

Tout savoir sur votre séjour

Soyez les bienvenus.





Chère patiente
Cher patient

Bienvenue à l'hôpital St. Clara. Avec nous, vous vous trouvez entre de très bonnes mains: nous vous proposons des soins et des services médicaux complets de grande qualité grâce à un traitement et une prise en charge personnalisés, professionnels et adaptés aux patients ainsi qu'à une culture d'ouverture en matière de communication.

Votre séjour chez nous est certainement inhabituel et suscite probablement de nombreuses questions. Cette brochure a pour objectif de vous aider et de vous familiariser avec le quotidien hospitalier. Certaines questions resteront peut-être quand-même sans réponse. Dans ce cas, n'hésitez surtout pas à vous adresser au personnel soignant compétent ou à votre médecin traitant. Ils seront heureux de vous aider.

Nous espérons que vous vous sentirez bien chez nous et nous réjouissons d'ores et déjà que vous puissiez très bientôt rentrer chez vous.

Peter Eichenberger
Directeur

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Eichenberger'.

Par souci de lisibilité, seule la forme masculine a été retenue, elle désigne toutefois implicitement les personnes des deux sexes.

Bon à savoir

Prenez vos marques.

Visite

- Accès
- Heures de visite
- Visites à l'unité de soins intensifs 7

Hospitalisation

- Renseignements
- Admission
- Carte d'assuré/paiement anticipé 11
- Veillez à ne pas oublier
- Médicaments
- Objets de valeur 12

Séjour

- Restauration
- Heures des repas 15
- Chariot buffet
- Repas pour les visiteurs
- Boissons
- Cafétéria visiteurs
- Vases 16

- Blanchisserie pour votre linge personnel
- Radio
- TV
- Téléphone 17

- Mobile
- Internet
- Portail St. Clara 18
- Journaux
- Espace fumeurs
- Parc
- Objets trouvés 19

Services

- Bancomat
- Poste
- Fax
- Boutique Physio 21
- Kiosque
- Coiffeur/Podologie médicale 22

Prise en charge/traitement

- Visites médicales
 - Renseignements
 - Médicaments
 - Sécurité 25
-

Conseil/accompagnement

- Consultations diététique et diabétique
 - Conseils en matière de stomies et de plaies
 - Services sociaux/ gestion des cas stationnaires
 - Assistance spirituelle 27
 - Services religieux 28
-

Thérapies

- Thérapie artistique 29
 - Musicothérapie
 - Psycho-oncologie
 - MBSR
 - Physiothérapie 31
-

Sortie

- Préparations de la sortie
 - Services externes
 - Votre avis compte
 - Office de médiation 33
-

Droits et obligations des patients

- Traitement et prise en charge consciencieux
 - Droit de recours et de plainte
 - Protection des données 35
 - Autodétermination
 - Directives anticipées et accompagnement en fin de vie 37
 - Consultation du dossier médical
 - Information et explications
 - Traitement après votre départ
 - Secret médical 38
 - Obligations des patients 39
-



Die schönsten **Leselöwen**
Delfingeschichten

Une visite fait toujours plaisir

Quand la famille, les amis et les connaissances viennent vous voir.

Accès

- **En voiture**

Depuis Zurich, Berne, Lucerne: sortie d'autoroute Basel Bad. Bahnhof, Riehen/Lörrach.

Depuis l'Allemagne: sortie d'autoroute Basel Ost/Wettstein, Hirzbrunnen/Claraspital.

L'hôpital St. Clara dispose d'un parking couvert pour les patients, les visiteurs et les collaborateurs.

- **Transports en commun**

Lignes de tram 2 ou 6 jusqu'à l'arrêt «Hirzbrunnen/Claraspital» ou ligne de bus 34 jusqu'à l'arrêt «Im Heimatland».

Heures de visite

Les heures de visite sont de 10 h à 20 h, tous les jours, pour tous les services. Il convient à cet égard de prendre en considération les besoins des autres patients. Si vous ne souhaitez aucune visite, veuillez en informer le personnel soignant.

Visites à l'unité de soins intensifs

Seule la famille proche a accès à l'unité de soins intensifs. Les visites sont à convenir avec l'infirmier compétent des soins intensifs.



- 1 Entrée hôpital St. Clara
- 2 Entrée/sortie parking couvert
- 3 Arrêt «Hirzbrunnen/ Claraspital», tram 2 et 6
- 4 Arrêt «Im Heimatland», bus 34
- 5 Sorties d'autoroute Basel Bad. Bahnhof/Riehen/Lörrach
- 6 Sorties d'autoroute Basel Ost/Wettstein/Hirzbrunnen

A white arrow-shaped street sign pointing to the right, mounted on a silver metal pole. The sign features the word "Claraspital" in a bold, black, sans-serif font. The background of the sign is white, and the arrowhead is black. The sign is positioned in front of a large, leafy tree with bright green foliage. In the background, a white building with a red-tiled roof and a black metal fence are visible under a clear blue sky.

Claraspital



Sally Mitchell



Optimisez votre hospitalisation

Pour vous préparer au mieux.

Renseignements

Pour toutes vos questions concernant votre hospitalisation, veuillez vous adresser à:

- **Chirurgie** T +41 61 685 84 79
- **Médecine** T +41 61 685 86 70

Votre médecin et le personnel soignant répondront à vos questions concernant votre maladie, vos examens et traitements.

Admission

Nous serons heureux de vous accueillir à l'heure convenue. Veuillez vous présenter à la réception au rez-de-chaussée. Quelqu'un vous accompagnera ensuite jusqu'à votre chambre.

Carte d'assuré/paiement anticipé

Veuillez vous munir de votre carte d'assuré lors de votre hospitalisation.

- Nous vous prions de vous assurer, avant l'hospitalisation, que vous disposez d'une couverture d'assurance suffisante.
- Si, au moment de l'admission, vous n'êtes pas couvert, ou ne l'êtes pas suffisamment, vous devrez effectuer un paiement anticipé en francs suisses. Les prestations que la caisse de maladie ne rembourse pas sont à la charge du patient.
- **Heures d'ouverture** Lundi à vendredi 7 h 15–17 h
- **Questions concernant le paiement anticipé** T +41 61 685 86 67

Veillez à ne pas oublier

- Carte d'assuré
- Pyjama ou chemise de nuit
- Robe de chambre ou survêtement
- Sous-vêtements, mouchoirs
- Pantoufles ou chaussures de sport avec une bonne semelle
- Articles de toilette personnels
- Médicaments personnels, carte de traitement anticoagulant et carte de porteur de stimulateur cardiaque
- Carte de groupe sanguin, le cas échéant
- Diverses cartes comme carte de diabétique, de port-a-cath, d'allergique, si existantes
- Aide à la marche, si vous en avez besoin

Médicaments

Pendant votre séjour, le personnel soignant vous procurera les médicaments prescrits par le médecin. Si vous prenez d'ores et déjà des médicaments chez vous, veuillez vous munir de l'emballage d'origine et en informer votre médecin traitant.

Objets de valeur

Nous vous recommandons de laisser tout bijou et grosse somme d'argent chez vous étant donné que nous n'endossons aucune responsabilité en cas de perte ou de détérioration des objets personnels. Les chambres sont munies d'un coffre-fort qui se situe dans l'armoire personnelle du patient.





Bon à savoir pour votre séjour

Profitez de nos services.

Restauration

Tous trouverez le menu quotidien actuel ainsi que la sélection de boissons dans notre carte des menus. L'hôpital St. Clara vous propose tous les jours un plat de viande et un plat végétarien. Vous avez en outre la possibilité de composer individuellement votre menu à partir de différentes offres. En règle générale, nos médecins prescrivent le régime alimentaire en fonction des besoins des différents patients. A votre arrivée, veuillez préciser au personnel soignant quels sont les aliments que vous n'aimez pas ou que vous ne pouvez pas manger en raison d'une intolérance alimentaire.

Tous les patients hospitalisés bénéficient, dans la mesure où leur état le leur permet, de l'assistance d'une diététicienne pour composer leur repas. Celle-ci passe quotidiennement.

- **dans les services chirurgicaux** 8 h–10 h
- **dans les services médicaux** 10 h–12 h

Heures des repas

- **Petit-déjeuner** à partir de 8 heures
- **Déjeuner** à partir de 12 heures
- **Dîner** à partir de 18 heures

Chariot buffet

Les patients disposant d'une assurance privée reçoivent tous les après-midis la visite d'une hôtesse de service qui leur servira gracieusement, à eux-mêmes et à leurs visiteurs, café, thé et jus de fruits, petites pâtisseries, sandwiches et crèmes glacées.

- **Heures de service** entre 13 h 30 et 17 h

Si vous êtes soumis à un régime particulier, il vous incombe de renoncer à cette offre.

Repas pour les visiteurs

Vous pouvez bien entendu prendre vos repas en famille. Il vous suffit de commander un repas supplémentaire. Celui-ci vous sera automatiquement facturé.

Boissons

Le thé et l'eau minérale sont mis gracieusement à votre disposition. Nous serons heureux de vous fournir les autres boissons, pour vous-même ou vos visiteurs, conformément à la carte des boissons.

Cafétéria visiteurs

Notre cafétéria visiteurs est le point de rencontre idéal pour votre famille et vos visiteurs. La cafétéria propose des boissons chaudes et froides, des assiettes froides, des pâtisseries, des gâteaux aux fruits, des biscuits, des sandwiches, des crèmes glacées et beaucoup d'autres mets appétissants.

Vases

Le service dispose de vases pour vos fleurs.

Blanchisserie pour votre linge personnel

Les patients disposant d'une assurance privée ont la possibilité de faire laver leur linge chez nous. Veuillez en informer les collaborateurs de notre service domestique au numéro interne 8856.

Radio

Dans chaque chambre, une radio est à votre disposition. Si vous vous trouvez dans une chambre à deux lits, nous vous prions d'utiliser des écouteurs par égard pour l'autre malade. S'il n'y en a pas dans votre chambre, demandez-en au personnel soignant. Vous pouvez également écouter votre propre radio, lecteur MP3 ou CD avec des écouteurs.

TV

Toutes les chambres de patients disposent d'un téléviseur. Si vous vous trouvez dans une chambre à deux lits, nous vous prions d'utiliser des écouteurs par égard pour l'autre malade.

Téléphone

A votre admission à l'hôpital, vous recevrez une carte téléphonique personnelle où sera indiqué votre numéro de téléphone direct et avec laquelle vous pourrez téléphoner à tout moment sans avoir besoin de monnaie. En composant ce numéro de téléphone, on pourra vous joindre directement dans votre chambre.

- Des coûts de téléphone vous seront facturés pour les appels sortants. La carte téléphonique est dotée d'une limite de 200 francs. Lorsque celle-ci est atteinte, il vous faudra faire un nouveau versement à la réception afin de pouvoir continuer à passer des appels.
- Vous trouverez un mode d'emploi de votre téléphone dans votre table de nuit.

Mobile

L'utilisation de téléphones portables est interdite dans certaines zones de l'hôpital pour des raisons de sécurité, étant donné que les fréquences peuvent causer des perturbations lors de l'utilisation d'appareils médicaux de grande sensibilité. Veuillez respecter la signalisation ainsi que les directives de notre personnel.

Internet

L'hôpital St. Clara met à votre disposition un accès Internet gratuit. Vous pouvez vous connecter à Internet avec votre ordinateur portable ou votre Smartphone personnel au choix par câble ou via le réseau sans fil (WiFi). Lors de votre admission à l'hôpital, vous recevrez une fiche d'information vous indiquant comment utiliser Internet à l'hôpital St. Clara et comment obtenir les données d'accès via SMS.

Portail St. Clara

Avec le Portail St. Clara, nous mettons au service de votre médecin traitant un nouveau système porteur d'avenir: si vous y consentez, cette plateforme électronique permettra à votre médecin de s'informer rapidement et quasiment en temps réel de l'avancement de votre traitement. Vos données restent protégées à tout moment.

Journaux

Les patients privés reçoivent du lundi au samedi le «Basler Zeitung» (Journal de Bâle) et le dimanche le «NZZ am Sonntag» (NZZ du dimanche) dans leur chambre. Dans les salles communes, vous trouverez des journaux quotidiens et d'autres revues (en règle générale). Vous pouvez acheter d'autres journaux au kiosque.

Espace fumeurs

Chaque pièce de l'hôpital est équipée d'un détecteur de fumée, pour votre sécurité comme pour la nôtre. Il est donc uniquement permis de fumer dans la salle commune destinée à cet effet, au deuxième étage. Veuillez ne pas fumer sur les balcons; les autres patients vous en seront gré!

Veuillez ne pas allumer de bougies en raison du risque d'incendie.

Parc

Notre parc avec ses vieux arbres invite autant les patients que leurs visiteurs à la promenade et à la détente. L'accès se trouve au rez-de-chaussée. Pensez à informer le personnel soignant avant de quitter le service pour un long moment.

Objets trouvés

Si vous deviez perdre quelque chose pendant votre séjour, informez-en votre service. Vous pourrez alors demander à la réception si l'objet perdu y a été retourné.



Service de la tête aux pieds

Coiffeur, bancomat, boutique physio – rien ne manque.

Bancomat

Un bancomat est à votre disposition dans le hall d'entrée.

Poste

Une boîte aux lettres est située dans le hall d'entrée. Vous pouvez vous procurer à la réception des carnets de 10 timbres pour le courrier A et B ainsi que des timbres au détail pour l'Europe.

- La boîte est vidée à 18 h du lundi au vendredi et à 14 h 30 les dimanches et jours fériés.

Fax

Vous pouvez envoyer un fax en vous adressant à la réception. Les fax entrants adressés à votre attention vous seront remis.

Boutique Physio

Notre boutique Physio dispose d'une large sélection de dispositifs thérapeutiques tels que des aides à la marche.

- **Heures d'ouverture** Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

Kiosque

Notre kiosque met à votre disposition, moyennant paiement en liquide, des journaux, des revues, des livres, des cartes, des boissons, des sucreries, des articles de toilette et des accessoires d'écriture.

Le samedi, le dimanche et les jours fériés, le «Basler Zeitung» et les journaux du dimanche sont disponibles à la réception dans la matinée.

Coiffeur/Podologie médicale

Du lundi au vendredi, vous avez la possibilité à certains moments (jusqu'à 11h et après 16h) de vous faire coiffer dans votre chambre ou de bénéficier d'un soin de pédicure.

- **Pour prendre rendez-vous** T +41 61 692 55 22





Prise en charge consciencieuse

Nous assurons un traitement compétent et individuel.

Visites médicales

Les visites médicales ont lieu tous les jours. Il n'est pas possible de définir une heure exacte en raison des urgences ou des opérations dont la programmation peut varier. Nous vous remercions de votre compréhension. Il est demandé aux visiteurs de sortir de la chambre du patient pendant la visite médicale.

Renseignements

Votre médecin et le personnel soignant répondront à vos questions concernant votre maladie, vos examens et traitements.

Médicaments

Pendant votre séjour, vous obtiendrez les médicaments prescrits par le médecin. Pour des raisons légales, nous ne pouvons pas vous donner de médicaments lorsque vous rentrez chez vous (exception: urgences/cas spéciaux).

Sécurité

La sécurité des patients nous tient très à cœur. C'est pourquoi vous recevrez durant votre séjour chez nous un bracelet patient. Il sert à vous identifier de manière univoque. Il est aussi possible que votre nom vous soit demandé plusieurs fois ou régulièrement pendant votre séjour. Ces questions ne sont pas le résultat d'une ignorance mais servent à assurer votre sécurité, par exemple pour exclure toute confusion de patients lors de l'administration des médicaments.



Suivi régulier

Nous sommes toujours là pour vous conseiller et répondre à vos besoins.

Consultations diététique et diabétique

Adressez-vous au personnel soignant ou à votre médecin pour toute question particulière concernant votre alimentation. Ils organiseront pour vous une consultation avec la diététicienne ou la diabétologue.

Conseils en matière de stomies et de plaies

Nos spécialistes des stomies et des plaies prennent en charge des patients hospitalisés ou admis en ambulatoire. Veuillez vous adresser au personnel soignant ou à votre médecin traitant.

Gestion des cas stationnaires/services sociaux

Nos Case Managers qui assurent la gestion des cas stationnaires et nos assistantes sociales vous apportent leur soutien et vous conseillent dans la quête de solutions pour la période qui suivra votre séjour à l'hôpital. Le médecin traitant se charge de l'inscription.

Assistance spirituelle

L'assistance spirituelle est à votre écoute et prend le temps de répondre à vos questions, écoute vos préoccupations, vos doutes et vos besoins durant votre séjour à l'hôpital. Thèmes religieux, prières ou sacrements chrétiens sont possibles mais nullement obligatoires. L'assistance spirituelle de l'église catholique et protestante de l'hôpital St. Clara se tient à la disposition de tous les patients et de leurs proches

quelle que soit leur confession. Elle vous communiquera également volontiers les coordonnées de la paroisse

Vous pouvez joindre l'assistance spirituelle au numéro suivant:

- **Aumônerie catholique:** Téléphone interne: 8502
- **Aumônerie protestante:** Téléphone interne: 8501

Services religieux

Un service catholique se tient le vendredi à 16 h 45 à la chapelle de l'hôpital. Les membres des autres confessions y sont également cordialement invités. Une annonce particulière sera faite pour les autres services de ces deux confessions. Vous pouvez également suivre les services religieux à la radio (canal 9).



Thérapies diversifiées

Nous vous assistons, individuellement et globalement.

Thérapie artistique

Les méthodes faisant intervenir l'esprit créatif, telles que la peinture, la photographie, la poterie, etc., peuvent être utiles dans le processus d'acceptation de la maladie. Elles seront proposées après entente entre le médecin et le patient.





Musicothérapie

La musique a le don de toucher. Elle peut jouer un rôle important dans les maladies graves, là où les mots manquent ou n'ont pas leur place. L'hôpital St. Clara propose une musicothérapie pour les patients hospitalisés ou admis en ambulatoire.

Psycho-oncologie

Les fluctuations psychiques incessantes que subit un patient atteint d'un cancer, l'incertitude liée à la nouvelle situation ainsi que le stress physique sont souvent à peine surmontables pour les patients. La maladie met également leurs proches, famille, partenaire et enfants, à rude épreuve. L'hôpital St. Clara propose aux patients atteints d'un cancer un suivi psycho-oncologique, en complément à l'assistance spirituelle traditionnelle.

MBSR

La réduction du stress basée sur la pleine conscience (MBSR) a pour objectif d'encourager la conscience pour réduire le stress ou les souffrances vécus négativement. L'hôpital St. Clara propose des cours MBSR aux patients, à leurs proches et aux collaborateurs. Certaines assurances maladies prennent en charge les frais liés aux cours.

Physiothérapie

Vous trouverez dans notre hôpital une large palette de traitements stationnaires et ambulatoires que votre médecin vous prescrira le cas échéant, le tout dans un cadre moderne qui abrite des physiothérapeutes hautement compétents. Veuillez songer à vous inscrire à temps pour bénéficier d'un traitement ambulatoire après votre sortie de l'hôpital.



Informations importantes pour votre sortie de l'hôpital

Très bien, vous pourrez bientôt rentrer chez vous.

Préparations de la sortie

Les sorties se font le matin avant 11 heures. Votre médecin traitant vous expliquera les traitements, contrôles et particularités qui s'appliqueront après votre sortie de l'hôpital. Nous vous enverrons une facture pour le règlement des frais de téléphone et autres dépenses.

Services externes

L'association Aide et Soins à Domicile, tout comme d'autres organisations, propose de nombreux services. Nos Case Managers qui assurent la gestion des cas stationnaires et nos assistantes sociales sont là pour vous conseiller.

Votre avis compte

Si, pendant votre séjour, vous avez des suggestions ou souhaits dont vous voulez nous faire part, parlez-en au personnel soignant compétent. Vous pouvez nous communiquer votre avis et/ou des propositions d'amélioration en remplissant le formulaire «Votre avis compte» qui vous aura été remis lors de votre admission ou que vous pouvez remplir électroniquement sur notre site (www.claraspital.ch). Vous nous aiderez ainsi à améliorer sans cesse nos prestations de service.

Office de médiation

Si vous deviez ne pas être satisfait du traitement accordé à votre réclamation, adressez-vous à l'office de médiation indépendant des hôpitaux de la Suisse du Nord-Ouest qui vous assistera le cas échéant.

- **Ombudsstelle VNS-Spitäler** Madame Regula Diehl, Rümelinsplatz 14, 4001 Bâle, tél. +41 61 269 80 58, www.ombudsstelle-spitaeler.ch
kontakt@ombudsstelle-spitaeler.ch



Droits et obligations

Ce que vous devez savoir durant votre séjour.

Traitement et prise en charge consciencieux

Vous avez droit à un traitement et à une prise en charge complets qui respectent votre dignité humaine et qui sont adaptés à votre maladie.

Droit de recours et de plainte

Vous avez la possibilité de vous plaindre si vous êtes d'avis que vos droits sont bafoués. Dans un premier temps, faites-en part oralement au personnel soignant ou au médecin. Si nécessaire, veuillez vous adresser par écrit au service de gestion de la qualité.

Protection des données

Les données que nous collectons et stockons sont transmises à des tiers (p. ex. à des assurances) uniquement avec votre accord. Si vous le souhaitez, vous pourrez obtenir des informations sur le stockage et la transmission de vos données. Si vous souhaitez qu'aucune information en matière de séjour, d'admission ou de sortie ni de votre séjour à la suite de l'hospitalisation ne soit communiquée, veuillez en faire part à la réception.

L'hôpital St. Clara a établi un guide sur la protection des données en se basant sur la loi fédérale et sur les ordonnances cantonales, qui réglemente de manière précise le stockage, la transmission, l'échange, la consultation et destruction des données.



Autodétermination

Les interventions, examens et traitements médicaux ne seront pas effectués contre votre volonté. Votre consentement est présumé dans le cadre d'examens et d'interventions simples et ne présentant quasiment aucun risque. Un refus de votre part des mesures médicales proposées sera bien entendu respecté; vous devrez toutefois assumer la responsabilité des éventuelles conséquences en découlant. Votre concours à l'enseignement des étudiants ou du personnel soignant est souhaité à l'occasion. Ceci ne se fera toutefois pas sans votre accord.

Directives anticipées et accompagnement en fin de vie

Si votre maladie n'est plus curable et que vous avez l'impression que les traitements ne feraient que prolonger des souffrances inutiles, parlez-en à votre médecin. Notre priorité est de parler de vos souhaits et de vos questions, avec vous et dans le cadre d'une prise en charge et d'un accompagnement attentifs. En matière d'euthanasie, nous avons établi les principes suivants:

- aucune mesure de maintien de la vie ne sera effectuée contre votre volonté écrite (p. ex. dans une directive anticipée) ou orale (on parle alors d'euthanasie passive);
- si vous le souhaitez, nous aurons recours à tous les moyens disponibles pour soulager vos souffrances, même lorsque ceux-ci sont susceptibles d'entraîner une réduction de votre durée de vie (on parle alors d'euthanasie indirecte active);
- la mise en œuvre de mesures visant de manière ciblée à mettre un terme à la vie (euthanasie directe active) n'est pas autorisée par la loi et est exclue à l'hôpital St. Clara.

Consultation du dossier médical

Le dossier médical contient toutes les indications essentielles relatives à votre maladie ainsi que son évolution et le traitement reçu. Vous pouvez consulter les documents établis par l'hôpital sous une forme adaptée.

Information et explications

Le médecin vous explique de manière compréhensible et au préalable les principaux examens et traitements ou interventions ainsi que les risques qui y sont liés. En cas d'urgence, ces explications interviennent ultérieurement. Vous confirmez que vous consentez au traitement/à l'opération en apposant votre signature. Le formulaire d'explication est archivé dans votre dossier.

Traitement après votre départ

L'hôpital St. Clara informe aussi bien le médecin qui vous a envoyé à l'hôpital que celui qui vous traitera à votre sortie de votre état de santé et des mesures nécessaires après votre hospitalisation. Vos proches ou tout autre personnel soignant qui s'occupera de vous à votre sortie seront informés des soins et traitements nécessaires.

Secret médical

Tous les collaborateurs de l'hôpital sont liés par le secret professionnel et sont donc soumis au secret médical. Votre consentement est nécessaire à l'obtention par des tiers d'informations vous concernant. Nous présumons toutefois que vous consentez à ce que vos proches immédiats et votre médecin traitant soient informés.

Obligations des patients

En tant que patient, quelques obligations vous incombent également. Il s'agit notamment de:

- communiquer au médecin traitant des informations complètes sur les maladies, examens et traitements antécédents;
- respecter les directives de soin et d'organisation émises par le personnel soignant;
- respecter les indications fournies dans la présente brochure, notamment les directives concernant le tabac, l'allumage de bougies et l'utilisation de mobiles;
- prendre en considération les besoins des autres patients.

