



E-MAIL

contact@cliniqueelalya.com



TÉLÉPHONE

74 462 000



HEURES DE TRAVAIL

Lundi - Samedi: 08h00 - 18h00

Bienvenue!



LIVRET D'ACCUEIL PATIENT



Bienvenue!

BIENVENUE À LA CLINIQUE EL ALYA

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez décidé de nous confier votre santé, nous vous remercions pour votre confiance.

Ce livret est conçu pour faciliter votre séjour : il vous permet de mieux appréhender le fonctionnement de nos services, de préparer votre admission, de connaître les conditions de déroulement du séjour, ainsi que vos droits et vos devoirs, et de disposer, ainsi que votre entourage familial, de toutes les informations pratiques et utiles permettant de répondre à vos interrogations.

La direction, les équipes médicales et soignantes et l'ensemble du personnel, fédérés dans une démarche institutionnelle d'amélioration continue de qualité et de la sécurité des soins qui vous sont dispensés, sont à votre service.

Notre objectif, à tous, est de vous prodiguer des soins de qualité tout en rendant votre séjour confortable, prenant en compte vos projets de vie et de soins, tout en veillant au respect de votre dignité, de votre citoyenneté, de votre intimité, de vos croyances et de votre liberté.

Vous êtes au cœur de nos préoccupations.

Aussi, n'hésitez pas à nous faire part de votre avis dans le but d'améliorer le service qui vous est rendu, notamment en répondant au questionnaire de satisfaction qui vous sera remis durant votre séjour.

Vos suggestions sont les bienvenues.

« Nous nous attachons à ce que tous les professionnels de santé de la clinique se mobilisent pour vous assurer les meilleurs soins et pour répondre à une prise en charge globale adaptée à vos besoins.

Tous ensemble, nous faisons tout pour mériter votre confiance et vous assurer un retour à domicile conforme ».

Mr WELI Helmi

Directeur Général



Bienvenue!

LA PLURIDISCIPLINARITÉ

La clinique EL ALYA exerce de nombreuses spécialités médicales, chirurgicales, obstétricales, de réadaptation de soins de suite, lesquelles en font un véritable pôle pluridisciplinaire à SFAX.

23 spécialités chirurgicales, médicales et obstétricales sont présentes sur l'établissement :

Anesthésie-Réanimation.

Angéologie-Echo-doppler.

Cardiologie / Cardiologie interventionnelle / Rythmologie.

Chirurgie carcinologique.

Chirurgie cardiovasculaire et thoracique.

Chirurgie digestive et viscérale.

Chirurgie orthopédique et traumatologique.

Neurochirurgie.

Chirurgie urologique.

Chirurgie maxillo-faciale.

Chirurgie plastique reconstructrice et esthétique.

Endocrinologie.

Gastroentérologie.

Gynécologie-Obstétrique.

Médecine polyvalente.

Oncologie.

ORL.

Ophtalmologie.

Pédiatrie.

Pneumologie-Allergologie.

Radiologie (RX standard écho, Scanner, IRM, Sénologie).

Lithotripsie

Soins palliatifs.

**E-MAIL**

contact@cliniqueelalya.com

**TÉLÉPHONE**

74 462 000

**HEURES DE TRAVAIL**

Lundi - Samedi: 08h00 - 18h00

Bienvenue!

La continuité et la permanence des soins sont assurées 24h/24h, 7j/7j et jours fériés par des médecins spécialistes dans les différentes spécialités.

C'est à travers cette richesse humaine et cette multitude compétences que la polyclinique Elalya assure une prestation sanitaire de haute qualité répondant aux exigences de médecine moderne et aux attentes de nos patients.

La clinique EL ALYA un pôle pluridisciplinaire complet

Les équipes sont mobilisées et structurées autour d'un projet médical, d'un projet de soins, d'un projet de ressources humaines, d'un projet de gestion, d'un projet qualité gestion des risques, d'un projet de développement durable et d'un projet de communication.

L'hospitalisation en médecine / chirurgie / obstétrique comprend :

- 48 lits et places en chirurgie.
- 56 lits et places de médecine.
- 6 places d'ambulatoire.
- 56 lits de maternité.
- 1 unité de soins intensifs pouvant accueillir 8 patients.
- 6 lits dédiés aux soins cardiologiques poste cathétérisme.
- 1 unité de réanimation cardiaque pouvant accueillir 2 patients.
- 6 lits dédiés aux soins d'urgence.
- 8 lits de réanimation de néonatalogie.

Le service de médecine d'urgence :

1 service de médecine d'urgence ouvert 24h/24h, et 7j/7j comporte 4 box de consultation, une salle d'hospitalisation pour déchoquage et une salle de soin et de petits actes.

**E-MAIL**

contact@cliniqueelalya.com

**TÉLÉPHONE**

74 462 000

**HEURES DE TRAVAIL**

Lundi - Samedi: 08h00 - 18h00

Bienvenue!

1) Votre accueil

1. Préparer votre arrivée à la clinique

a. Réservation

Si votre admission à la clinique peut être planifiée, veuillez vous présenter à l'accueil avant la date prévue d'hospitalisation pour faire votre consultation d'anesthésie et réserver une chambre. Ceci vous permettra de mieux organiser votre séjour.

b. Comprendre votre maladie et les soins

Il est essentiel de vous renseigner auprès de votre médecin traitant pour comprendre votre maladie et les soins qui seront prodigués. Cela vous permettra de bien appréhender votre maladie et son traitement.

c. La prise en charge

Renseigner vous auprès de votre Organisme de prise en charge sur vos droits.

d. Les documents à apporter

Lors de votre admission, vous devez impérativement présenter les pièces suivantes :

- La carte d'identité ou le passeport en cours de validité.
- Les documents relatifs à votre prise en charge (carte, lettre de prise en charge, etc.).
- La lettre d'admission de votre médecin traitant.
- Les résultats d'examens médicaux (radiologie, biologie).
- Le carnet de santé si votre enfant est à hospitalisé.

Votre identification exacte concourt à notre efficacité et à votre confort.

2. Formalités administratives

- Vérifiez et validez l'exactitude des informations enregistrées sur la fiche d'admission : une bonne identification garantit vos droits.
- Le coordinateur médical de la clinique est à votre écoute pour répondre à toutes les questions.

**E-MAIL**

contact@cliniqueelalya.com

**TÉLÉPHONE**

74 462 000

**HEURES DE TRAVAIL**

Lundi - Samedi: 08h00 - 18h00

Bienvenue!

3. Frais d'hospitalisation

Une grille de tarification est affichée à l'accueil, à la caisse, à la facturation et dans les chambres.

a. Les catégories de chambre

- Les chambres « SUITE »
- Les chambres « NORMALES »
- Les chambres NEONATOLOGIE, USIC
- Les chambres « REANIMATION »

b. L'accompagnant

- Chaque patient, si sa pathologie le permet, a le droit à un seul accompagnant.
- Pour les enfants de moins de 5 ans le séjour de l'accompagnant n'est pas facturé.

c. Les Extra

- Pour votre confort, la clinique vous propose une liste d'extra.
- Les extras sont à la charge du patient et ne sont pas pris en charge par les organismes de prise en charge.

d. Les frais des examens médicaux

- La grille de tarification est affichée dans les réceptions de chaque centre médicale.

e. Les honoraires du médecin

- Les honoraires du médecin sont fixés directement par le médecin.

f. Pharmacie

- Un justificatif des médicaments prescrits par votre médecin durant votre séjour vous sera remis sur votre demande.

g. TVA (Taxe sur Valeur Ajoutée)

Selon les clauses exigées par les organismes de prise en charge : soit le patient paie la TVA, soit c'est votre organisme de prise en charge. Renseignez vous directement auprès de votre organisme de prise en charge.

**E-MAIL**

contact@cliniqueelalya.com

**TÉLÉPHONE**

74 462 000

**HEURES DE TRAVAIL**

Lundi - Samedi: 08h00 - 18h00

Bienvenue!

4. Dépôt de vos objets de valeur

Vos objets de valeur (bijoux, les moyens de paiement, l'argent liquide...) peuvent être déposés à la caisse.

- Un reçu de dépôt vous sera délivré.
- La récupération de vos objets sera impérativement contre la remise du reçu de dépôt.

NB: Vous êtes responsable de tous vos biens et objets conservés dans votre chambre.

5. Les centres médicaux mis à votre disposition par la clinique

- 1) Urgence
- 2) Bloc opératoire
- 3) Radiologie, Scanner, IRM
- 4) Centre PMA (Procréation médicalement assistée)
- 5) Centre d'exploration cardiaque et de cathétérisme cardiaque et vasculaire (angioplastie, mise en place de prothèse)
- 6) Laboratoire d'analyses médicales
- 7) Centre d'exploration neurologique, urologique et de réadaptation.
- 8) Centre de réanimation médical et chirurgical avec hémodialyse.
- 9) Centre de Lithotripsie
- 10) Centre d'endoscopie

6. Personne de confiance

A votre arrivée à la clinique, vous pouvez, sur votre demande, désigner une « personne de confiance » pour la durée de votre séjour. Ce n'est pas une obligation, mais si vous avez choisi cette option il faudra communiquer à l'accueil le nom et le prénom de votre personne de confiance qui sera le vis-à-vis direct avec le médecin et l'équipe paramédicale. Votre choix doit se porter sur une seule personne en qui vous avez confiance ; une personne dont vous connaissez les qualités nécessaires pour vous aider et vous soutenir (un proche parent, un ami, votre médecin traitant... etc.). Votre personne de confiance sera informée des diagnostics et des traitements vous concernant. Nous vous demandons de l'avertir de sa désignation et de lui demander de contacter le service accueil afin de manifester son accord par écrit. Votre personne de confiance vous apportera une aide pour prendre vos décisions.

**E-MAIL**

contact@cliniqueelalya.com

**TÉLÉPHONE**

74 462 000

**HEURES DE TRAVAIL**

Lundi - Samedi: 08h00 - 18h00

Bienvenue!

2) Vos droits et devoirs

1. Charte du patient hospitalisé

- 1) Le patient est libre de choisir l'établissement de santé de son choix dans la limite des possibilités de l'établissement.
- 2) Le personnel de la clinique garantit la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Il est attentif au soulagement de la douleur et met tout en œuvre pour assurer un bon séjour avec une attention particulière et délicate.
- 3) L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe au 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 qui sera spécifié par écrit.
- 5) L'ensemble des soins et examens dont le patient bénéficie est consigné dans un dossier médical patient. Vous pouvez avoir accès à votre dossier médical patient sur place ou sur demande écrite adressée à la direction de la clinique ou par l'intermédiaire du médecin traitant qui informera la clinique.
- 6) La personne hospitalisée à la clinique bénéficie d'un accès direct aux informations de santé lui concernant. Ses ayants droit bénéficient de même droit.
- 7) Le dossier patient sera correctement tenu tout au long de son séjour. Il doit être complet.
- 8) Le patient est pris en charge avec égards. Ses croyances et sa culture sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9) Le respect de la vie privée est garanti à tout patient de la clinique ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui lui concernent.
- 10) Le patient peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'il a reçu. Le coordinateur médical, le responsable d'étage et le personnel paramédical sont à votre écoute et veillent à la qualité de prise en charge et aux droits des usagers.
- 11) La sortie du patient est décidée par le médecin traitant. Si la personne hospitalisée décide de quitter l'établissement « Contre Avis Médical » il est informé des risques éventuels et il devra obligatoirement signer un engagement qui décharge l'établissement de toute responsabilité.

**E-MAIL**

contact@cliniqueelalya.com

**TÉLÉPHONE**

74 462 000

**HEURES DE TRAVAIL**

Lundi - Samedi: 08h00 - 18h00

Bienvenue!

2. Dossier médical patient

Contenu et accès

En plus du droit à l'information du patient par son médecin traitant sur son état de santé et son évolution, vous avez également accès à votre dossier médical. Votre dossier patient contient l'ensemble des informations concernant votre santé et utiles à votre prise en charge (antécédents, résultats et conclusions des examens effectués à la clinique). Les informations administratives vous concernant établies lors de l'admission sont également jointes au dossier patient. Le personnel paramédical est à votre disposition pour toute explication.

Informatique et sécurité

Pour plus de sécurité, la clinique numérise depuis 2010 sur un logiciel informatique votre dossier patient. La clinique garantit la confidentialité et la protection par le secret médical de vos données personnelles, médicales et administratives.

3. Engagement de confidentialité

L'ensemble des informations nécessaires à votre prise en charge est soumis au secret professionnel et au respect de la confidentialité. Seules les personnes pour lesquelles vous avez donné votre autorisation aux équipes soignantes et administratives pourront recevoir des informations vous concernant.

Tout médecin mandaté par vous par écrit peut prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

**E-MAIL**

contact@cliniqueelalya.com

**TÉLÉPHONE**

74 462 000

**HEURES DE TRAVAIL**

Lundi - Samedi: 08h00 - 18h00

Bienvenue!

Vos devoirs :**Nous comptons aussi sur vous :**

- Pour préserver le repos des autres patients. Il convient d'user avec discrétion des appareils (radio, téléphone portable, télévision, MP3, IPOD, etc...) et de limiter les communications téléphoniques, en particulier tard dans la nuit.
- Les chambres sont des espaces non fumeurs (la clinique doit respirer la santé).
- Vous ne devez pas vous faire apporter de l'extérieur des denrées, des boissons et des médicaments (sauf par autorisation de votre médecin).
- Les pourboires aux personnels ne sont pas autorisés.
- Etre discret sur les informations entendues à l'accueil.
- Respecter les panneaux interdisant l'accès à certains locaux (salle de soins,...).
- La clinique n'est pas responsable de vols commis dans les chambres. Vos objets de valeurs seront déposés à la caisse pour votre sécurité.
- Les visites sont autorisées de 12h00 à 20h00.
- Eviter la visite des enfants en bas âges et les enfants de moins de 10 ans.
- Les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale.
- Ne pas faire de bruit.
- Ne pas apporter de fleurs et de plantes.
- La clinique se décharge de toute responsabilité d'un objet non confié à la caisse ou d'un objet oublié par le patient dans sa chambre.

4. Réclamations, observations, propositions

Vos remarques et suggestions sont pour nous des opportunités d'améliorations.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au surveillant d'étage de la clinique. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer le coordinateur médical.

Vous pouvez transmettre toutes vos remarques dans le registre écoute patient situé à la réception de chaque étage.

**E-MAIL**

contact@cliniqueelalya.com

**TÉLÉPHONE**

74 462 000

**HEURES DE TRAVAIL**

Lundi - Samedi: 08h00 - 18h00

Bienvenue!

5. Don du sang

Selon la loi de Tunisienne N°82 du 17 mars 1982 fixant les modalités et les conditions du Don du Sang en Tunisie et pour bénéficier d'un don du sang, le médecin doit remplir un formulaire de demande du sang ou produit dérivé.

Deux alternatives sont possibles :

- 1) Pour bénéficier d'un don du sang du Centre National ou Régional de Transfusion Sanguine, un ou plusieurs proches du patient « Donneur Sain » (selon le nombre de poches de sang demandés) vont donner leur sang et apporter un reçu à la clinique pour qu'elle puisse récupérer des poches du sang.

Les donneurs doivent s'adresser au centre régional de transfusion sanguine Route El Ain km 0.5 Sfax ou dans d'autres centres régionaux à Sousse, Jendouba, Gabes et Gafsa ou au centre national à Tunis.

- 2) Les poches du sang sont aussi délivrées par le centre Militaire de transfusion sanguine. Un montant symbolique, fixé par l'état Tunisien, est payé par le patient.

LE DON DU SANG

Un don du sang est vital. N'attendez pas que votre proche soit souffrant pour réaliser un don.

**E-MAIL**

contact@cliniqueelalya.com

**TÉLÉPHONE**

74 462 000

**HEURES DE TRAVAIL**

Lundi - Samedi: 08h00 - 18h00

Bienvenue!

Votre linge

Veillez à vous munir du linge de toilette et de nuit indispensable à votre séjour ainsi que d'un nécessaire de toilette : dentifrice, brosse à cheveux, brosse à dents, savonnets, rasoir, ...).

La presse

Sur demande, la clinique peut vous fournir des journaux ou magazines de votre choix pendant votre séjour. La lecture facilite la détente, la récupération et vous permet de rester au courant de l'actualité.

3. L'accueil de vos proches

Les horaires autorisés pour les visites sont :

SERVICES HOSPITALIERS (étages) : de 12h00 à 20h00

SERVICE REANIMATION, SOINS INTENSIFS : de 11h00 à 12h00

de 16h00 à 18h00

Recommandations :

Sauf avis contraire de votre médecin, les visites de vos parents ou vos amis sont les bienvenues. Afin de ne pas perturber l'organisation des soins, il est recommandé de suivre les indications et les horaires de visites.

4. La restauration

Les repas vous seront servis directement dans votre chambre. Toutes les catégories des chambres sont en pension complète.

Ces repas répondent à un bon équilibre nutritionnel et sont préparés minutieusement par le service restauration de la clinique.

Les menus sont adaptés à votre état de santé conformément à vos prescriptions médicales (âge, pathologie, traitement etc.).

L'équipe des diététiciens effectue quotidiennement une visite entre 8h00 et 10h00 afin d'adapter votre choix du menu du jour au régime prescrit par votre médecin. Le repas est un moment privilégié. La prescription diététique constitue un acte soignant au même titre que la prescription médicamenteuse.

Ces menus répondent à trois impératifs essentiels :

- 1- **La qualité gustative :** les repas constituent un moment de plaisir.
- 2- **La qualité sanitaire :** les repas répondent à des règles d'hygiène rigoureuses.
- 3- **La qualité nutritionnelle :** les repas répondent à vos besoins nutritionnels personnels.



Bienvenue!

3) Votre séjour

1. **L'équipe qui vous prend en charge**

Vous êtes hospitalisé dans une unité de soins. Les équipes soignantes, hôtelières, le personnel administratif et technique mettent tout en œuvre pour que vous bénéficiiez de soins et services de qualité.

L'équipe qui vous prend en charge est à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre les décisions concernant votre santé ou celle de votre enfant. Par leurs qualités humaines et leur professionnalisme, les médecins et l'ensemble du personnel de la clinique ont le souci d'assurer la qualité et la sécurité de vos soins. Vous pouvez les identifier grâce à leur badge et à leur tenu de travail.

2. **Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales**

L'hygiène au sein de la clinique fait partie de vos soins. L'équipe soignante et les patients contribuent directement à la qualité des soins par l'hygiène. Nous sommes tous porteurs de bactéries sur notre peau et dans notre tube digestif. L'hygiène des mains est essentielle dans la transmission de ces bactéries qui peuvent être à l'origine d'infections.

Dans chaque unité il existe des distributeurs de solution hydro-alcoolique.

Les recommandations :

1- Lavez vous les mains plusieurs fois par jour et surtout :

- Après être aux toilettes.
- Avant de manger.
- Avant de sortir de votre chambre.

2- Prenez une douche et veillez à une bonne hygiène bucco-dentaire

L'hygiène corporelle doit être renforcée avant toute opération chirurgicale. Une douche avec savon antiseptique permet une diminution importante du nombre de microbes présents sur la peau et une réduction du risque d'infection.

- Avant tout, retirer les bijoux, maquillage, vernis à ongles...
- Se laver de haut en bas.
- Insister sur les cheveux, aisselles, ombligo, parties génitales, pieds et orteils.
- Ne pas oublier de bien se brosser les dents avant l'intervention.

Notre clinique est inscrite dans une démarche qualité.

**E-MAIL**

contact@cliniqueelalya.com

**TÉLÉPHONE**

74 462 000

**HEURES DE TRAVAIL**

Lundi - Samedi: 08h00 - 18h00

Bienvenue!

Votre régime alimentaire est différent de celui de votre accompagnant.

> Horaires des repas journaliers

- Petit déjeuner de 6h30 à 7h00
- Déjeuner de 12h30 à 14h00
- Dîner de 19h00 à 20h00

> Horaires de débarrassage des plateaux

- Petit déjeuner de 9h00 à 10h00
- Déjeuner de 14h00 à 15h00
- Dîner de 21h00 à 22h00

Les repas doivent être consommés une fois livrés. Un repas qui reste plus qu'une heure dans votre chambre peut présenter un risque pour votre santé. Si vous n'avez pas pu manger, nous pouvons vous servir une collation sur votre demande. Chaque étage dispose aussi d'un micro-onde, n'hésitez pas à demander la femme de chambre pour vous réchauffer les plats.

5. Téléphone

Chaque chambre dispose d'un téléphone. Il suffit de contacter la réception en composant le chiffre 9 pour vous mettre en contact avec votre interlocuteur.

Les communications téléphoniques réalisées sont facturées.

6. Télévision

Chaque chambre dispose d'une télévision avec une panoplie de chaînes gratuites : Tunisienne, Libyenne, Française et chaînes d'information.

7. Site internet

Site internet : www.cliniqueelalya.com



Bienvenue!

4) Votre sortie

1. **Formalité de sortie**

a) Une décision médicale :

Le médecin qui vous a pris en charge décidera la date de votre sortie et de ses modalités. Vous pourrez :

- Rentrer directement à votre domicile si votre état le permet.

Bénéficier d'une convalescence dans un établissement spécialisé sur prescription médicale ou Transfer dans un hôpital universitaire à votre demande. Dans tous les cas, un compte rendu de votre hospitalisation comportant toutes les informations nécessaires à la continuité de vos soins sera adressé à votre médecin traitant avec une lettre de transfert à l'un des établissements.

Le patient, sous des conditions bien précises, peut sortir de la clinique « Contre Avis Médical » en signant directement une décharge sur le dossier médical patient. Cette décharge atteste que vous avez été averti des risque encourus et décharge la clinique de toute responsabilité.

Facturation et règlement

A tout moment du séjour, le patient ou la personne mandatée peut demander une pré-facture au service facturation de la clinique pour vérification. A la sortie du patient, l'équipe paramédicale se charge de remettre le dossier médical patient complet au service facturation. Le service facturation est à votre disposition pour toute demande d'explication. Une fois la facture validée, il suffit de vous adresser à la caisse pour payer et récupérer le « Bon de Sortie » que vous transmettez au surveillant d'étage.

Récupération des objets de valeur à la caisse

Veuillez récupérer également vos objets de valeur à la caisse en présentant le reçu. La clinique se décharge de toute responsabilité d'un objet non confié à la caisse ou d'un objet oublié par le patient dans sa chambre.

Ecoute patient

Un registre « Ecoute Patient » est mis à votre disposition à chaque réception d'étage et dans la réception pour noter vos remarques. Nos surveillants et nos responsables veillent quotidiennement à prendre en considération toutes vos observations pour améliorer notre niveau de prestation.

Des « Enquêtes Satisfaction » sont réalisées régulièrement auprès de nos patients.

services pratiques et moyens de transport

**E-MAIL**

contact@cliniqueelalya.com

**TÉLÉPHONE**

74 462 000

**HEURES DE TRAVAIL**

Lundi - Samedi: 08h00 - 18h00

Bienvenue!

Parking :

Un parking gratuit est à votre disposition. Il est surveillé 24h/24h par des agents de sécurité

Moyens de transport :

Les hôtesse d'accueil sont à votre écoute pour vous orienter vers :

- Une société d'ambulance privée qui permet le transport des patients à mobilité réduite, patient allongés, des patients valides nécessitant un accompagnement...
- Vous avez le libre choix de votre transporteur.
- De nombreux taxis sont disponibles à côté de la clinique.

5) Système management qualité**1. Certification qualité**

Soucieuse de la qualité de nos prestations offertes à nos patients, le système de Management de la Qualité et de la Sécurité des patients est certifié par un organisme d'accréditation international « France accréditation ».

Nos objectifs Qualité :

- 1- Satisfaire et fidéliser nos patients en étant à leur écoute, en allant au-delà de leurs attentes et en œuvrant en permanence à l'amélioration continue de la qualité de nos prestations.
- 2- Bien accueillir, rassurer et répondre rapidement aux attentes de nos patients.
- 3- Assurer une hygiène hospitalière rigoureuse au sein de l'institution.
- 4- Assurer la pérennité de nos compétences et de notre savoir-faire par la capitalisation de l'information, l'encadrement et la formation du personnel de la clinique.
- 5- Maintenir en bon état les infrastructures et assurer la disponibilité des équipements, des applications informatiques et des divers consommables.
- 6- Garantir le respect des textes réglementaires en vigueur.
- 7- Mettre en place, entretenir et améliorer en continu notre système de management qualité.

Des enquêtes « satisfaction patient » sont réalisées régulièrement.