraînement à l'effort :

Se laver les mains (70% à 80% des infections sont transportées par les mains). Il est conseillé d'utiliser les distributeurs de solution antiseptique à l'entrée des plateaux techniques (désinfection des mains). Lors de votre passage à l'infirmerie, une information éducationnelle sur le lavage des mains vous sera prodiguée.

Nettoyer chaque plan de travail après utilisation à l'aide d'un désinfectant.

Pour votre confort, nous vous conseillons d'adopter pour les soins, une tenue de sport (jogging, short, t-shirt...). Prévoir une 2ème paire de chaussures pour circuler dans les différents services.

Balnéothérapie :

Passer impérativement sous la douche avant d'entrer en piscine. Pour les soins de piscine et d'hydrothérapie vous devrez impérativement vous munir d'un maillot de bain (une pièce pour les femmes et slip de bain pour les hommes), d'un bonnet de bain et d'une serviette de bain. Utiliser des chaussures particulières pour circuler autour des bassins ou mettre des sur-chaussures. Veillez à ne pas entrer dans l'eau avec un pansement, vous devrez être cicatrisé. La balnéothérapie n'est pas autorisée lorsqu'il y a des problèmes dermatologiques.

La vie dans le centre

Restauration : dans le hall d'accueil, 2 distributeurs automatiques et un four à micro-ondes

Examen des plaintes et réclamations

COMMISSION DES USAGERS

En application de l'article L.1112-3 du Code de la Santé Publique et du décret N° 2016-126 du 1er juin 2016, il est instauré au sein du CERS SAINT-RAPHAEL, une commission des usagers (CDU). Cette commission a pour objet de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité et de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Dans le cadre de ses missions, la commission examine dans les conditions prévues aux articles R.1112-93 et R.1112-94, les plaintes et réclamations qui ne présentent pas les caractères d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

COMPOSITION DE LA CDU AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

NOM/Prénom	QUALITE	En qualité de	Fonction spécifiques éventuelles exercées au sein de la CDU
M. LAURENCE Gilles	Directeur	Représentant légal de l'établissement	Représentant légal de l'établissement
Dr Arnaud MALICKI	Médecin	Titulaire	Médiateur médical
Mme AGOSTINI Patricia	Secrétaire médicale	Titulaire	Médiateur non médical
M. GUIDICE renegiud@gmail.com	APAJH	Titulaire	Représentant des usagers
En attente de désignation par l'ARS	UNAF	Titulaire	Représentant des usagers
Mme DEFAYE Christine	Infirmière Chef	Titulaire	Représentant du personnel infirmier et aide-soignant
Mme MARTINEZ Amandine	Responsable qualité	Titulaire	Responsable qualité
Mme VAN MARCKE Céline	Secrétaire de Direction	PCRU	Chargée des relations avec les usagers

LES PERSONNES A SAISIR

Toute plainte ou réclamation est à adresser à Monsieur Gilles LAURENCE, représentant légal de l'établissement. Ce dernier y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine du médiateur.

Articles extrait du décret n° 2005-213 du 2 mars 2005.

R.1112-91 Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.



R.1112-92 L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir le médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.



R.1112-93 Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.



R.1112-94 Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Votre avis nous intéresse

En fin de séjour, un questionnaire de satisfaction vous est remis afin de noter toutes vos remarques.

Votre avis nous est précieux pour progresser.

Merci de le compléter et de le déposer dans la boîte aux lettres rouge située à l'accueil.



ETAPE 3

Préparer votre retour au domicile

La date de sortie

Votre date de sortie, indiquée sur votre planning de soins, est fixée par votre médecin en fonction de l'accord du nombre de jours de rééducation délivré par la sécurité sociale.

Aucune absence ne donnera lieu à un rattrapage, sauf sur présentation d'un certificat médical à nous faire parvenir le premier jour d'arrêt de vos soins. En fonction de nos disponibilités, un planning rectificatif vous sera remis.

Sans présentation de certificat médical, nous pourrions annuler votre planning, ce qui entraînera obligatoirement l'annulation de votre prise en charge.

L'assistante sociale est à votre écoute pour vous accompagner dans toutes vos démarches administratives, aide à domicile, aide à la personne.

Les formalités de départ

Lors de votre visite médicale de sortie :

- Les résultats d'examens ainsi que les radiographies sont votre propriété, n'oubliez pas de les récupérer auprès de l'infirmière avant votre sortie
- Le médecin fera avec vous, lors du bilan de sortie, le point sur l'évolution de votre pathologie et si besoin vous remettra une ordonnance : médicaments, soins complémentaires.
- Un compte-rendu de votre hospitalisation sera adressé à votre chirurgien ou/et à votre médecin traitant.

Documentations

Droits et devoirs du patient

Pendant quelques jours ou quelques semaines, vous allez vivre au sein d'un établissement de santé. Accueilli(e) dans cette structure, vous avez des DROITS et des DEVOIRS.

Vos droits sont énoncés dans la Charte de la Personne Hospitalisée à la rubrique

« Pour en savoir plus sur vos droits ».

Vos devoirs sont des obligations liées à des règles de vie en commun : respect d'autrui, sécurité, hygiène...

Ces règles de vies sont décrites à la rubrique « Pour en savoir plus sur vos droits ».

Nous nous engageons à respecter vos droits ; nous vous remercions de respecter vos devoirs.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

(circulaire n°2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes)

1 – Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement (...).

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

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

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

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

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

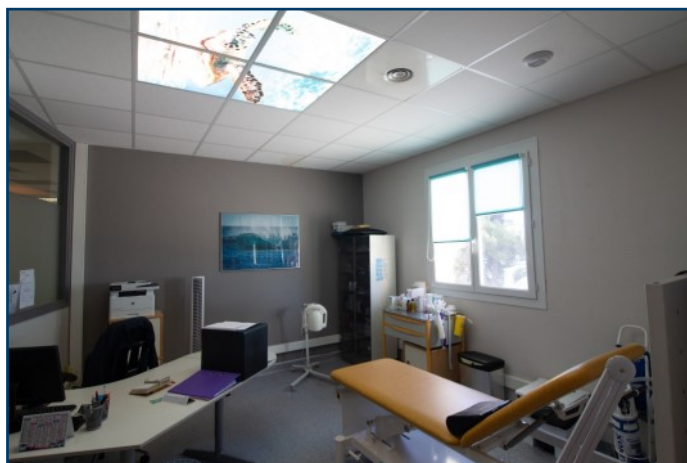
7 – La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

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

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

11 – La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçu. 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. L'accès de la personne à ces informations peut s'effectuer directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne à cet effet. (Article 1111-7 du code de la santé publique).



POUR EN SAVOIR PLUS SUR VOS DROITS

Nous veillons au respect de votre dignité et ne faisons aucune discrimination dans l'accès à la prévention et aux soins. Nous vous assurons un droit au respect de votre vie privée et au secret des informations vous concernant.

Le droit à l'information :

Le droit à l'information appartient au patient. Si le patient est mineur, il est exercé par les titulaires de l'autorité parentale, et par le tuteur, si le patient est un majeur sous tutelle. L'ensemble des informations concernant votre santé vous sera donné au cours d'un entretien individuel avec votre praticien, sauf urgence ou impossibilité de vous informer.

Le consentement éclairé :

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé sauf si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté. Dans ce cas, la personne de confiance que vous avez désignée, ou, à défaut de désignation, un membre de votre famille ou un proche, sera consulté sauf urgence (danger immédiat) ou impossibilité (de contacter quiconque). Afin d'exprimer votre consentement, vous recevrez une information sur les actes qui seront pratiqués, les traitements ou actions de prévention, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques, les conséquences prévisibles en cas de refus, les risques nouveaux identifiés après l'exécution des actes. Vous pourrez obtenir toutes informations complémentaires, solliciter l'avis d'un autre professionnel, demander un délai de réflexion.

Le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale et des tuteurs d'un majeur sous tutelle :

Le consentement des titulaires de l'autorité parentale et des tuteurs est nécessaire pour toute intervention médicale, ainsi que celui du mineur ou du majeur sous tutelle s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Toutefois, lorsque la santé du mineur ou du majeur sous tutelle risque d'être compromise par le refus du représentant légal ou l'impossibilité de recueillir son consentement, le médecin donne les soins indispensables. Il est possible qu'une personne mineure souhaite garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, si le traitement ou l'intervention s'impose, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale. La personne mineure devra alors se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

La personne à prévenir et la personne de confiance (cf. article L.1111-6 du code de la santé publique)

• Personne de confiance :

Si vous êtes majeur, vous pouvez désigner à tout moment une personne, librement choisie dans votre entourage (un de vos parents, votre conjoint, votre médecin traitant...) et en qui vous avez toute confiance.

Elle pourra vous accompagner tout au long de vos soins et au cours des décisions à prendre. Cette personne sera identifiée « personne de confiance ». Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Prenez le temps d'y réfléchir et de vous assurer, au préalable que la personne est d'accord et qu'elle pourra facilement être contactée si vous avez besoin d'elle pendant votre séjour.

Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, deux témoins pourront attester du choix que vous nous aurez exprimé par oral.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou faire part de vos décisions, la personne de confiance sera votre porte-parole. L'avis ainsi recueilli guidera le médecin pour prendre des décisions.

• Personne à prévenir :

Vous aurez également à désigner une personne à prévenir, qui peut être la même que la personne de confiance, ou différente. La personne à prévenir ne participe pas aux décisions médicales vous concernant. Elle sera contactée en cas d'évènements particuliers au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif. Ses coordonnées précises vous seront demandées.



Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que vous n'en disposiez autrement.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Plus d'information sur :
www.sante.gouv.fr/vos_droits.html
www.has-sante.fr

L'accès au dossier médical (cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique) :

Lors de votre première consultation avec un praticien au sein de l'Etablissement, un dossier médical est constitué. Ce dossier auquel il est possible d'avoir accès, selon les conditions précisées ci-dessous, rassemble l'ensemble des informations relatives au diagnostic, aux traitements et aux soins qui vous sont prodigués.

Qui peut avoir accès au dossier médical ?

Le patient, le titulaire de l'autorité parentale pour un enfant mineur, sauf opposition de sa part, ou le médecin que vous souhaitez désigner comme intermédiaire.

En cas de décès du patient et dans la mesure où le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, les ayants droits peuvent avoir accès aux seuls éléments du dossier médical qui leurs sont nécessaires pour connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir leurs droits.

Les informations peuvent être :

- Consultées sur place au sein de l'établissement. Dans ce cas, le demandeur peut bénéficier d'un accompagnement médical organisé par l'Etablissement. Le médecin, ayant établi les informations ou en étant dépositaire, peut recommander la présence d'une tierce personne pour la consultation de certaines informations.
- Envoyées sous forme de copie. Les frais de copie et d'envoi sont à la charge du demandeur.

Comment en faire la demande ?

Par courrier, en envoyant une lettre au Directeur de l'Etablissement ou au praticien prescripteur de l'hospitalisation. Le courrier doit préciser le nom de naissance du demandeur et nom marital si nécessaire, le prénom, la date de naissance, la date d'hospitalisation, le nom du praticien prescripteur de l'hospitalisation.

Le délai réglementaire pour la communication des documents est de 8 jours à compter de la date de réception de la demande. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations médicales remontent à plus de 5 ans. Dans tout les cas un délai de réflexion de 48h est requis par la loi.

L'Etablissement respecte les conditions réglementaires applicables à la conservation du dossier médical.

La confidentialité et l'anonymat :

Le patient peut, lors de sa pré-admission ou de son admission dans l'Etablissement, exprimer son souhait de ne pas voir sa présence divulguée.

Le questionnaire de satisfaction :

Vous avez la possibilité de vous exprimer concernant votre appréciation des services grâce au questionnaire de satisfaction qui vous sera remis la veille ou l'avant-veille de votre sortie.

La commission des usagers :

La commission des usagers installée au sein de notre Etablissement, veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Sa mission est de faciliter vos démarches et de veiller à ce que vous puissiez exprimer vos griefs auprès des responsables de l'Etablissement, entendre nos explications et être informés des suites de votre démarche. La composition et la procédure de saisine de cette commission figurent dans la fiche relative à cette dernière annexée au présent livret.

Le traitement de vos données personnelles : Il respecte les obligations réglementaires en vigueur

Le Règlement Général sur la Protection des Données vient renforcer les dispositions de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 et vous ouvre de nouveaux droits. La collecte de l'ensemble de vos données personnelles a pour but principal de permettre votre prise en charge administrative et médicale au sein de l'établissement et à tous les stades de votre séjour.

L'ensemble des traitements est réalisé sous la responsabilité de l'établissement qui agit en tant que Responsable de Traitement. Les destinataires de vos données sont les services administratifs et médicaux de l'établissement ou du groupe Ramsay Santé, leurs éventuels sous-traitants (tels que, par exemple, des cabinets de recouvrement de créance), ainsi que les acteurs de santé tiers associés à votre séjour (par exemple les caisses de sécurité sociales, mutuelles, laboratoires ou centres d'imagerie).

Vous pouvez exercer vos droits relatifs aux données personnelles en vous adressant, **soit au directeur de l'établissement, soit au Délégué à la Protection des Données** qui est joignable aux adresses suivantes :
dpd@ramsaysante.fr

M. le Délégué à la Protection des Données Ramsay Générale de Santé , 39 rue Mstislav Rostropovitch CS 60053 - 75850 PARIS Cedex 17

La CNIL (Commission Nationale Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi.

Les données ne sont conservées que pour les durées nécessaires à leur traitement, à concurrence des obligations réglementaires et des prescriptions des autorités de contrôle. Sauf opposition de votre part, certaines données administratives et médicales totalement anonymisées relatives à votre séjour pourront être ultérieurement utilisées dans le cadre de recherches rétrospectives, à des fins de statistiques et d'études.

Vous disposez, par rapport à vos données personnelles, des droits suivants :

- Droit d'accès et de consultation ;
- Droit de rectification, en cas de données inexactes ou incomplètes ;
- Droit à l'effacement («droit à l'oubli»), sauf obligation légale de conservation par le responsable de traitement
- Droit à la limitation du traitement
- Droit à la récupération de vos données
- Droit d'opposition aux traitements.

POUR EN SAVOIR PLUS SUR VOS DEVOIRS

Durant votre séjour, vous serez amené(e) à partager des espaces soumis à quelques règles élémentaires de vie, d'hygiène et de sécurité.

Le respect des règles de vie

- **Tabac** : En application de la loi Evin, il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Cette consigne s'applique également à la cigarette électronique.
- **Téléphone portable** : en raison des risques de perturbations pouvant intervenir sur certains équipements médicaux, l'utilisation de téléphones portables est interdite à l'intérieur de l'établissement. Nous vous remercions de bien vouloir mettre votre appareil en mode veille.
- **Objets de valeur** : Nous vous déconseillons de venir dans l'établissement avec des bijoux ou valeurs. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez.
- **Boissons alcoolisées** : L'introduction de boissons alcoolisées est interdite dans l'établissement.
- **Nuisances sonores** : Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter. Il est recommandé d'écouter de la musique à l'aide d'un casque et de veiller au volume sonore.

- **Visites** : Les visites sont interdites à l'intérieur de l'établissement sauf pour les accompagnants.

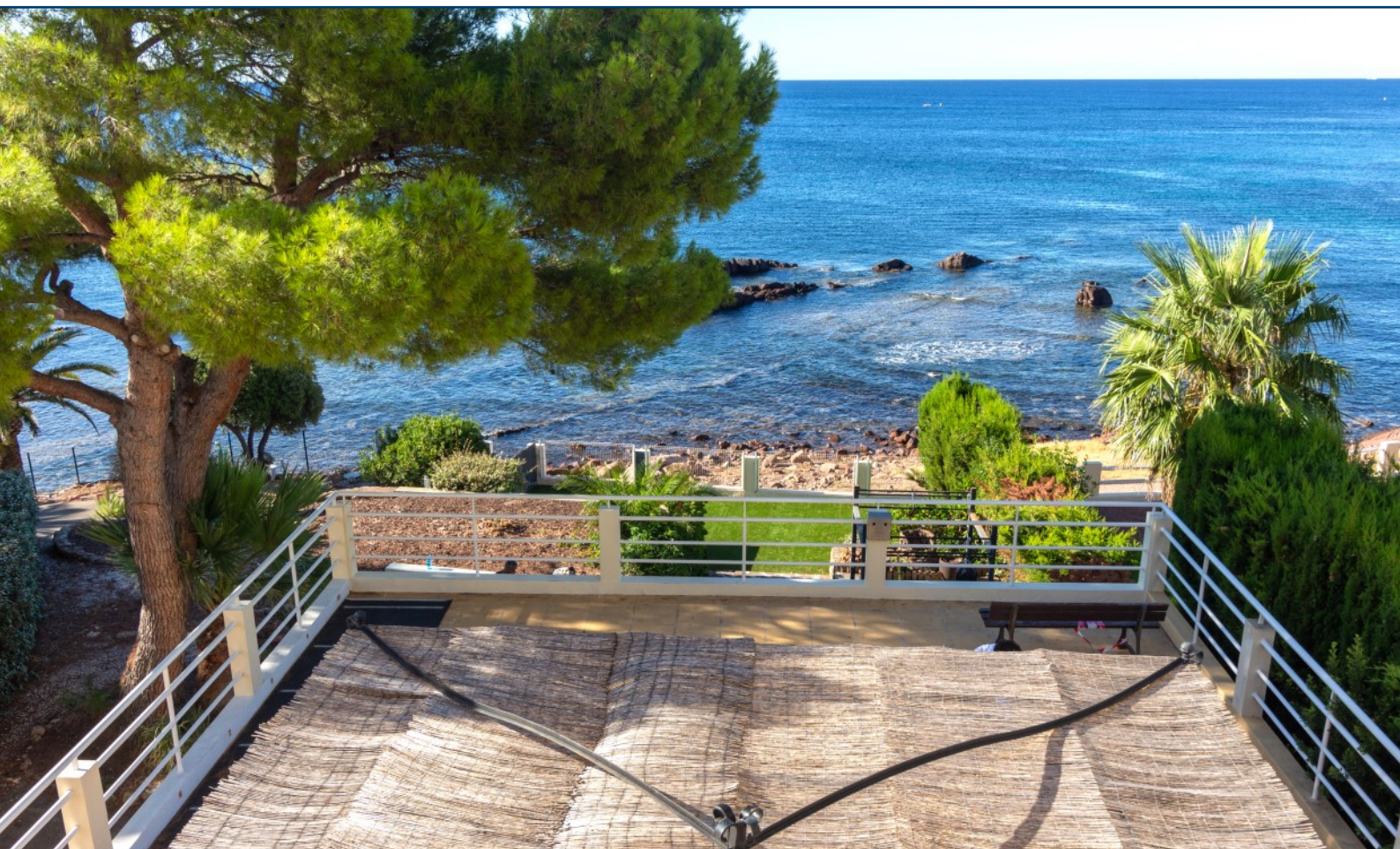
Le respect des règles d'hygiène et de sécurité

Nous nous engageons dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins pour votre satisfaction. Nous participons au recueil des indicateurs nationaux de qualité et sommes soumis aux visites de la certification de la Haute Autorité de Santé (HAS). Vous trouverez nos derniers résultats de tenue du dossier, évaluation de la douleur, infections nosocomiales... ainsi que les décisions de l'HAS sur notre qualité de prise en charge. Le site d'information Scopesanté (<http://www.scopsante.fr>)

La conduite à tenir en cas d'incendie

Dans l'Etablissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs.

En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.



• La lutte contre les infections nosocomiales

Une infection est dite nosocomiale si elle est acquise en milieu hospitalier. **Le seul moyen de lutte est la prévention.** Elle nécessite des règles d'hygiène simples.

La transmission des germes par les mains représente le mode principal de contamination en milieu hospitalier. Le **lavage des mains** du personnel soignant, des patients et des visiteurs est donc un des moyens les plus efficaces de prévention.

Par ailleurs, l'Etablissement a mis en place un organisme de surveillance : **le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**. Des procédures de soins, des formations professionnelles, une surveillance régulière contribuent à la sécurité des soins. En cas de besoin et dans l'intérêt de chacun, une procédure d'isolement pourra être prescrite par le médecin si un patient est atteint d'une infection nosocomiale pendant son séjour.

Le document « thème de santé – Qu'est-ce-que les infections nosocomiales » est inclus à la fin de ce livret.

L'hygiène est l'affaire de tous

Le Comité des Vigilances et des Risques (COVIR) coordonne les actions de prévention et assure la prise en charge des événements à risques. Une information sur la prévention des risques est incluse à la fin de ce livret.

Nous restons à votre disposition si vous souhaitez avoir des explications plus approfondies sur les droits et devoirs du patient dans l'Etablissement.

Qu'est-ce que la prévention des risques?

L'environnement d'un établissement de santé est un environnement collectif, **ouvert mais protégé** :

Collectif : un établissement de santé reçoit et héberge un ensemble de personnes qui pendant quelques heures, quelques jours **va partager des espaces communs avec d'autres personnes** : des malades, des soignants, des visiteurs, ...

Ouvert : un établissement de santé **communique avec l'extérieur** et permet le maintien de la vie sociale par la visite des familles et des proches mais également de toute personne qui participe à la vie de la structure.

Cette organisation ouverte aux hommes et sur l'extérieur implique la mise en œuvre **d'actions qui portent sur l'hygiène et la sécurité. Ces règles concernent les professionnels mais également les personnes reçues: patients et visiteurs.**

Quelles sont les actions de prévention et de suivi ?

L'information sur les risques constitue une première action de prévention.

Les vigilances : ensemble d'actions portant sur une surveillance attentive et soutenue d'activités liées au fonctionnement de l'établissement et à la prise en charge du patient :

- **L'HEMOVIGILANCE** : c'est la prévention et le suivi du sang pour la transfusion
- **LA PHARMACOVIGILANCE** : c'est la prévention et la surveillance du risque d'effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments
- **L'INFECTIOVIGILANCE** : c'est la prévention et le suivi des infections nosocomiales
- **LA MATERIOVIGILANCE** : c'est la prévention et le suivi des matériels médicaux
- **L'IDENTITOVIGILANCE** : c'est la prévention et le suivi de l'identité précise de chaque patient



La sécurité des biens et des personnes

Les actions portant sur la sécurité incendie, les accidents corporels (chutes, bris de dents...) et la prévention des pertes ou vols.

● UNE ORGANISATION DEDIEE A LA PREVENTION

Notre établissement, sous l'impulsion de la direction, met en œuvre les moyens et les ressources pour anticiper les risques et réduire les conséquences des incidents difficilement maîtrisables : infections nosocomiales, effets secondaires des médicaments ... La Direction des Risques Ramsay Santé coordonne les actions et anime le réseau des Comités des Vigilances et des Risques au sein de chacun de ses établissements. La gestion des risques est l'un des moteurs de notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Le Groupe Ramsay Santé s'est engagé à tisser des liens avec les associations de patients pour la qualité de l'information donnée aux personnes, en matière de vigilances et de risques.



• COMMENT PREVENIR LES RISQUES ET AGIR ENSEMBLE POUR LA SECURITE DE CHACUN?

Ce tableau présente les grandes actions générales. De multiples actions sont mises en œuvre dans le domaine des soins et hors soins (sécurité alimentaire, sécurité informatique...).

Des patients et visiteurs vigilants

Des professionnels de santé vigilants

HEMOVIGILANCE

- Signaler tout antécédent de transfusion
 - Apporter sa carte de groupe sanguin et les analyses complémentaires si nécessaire
 - Signaler au praticien tout problème de santé depuis la consultation. Vérifier que les papiers d'admission et les documents administratifs comportent bien l'orthographe exacte de son nom et de sa date de naissance
- Assurer l'information du patient transfusé (conservation et accès aux données)
 - Respecter les pratiques professionnelles

PHARMACOVIGILANCE

- Prendre uniquement les médicaments autorisés et administrés par l'équipe soignante
 - Signaler lors de votre entretien avec le médecin toute allergie aux médicaments ou effets secondaires
- Respecter les consignes de gestion et de prises des médicaments (stockage, péremption, heure de traitement...)
 - Surveiller et signaler les effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments

INFECTIOVIGILANCE

- Signaler au praticien tout problème de santé depuis la consultation
 - Respecter les consignes d'hygiène
 - Visiteurs: annuler votre visite si vous êtes souffrant (grippe, angine...)
- Respecter les pratiques de stérilisation du matériel
 - Désinfecter l'environnement
 - Respecter les consignes d'hygiène

MATERIOVIGILANCE

- Ne pas toucher les appareils
- Contrôler les instruments et les matériels avant leur utilisation
 - Signaler, enregistrer et analyser les incidents et les accidents et mettre en œuvre les actions préventives et correctives

SECURITE INCENDIE

- Respecter les consignes des professionnels en cas de déclenchement d'une alerte incendie
- Ne pas fumer
- Ne pas utiliser l'ascenseur
- Respecter les consignes de sécurité
- Un personnel formé
- Veiller à la qualité de la signalétique (panneau d'information, indication de sortie de secours...)

SECURITE DES PERSONNES

- Respecter l'accès aux zones réservées et notamment les ascenseurs
- Assurer la sécurité des issues

SECURITE DES BIENS

- Ne pas venir avec des objets de valeur
- Vigilance collective

Qu'est-ce que les infections nosocomiales?

Les infections nosocomiales regroupent les infections que le patient peut contracter au cours d'un séjour dans un établissement de santé.

Notre Etablissement attache une importance primordiale à la prévention des infections nosocomiales. Cependant, ces infections ne peuvent pas toujours être écartées en particulier chez les patients les plus fragiles (les personnes âgées, les patients victimes de traumatismes multiples...)

- **Des sources de germes multiples**

Tout être humain est porteur d'un grand nombre de germes. Certains sont bénéfiques pour la santé comme les bactéries présentes dans l'intestin qui aident à la digestion. Toute personne, y compris et surtout dans un établissement de santé, est porteuse de germes : patients, visiteurs et l'ensemble des professionnels qui y exercent.

Le matériel de soins et les surfaces peuvent être contaminés par les germes présents sur les mains, dans la bouche ...

L'environnement représente aussi une source de germes : l'air, l'eau, les aliments contiennent des germes qui ne sont pas dangereux mais qui peuvent provoquer des infections chez un patient fragilisé ou bien lorsqu'ils sont introduits à l'intérieur du corps.

L'environnement d'un établissement de santé est un environnement sensible.

- **La lutte contre les infections nosocomiales**

Il n'est pas toujours possible d'éviter les infections nosocomiales mais il est possible d'en limiter **la fréquence et la gravité** en particulier par le respect de protocoles d'hygiène rigoureux :

- **L'hygiène des mains (lavage des mains au savon ou utilisation de solutions hydro alcooliques - SHA -) : Les professionnels**, médecins, soignants et personnel hôtelier, mais aussi les visiteurs et les patients eux-mêmes, peuvent être une source de germes. Il est important d'insister sur l'hygiène des mains afin de réduire le nombre de germes présents sur les mains, ce qui constitue une mesure de prévention simple et efficace.
- **L'asepsie des soins**: la stérilisation des matériels et/ou des instruments
- **La sécurité de l'environnement** : la désinfection et la propreté des locaux

Votre famille ou vos proches peuvent appliquer quelques règles simples pour le respect de l'hygiène:

- Repousser leur visite en cas d'infection en cours (grippe, angine...)
- Limiter les visites en groupe qui multiplient les risques d'introduire des germes et la visite des enfants
- Ne pas apporter de fleurs
- Ne pas introduire d'animaux au sein de l'établissement
- Se renseigner auprès de l'équipe soignante sur les précautions d'hygiène supplémentaires à prendre si nécessaire et appliquer les recommandations qu'elle donnera: hygiène des mains tenue spécifique, visites restreintes...



Le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections nosocomiales), présent dans chaque établissement de soins :

- Organise et coordonne la prévention et la surveillance des infections nosocomiales-Elabore, en collaboration avec l'équipe d'hygiène, les protocoles (successions d'actions à réaliser) portant sur le déroulement des soins et l'hygiène, et les contrôles.
- Participe à la formation des professionnels à l'hygiène.
- Rédige chaque année un bilan d'activité qui sert au calcul du score ICALIN de l'établissement (Indicateur Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales).

La lutte contre les infections nosocomiales bénéficie de l'expérience du réseau des "CLIN Ramsay Santé" et s'inscrit, plus globalement, dans les actions menées pour la prévention des risques. Le CLIN présent dans chaque établissement participe aux réseaux de surveillance nationale coordonnés par les "C.CLIN" (Centre de Coordination de Lutte contre les Infections Nosocomiales).

Agir ensemble contre la douleur

Une équipe de professionnels est à votre écoute pour vous informer et vous aider à prendre en charge votre douleur.

Soulager votre douleur c'est **POSSIBLE**, mais votre participation est essentielle.

Une équipe soignante attentive est à votre disposition pour :

- Vous écouter: vous avez mal, parlons de votre douleur
- Vous informer: individuellement
 - En répondant à vos questions
 - En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement
 - En utilisant les moyens de prise en charge de la douleur les mieux adaptés

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple :

- Les massages
- La balnéothérapie
- La thermothérapie
- La physiothérapie
- L'école du dos
- Le soutien psychologique

La rééducation est donc multidisciplinaire, adaptée aux capacités de chacun, évaluée au jour le jour et pratiquée de manière la plus indolore possible.

Evaluer votre douleur :

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur, il est possible d'en évaluer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

DONNER une EDUCATION DOULEUR

- En utilisant les outils pédagogiques sous forme d'un chevalet et d'un livret de la douleur à consulter au sein de l'équipe soignante pour nous aider à mieux décrire votre douleur.



Pas de douleur

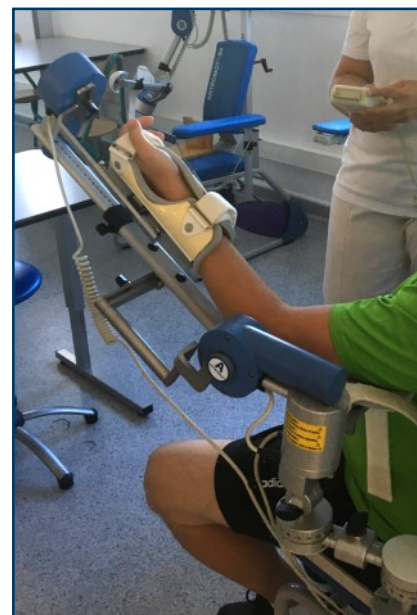
DOULEUR 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Maximale imaginable

- En donnant une information éducationnelle pouvant simplifier des gestes de la vie quotidienne (mal de dos, douleurs chroniques, dos opérés) dans le cadre de notre école du dos.

- En expliquant l'importance de la bonne observance d'un traitement médical mis en place :

- Si les antalgiques prescrits semblent inefficaces ne restez pas sans réponse :
- Peut être sont-ils inadaptés ?
- Mal tolérés ?
- Ou simplement mal pris (quantité, fréquence)



NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER

Devenez des ACTEURS de la prise en charge de votre douleur. Article de loi :

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 »

Nous vous remercions de répondre au questionnaire de satisfaction à la fin de votre séjour. Celui-ci aborde l'item de la prise en charge de la douleur dans l'Etablissement. Vos réponses nous permettront de progresser dans ce domaine.

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Bienveillance	Être compréhensif et attentif, adapter sa communication
Inform	Favoriser les échanges, instaurer un environnement calme, confortable et sécurisant, se rendre disponible, adapter sa communication
Ecoute	Accueillir et intégrer le patient, renseigner
Neutralité	Assurer l'équité des soins, éviter de porter un jugement
Tolérance	Être indulgent, adopter un comportement approprié
Respect	Respecter la Dignité, les Libertés et les choix du patient Garantir le secret professionnel et la confidentialité
Accompagnement	Personnaliser la prise en charge du patient, élaborer conjointement le projet de soins
Intimité	Sauvegarder l'intégrité du patient, assurer la confidentialité des échanges
Traçabilité	Se conformer aux recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles
Aider	Proposer un soutien pluridisciplinaire, prendre en charge spécifiquement la douleur
Non-violence	Garantir la sécurité du Patient : verbale, physique et psychique
Confiance	Etablir une relation réciproque : Patient ↔ tout le personnel
Engagements	Responsabiliser le patient, le personnel soignant et administratif

Ce document a été rédigé par les membres du groupe de travail « Bienveillance » et validé par le COPIL le 9 décembre 2021.

VOTRE AVIS SUR CE GUIDE D'INFORMATION PATIENT NOUS INTÉRESSE

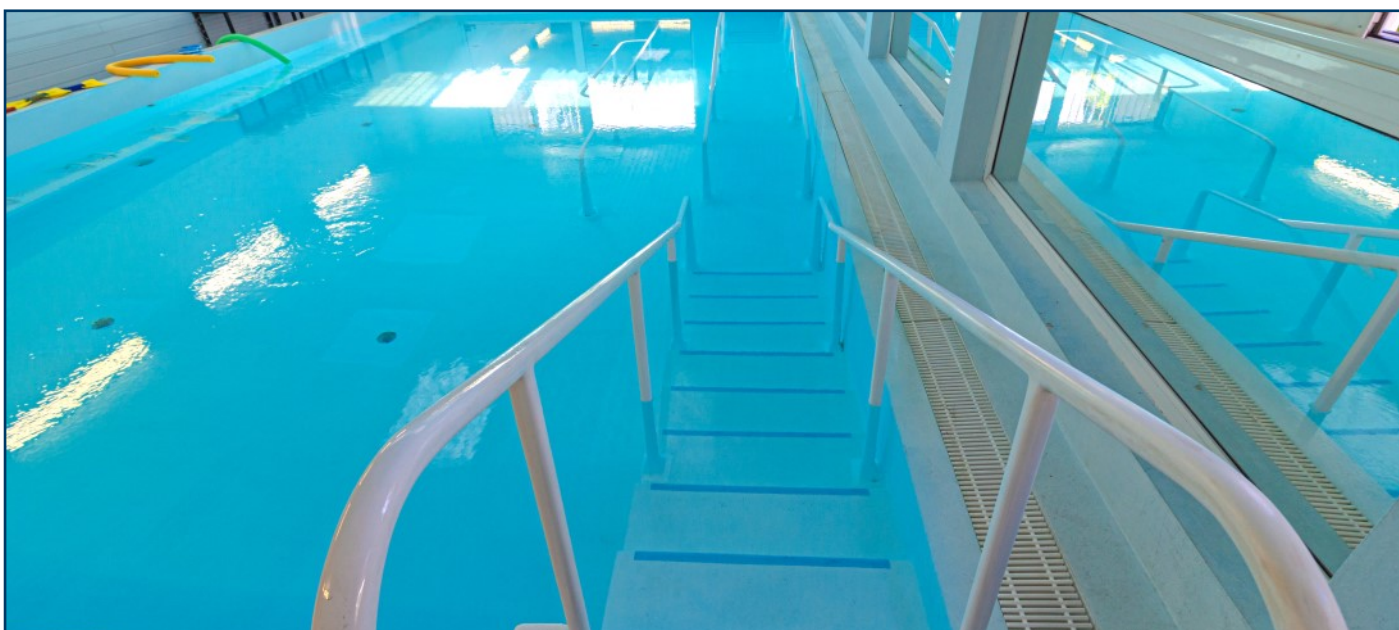
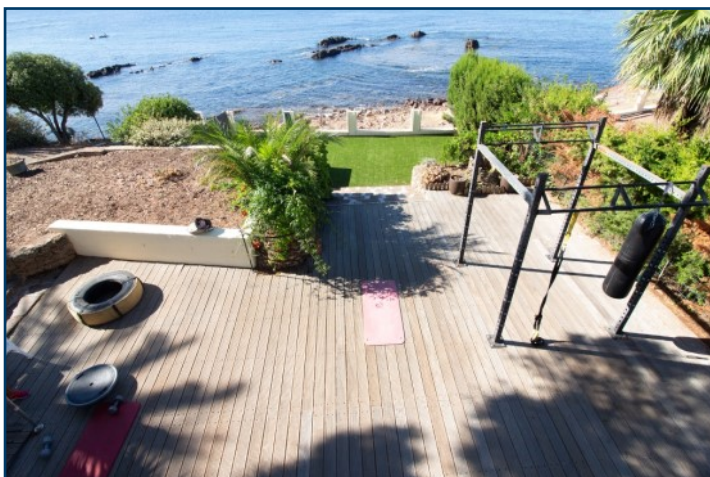
Vous pouvez nous faire part de vos suggestions par courrier :

CERS - 1314 Route de la Corniche

CS 40510

83707 SAINT-RAPHAËL CEDEX

FRANCE





Centre Européen de Rééducation du Sportif de SAINT-RAPHAEL

1314 Route de la Corniche – CS 40510

83707 Saint-Raphaël Cedex – France

Tél. : 04 94 19 70 50

Fax admission : 33 (0) 4 94 82 23 37

Fax administration : 33 (0) 4 94 83 60 09

E-mail : cerssaintraphael@ramsaysante.fr

<https://cers-saint-raphael.ramsaygds.fr/>



Pour le groupe RAMSAY

-  <https://www.facebook.com/RamsaySante>
-  <https://www.youtube.com/ramsaysante>
-  <https://www.instagram.com/ramsaysante>
-  <https://twitter.com/RamsaySante>
-  <https://www.linkedin.com/company/ramsaysante>

Pour le CERS de Saint-raphaël

-  <https://www.facebook.com/cers.saint.raphael/>
-  <https://www.instagram.com/cerssaintraphael>
-  <https://www.linkedin.com/company/cers-saint-raphael>