



CENTRE HOSPITALIER D'AJACCIO
CENTRU USPITALIERU D'AIACCIU

CENTRE HOSPITALIER D'AJACCIO

CENTRU USPITALIERU D'AIACCIU

LIVRET D'ACCUEIL



SOMMAIRE

Plan d'accès	PAGE 3
Mot de bienvenu	PAGE 5
Présentation générale du CHA	PAGE 6
Les services qui vous accueillent	PAGE 7
Votre admission et les formalités d'admission	PAGE 10
Les frais de séjour	PAGE 12
L'équipe médicale et soignante	PAGE 14
Votre séjour à l'hôpital	PAGE 16
La vie quotidienne durant votre séjour	PAGE 17
Droits et informations de la personne hospitalisée	PAGE 22
L'hôpital à votre écoute	PAGE 26
La qualité et la sécurité des soins	PAGE 28
Votre départ et les formalités administratives	PAGE 31
Les Chartes	PAGE 33

PLAN D'ACCÈS



SITE EUGÉNIE

Les services :

- Service de soins médicaux et de rééducation - 3ème étage
- EHPAD - 2ème étage
- Unité de soins de longue durée - 1er et 4ème étages
- Centre de vaccination - 1er étage
- Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CEGIDD) et Centre de Lutte Anti-Tuberculose (CLAT) - 3ème étage

Adresse :

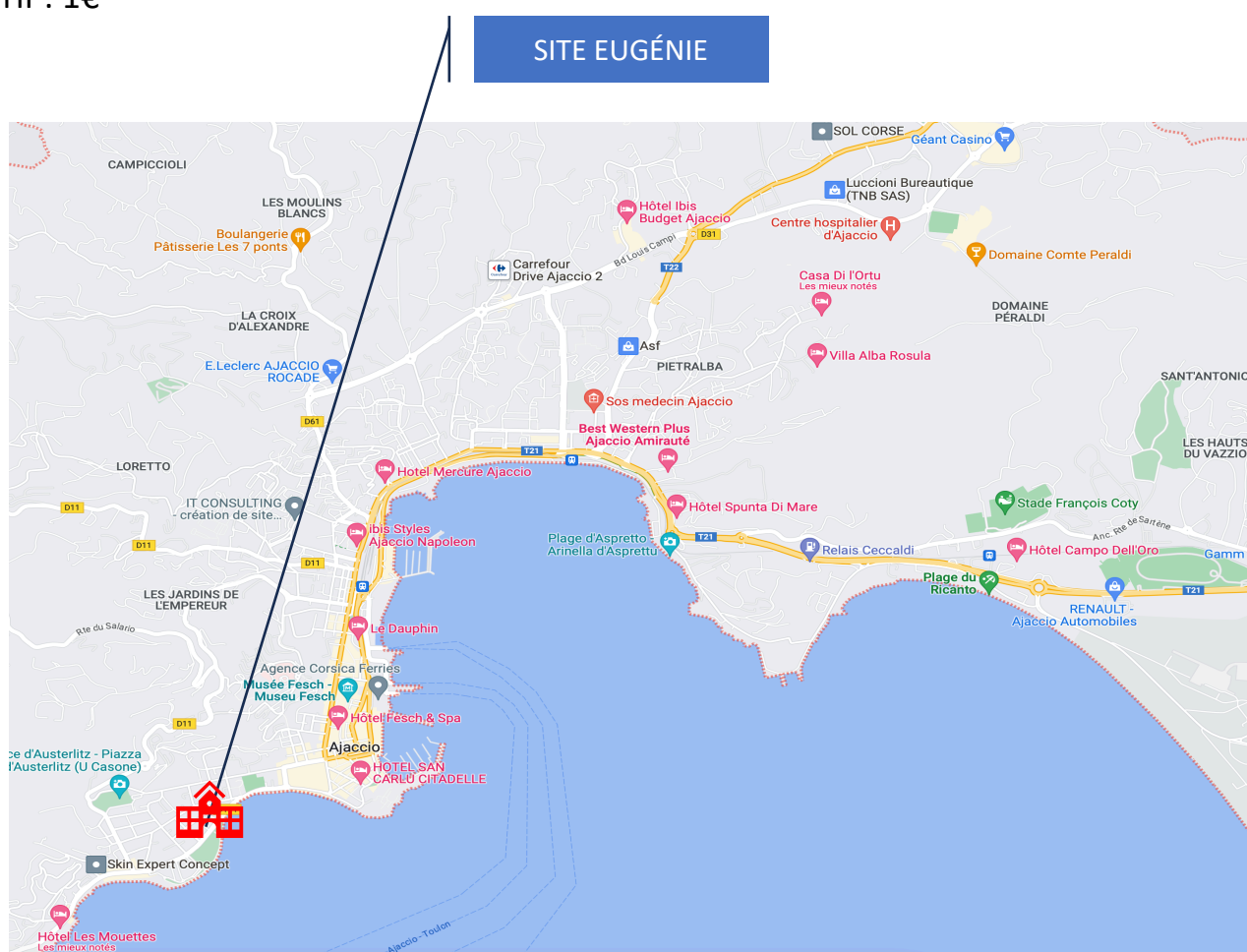
Hôpital Eugénie, Boulevard Pascal ROSSINI - 20000 Ajaccio

Transports:

Passage toutes les 15 à 20 minutes

Ligne 2 - Bleue - Confinia - Les Crêtes / Ligne 5 - Violette - Place De Gaulle - Parata

Tarif : 1€



SITE NOTRE-DAME DE LA MISÉRICORDE

Les services :

Consultations externes de Chirurgie et de Médecine - RDC

Hôpital De Jour (HDJ) - Médecine - RDC

Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA) - Chirurgie - RDC

Imagerie / Scintigraphie - RDC

Dialyse - RDC

Obstétrique - Gynécologie - Pédiatrie / Réa - Bloc - USIC - USIN — 1er étage

Chirurgie - 2ème étage

Médecine - 3ème étage

Unité Médico-Judiciaire (UMJ) - Soins Palliatifs - Kinésithérapie - 4ème étage

Adresse :

Hôpital Notre-Dame de la Miséricorde, Site du Stiletto, 1180 Route A Madunuccia - 20090 Ajaccio

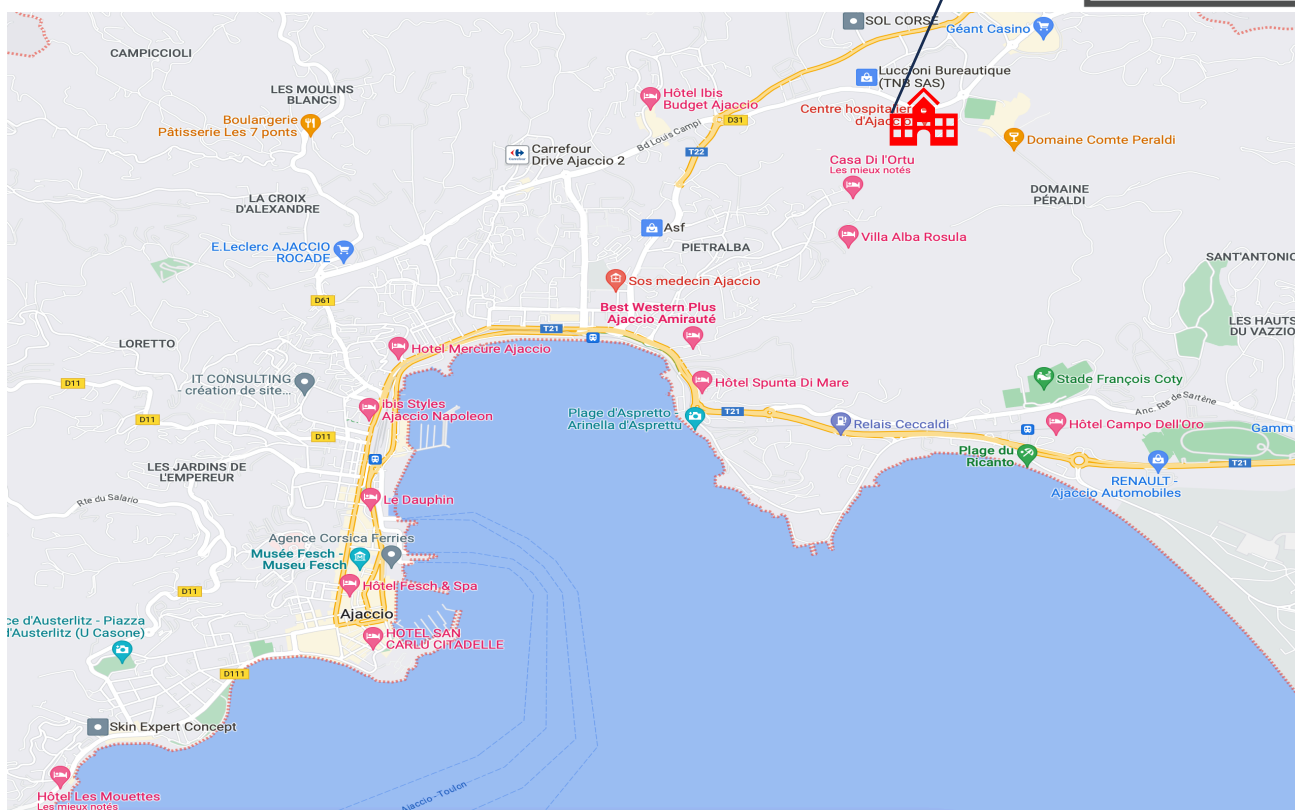
Transports:

Passage toutes les 15 à 20 minutes

Ligne 4

Tarif : 1€

SITE MISÉRICORDE



Horaires :

Pour connaître les horaires de passage des transports en commun, vous pouvez téléphoner à la SPL Muvitarra au 04 95 23 67 70 ou consulter le site internet de la SPL Muvitarra directement accessible en scannant ce QR Code.



BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER D'AJACCIO

Le Centre Hospitalier d'Ajaccio a le plaisir de vous accueillir.

Vous avez choisi le Centre Hospitalier d'Ajaccio pour y recevoir des soins et nous vous remercions de votre confiance.

L'accueil, la sécurité et le confort des installations sont pour nous une préoccupation constante dans un souci de qualité de service.

Vous nous fournirez une aide précieuse en nous faisant part de vos appréciations, remarques ou suggestions.

Elles nous permettront d'améliorer les prestations que nous vous apportons.

Dans cet esprit, un questionnaire de satisfaction vous est proposé et que nous vous demandons de bien vouloir compléter.

Il est possible d'y accéder en scannant le QR Code ci-après.

Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.



Le Directeur

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT



Le Centre Hospitalier d'Ajaccio est l'établissement public de santé de référence pour la Corse-du-Sud, au service d'une population de 150000 habitants hors de la période estivale (qui est multipliée par 5 pendant l'été).

Il dispose d'un large éventail de disciplines Médicales, Chirurgicales, Obstétricales, Pédiatriques ainsi que des services de Soins Médicaux et de Réadaptation, de Gériatrie, de Soins Critiques (Urgences, SAMU-SMUR, Réanimation...) et d'un plateau technique important (Imagerie médicale, Cardiologie interventionnelle, Laboratoire...).

Il assure plus de 150000 journées d'hospitalisation par an, et près de 40000 passages aux Urgences.

Il est doté de plus de 400 lits et places.

L'Hôpital d'Ajaccio emploie plus de 1700 professionnels, dont environ 150 médecins.

Depuis le mois de février 2023, un Hôpital neuf a été ouvert sur le site du Stiletto (Hôpital Notre-Dame de la Miséricorde), avec des conditions d'accueil et d'hébergement très fortement améliorées (développement des chambres individuelles notamment) en termes de confort.

L'Hôpital d'Ajaccio est également l'établissement support du Groupement Hospitalier du Territoire de Corse-du-Sud (GHT regroupant d'autres établissements tels que les Centres Hospitaliers de Sartène et de Bonifacio).



LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLEN



Le Centre Hospitalier d'Ajaccio, doté d'un plateau technique complet (Laboratoire Biologique et Anatomopathologie, Imagerie médicale, Scanner-IRM, Caisson hyperbare), est un hôpital de proximité sur deux sites.

LE SITE NOTRE-DAME DE LA MISERICORDE ASSURE LA PRISE EN CHARGE DE PATIENTS POUR DES HOSPITALISATIONS DE COURTE DUREE ET EN AMBULATOIRE.

LE SERVICE DES URGENCES

Il prend en charge 24h/24h toute personne qui se présente en situation d'urgence médicale et de détresse vitale.

La gestion des flux de patients est assurée par l'équipe médicale et d'infirmières d'organisation et d'accueil.

MÉDECINE

Trois services de médecine accueillent des patients de différentes spécialités médicales (pneumologie, cardiologie, gériatrie, médecine interne, neurologie, néphrologie-dialyse).

Il existe également un Hôpital de Jour de Médecine.

CHIRURGIE

En ce qui concerne les spécialités chirurgicales, deux services de chirurgie regroupent des patients de différentes spécialités (vasculaire et viscérale, urologie, orthopédie, ORL, ophtalmologie, ambulatoire).

Il existe une unité de chirurgie ambulatoire (UCA).

GYNÉCOLOGIE, OBSTÉTRIQUE ET PÉDIATRIE

Un service de gynécologie et d'obstétrique est équipé pour recevoir dans les meilleures conditions de sécurité et de confort, la femme, la mère et l'enfant.

Le service de maternité accompagne les futurs parents pour l'accueil du nouveau-né.

L'établissement dispose de pédiatres qui assurent le suivi médical de votre bébé pendant son séjour. Un service de pédiatrie et une unité de néonatalogie sont disponibles au sein de l'établissement.

Le service de gynécologie prend en charge des pathologies médicales et chirurgicales. Les interruptions volontaires de grossesse y sont également pratiquées.

LES CONSULTATIONS EXTERNES

Afin d'assurer votre suivi, l'établissement dispose d'un service de consultations externes situé au rez-de-chaussée de l'Hôpital Notre-Dame de la Miséricorde.

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

Si vous êtes en difficulté sociale une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) vous permet de bénéficier gratuitement de consultations de médecine générale, de soins et d'exams complémentaires.

Une assistante sociale est affectée à la consultation PASS qui a lieu le mercredi de 9 heures à 12 heures aux consultations de médecine du rez-de-chaussée.



LE SITE EUGÉNIE ASSURE LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS DE LA FILIÈRE GÉRATRIQUE*

* À l'exception du service de médecine gériatrique, qui se trouve sur le site de l'Hôpital Notre-Dame de la Miséricorde.

Il dispose des services suivants:

- Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) avec un service de kinésithérapie
- Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- Établissement d'Hébergement de Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)

Dans ces services, les admissions sont soumises à un dossier de préadmission (spécifique du service d'accueil) qui peut être retiré auprès du service social ou de la direction de l'hôpital Eugénie.

Il comprend 2 volets :

- Un volet médical qui doit être rempli par le médecin traitant ou le médecin hospitalier
- Un volet administratif qui concerne le demandeur et sa famille

Ces 2 volets doivent être remis à la Direction de l'hôpital Eugénie. Ils seront examinés par la commission d'admission (qui se réunit toutes les semaines) qui statuera et vous communiquera la date d'entrée ou le rang sur la liste d'attente.

Le site Eugénie accueille également le Centre de Vaccination du CHA, le CEGIDD (Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic) et le CLAT (Centre de Lutte Anti-Tuberculose). Les consultations d'Ophtalmologie sont également assurées sur ce site.

Un projet de nouvel Hôpital Eugénie est en cours de préparation, afin de reconstruire cet Hôpital Eugénie sur le site du Stiletto, d'ici quelques années.



VOTRE ADMISSION ET LES FORMALITÉS D'ADMISSION



Jours et horaires d'ouverture : du lundi au jeudi de 8h à 18h, le vendredi de 17h, les week-ends et jours fériés : accueil urgences.

Votre dossier hospitalier est géré par des systèmes informatiques.

Cela nécessite dès votre arrivée la saisie d'informations précises concernant votre nom, vos prénoms, date de naissance et adresse.

Cette information permet à chacun des acteurs de l'hôpital de vous prendre en charge de façon sécurisée, d'identifier correctement vos examens, en particulier votre carte de groupage sanguin, de retrouver votre ancien dossier et de réaliser les soins.

C'est pourquoi il est impératif afin d'éviter les erreurs, de fournir une pièce d'identité le plus rapidement possible.

En cas d'admission programmée, il est recommandé d'effectuer la préadmission dès que la date de l'hospitalisation est fixée.

Vous éviterez ainsi l'attente, le jour de votre entrée.

En cas d'urgence, les formalités sont réduites au minimum (carte d'identité).

Vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au bureau des admissions dans les meilleurs délais.

PIÈCES ET RENSEIGNEMENTS À FOURNIR AU MOMENT DE L'ADMISSION

- La convocation de l'unité de soins;
- Une pièce d'identité (carte d'identité, permis de conduire, carte de séjour, passeport ou livret de famille pour l'admission des mineurs) obligatoire;
- Votre carte vitale ou attestation d'assuré social;
- La carte d'adhésion à une mutuelle complémentaire de l'année en cours;
- Si vous bénéficiez de la Couverture Maladie Universelle (CMU): votre attestation en cours de validité;
- Le nom du médecin traitant;
- Les coordonnées de vos proches ou du représentant légal pour les majeurs protégés.

CAS PARTICULIERS

Accident du travail:

La déclaration de l'employeur.

Pensionné de guerre:

Article L115 du Code des pensions militaires : votre carnet de soins gratuits.

Femme enceinte :

Carte vitale mise à jour et livret de famille ou le document de reconnaissance anticipée de l'enfant ou pièce d'identité.

Enfants handicapés :

Carte d'invalidité et notification d'Allocation d'Éducation Spéciale (AES)

Hospitalisation d'un mineur :

La signature des 2 parents ou des représentants légaux pour l'autorisation d'admettre, d'opérer et de sortie est obligatoire.

Étrangers ressortissants d'un pays de l'Union Européenne :

Carte Européenne d'assurance maladie.

Étrangers ressortissants d'un pays hors Union Européenne :

Passeport ou carte d'identité, prise en charge délivrée par un organisme officiel du pays où vous résidez : il vous sera demandé de faire l'avance des frais de séjour au moyen de la constitution d'une provision.



LES FRAIS DE SÉJOUR



Les séjours à l'Hôpital ne sont pas gratuits même si les frais relatifs à votre hospitalisation sont payés en grande partie par les organismes sociaux. L'ensemble des tarifs est affiché au bureau des admissions. Le bureau des admissions pourra également vous apporter des précisions concernant la facturation des chambres individuelles.

SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL

Les organismes de prévoyance sociale prendront en charge 80% des frais de séjour. Il reste à votre charge **le ticket modérateur** (20% du total des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier. Ce forfait constitue une participation aux dépenses autres que les soins pendant l'hospitalisation. Ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle si celle-ci délivre un accord sur la demande de prise en charge établie par nos services. Dans certains cas, vous serez exonéré du ticket modérateur:

- A compter du jour d'hospitalisation,
- A partir du 5ème mois de grossesse,
- Accident du travail,
- En cas de longue maladie, si celle-ci est en rapport avec l'hospitalisation,
- Pendant le premier mois d'existence des nouveau-nés,
- Affiliation à la caisse de prévoyance de la SNCF, au régime Alsace Lorraine,
- Bénéficiaire de l'article L115 du code des pensions militaires,
- Certains actes donnant lieu à exonération du ticket modérateur.

Certaines catégories de personnes dispensées de régler le forfait journalier au titres suivants:

- En hospitalisation de jour,
- Du risque maternité,
- Du risque accident du travail et maladies professionnelles,
- Les bénéficiaires de l'article L115, invalides et victimes de guerre,
- Les nouveau-nés au cours des 30 premiers jours suivant le jour de naissance,
- Les enfants et adolescents pour lesquels un handicap a été reconnu.

SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL

Vous devez verser à l'établissement le prix de journée ainsi que le forfait journalier. Vous pouvez rencontrer une assistante sociale qui vous apportera un soutien dans les démarches d'accès au droit aux soins et dans l'organisation de votre sortie. Pour tous renseignements contactez le secrétariat au 04 95 29 63 38.

L'ÉQUIPE MÉDICALE ET SOIGNANTE



Sous la « responsabilité » administrative d'un chef de service et/ou d'un responsable d'unité.

RESPONSABLE D'UN SERVICE ET/OU D'UNITÉ FONCTIONNELLE

Médecin responsable du fonctionnement médical du service et de son organisation. Vous serez pris en charge sur le plan médical par un des praticiens du service. Celui-ci vous fournira les informations sur votre état de santé.

SAGE-FEMME

Assure le suivi des grossesses en partenariat avec le médecin. Elle vous prendra en charge avant, pendant et après votre accouchement.

CADRE SUPÉRIEUR DE SANTÉ - CADRE DE PÔLE

Cadre (de formation infirmier, masseur kinésithérapeute, manipulateur radio ...) responsable d'un ensemble de services, chargé de la qualité des soins et de la gestion du personnel soignant.

CADRE DE SANTÉ

Responsable de l'organisation des soins dans une unité. C'est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour (soins, hôtellerie, renseignements, doléances,).

INFIRMIER(ÈRE)

Dispense les soins prescrits par le médecin ainsi que les soins relevant de son propre rôle.

AIDE-SOIGNANT(E)

Assure les soins d'hygiène et de confort en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas ...).

L'AUXILIAIRE DE PUÉRICULTURE

Vous accompagne dans les soins à apporter à votre bébé.

AGENT DES SERVICES HOSPITALIERS

Chargé de l'hygiène et de l'entretien des locaux et des tâches d'hôtellerie.

PERSONNEL MÉDICO-TECHNIQUE

(Manipulateurs en électroradiologie, techniciens de laboratoire et préparateur en pharmacie, brancardier) Intervient au cours de votre séjour pour des actes ou examens qui vous sont prescrits.

SECRÉTAIRE MÉDICALE

Assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier et la gestion administrative des dossiers.

DIÉTÉTICIENNE

Chargée d'adapter le régime alimentaire des patients.

KINÉSITHÉRAPEUTE

Réalise sur prescription médicale les soins de kinésithérapie. Il travaille en collaboration avec l'équipe soignante du secteur concerné.

ASSISTANTE SOCIALE

Assure la liaison entre l'hôpital, la famille et les structures extérieures.

PSYCHOLOGUE

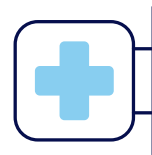
Vous aide à surmonter les difficultés d'ordre psychologique.

D'autres métiers sont exercés à l'hôpital et concourent également à notre mission de soins : Personnel administratif, personnel logistique, personnel technique.

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation et en particulier, des étudiants en médecine, en soins infirmiers, ou paramédicaux toujours sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.



VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL



LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Vous êtes accueilli dans le service de soins par une équipe médicale et paramédicale qui va assurer votre prise en charge.

L'équipe paramédicale est sous la responsabilité du Cadre de Santé, qui est également responsable de l'organisation des soins dans le service.

Au cours de votre séjour, vous serez amené à rencontrer, outre les praticiens, différents professionnels aux missions bien définies. Les professionnels des services sont identifiés par un badge précisant leurs noms et fonctions.

IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Tout le personnel de l'établissement doit porter un badge d'identification composé de deux parties :

- La première, le cordon et sa couleur :

Cordon bleu	=	Médecin
Cordons Jaune	=	Cadre de santé
Cordon Orange	=	Personnel Technique
Cordons violet	=	Infirmier(ère)
Cordons Gris	=	Personnel administratif
Cordon Rose	=	Secrétaire

- La deuxième, le badge avec la photo et l'identité de l'agent

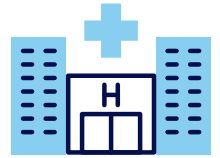
Tenue verte jetable : Personnel soignant du Bloc Opératoire

Veste rouge : Personnel de sécurité

Tenue blanche et liseré bleu et vert : Étudiants

Des étudiants en médecine, étudiants infirmiers, étudiants paramédicaux. (Si vous ne souhaitez pas la présence d'étudiants lors de ces visites ou que votre dossier médical soit utilisé dans ce cadre de travaux ou thèses, veuillez le signaler à l'équipe soignante).

LA VIE QUOTIDIENNE DURANT VOTRE SÉJOUR



ACCUEIL DANS LE SERVICE

Lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation.

Exceptionnellement, il est possible que nos équipes doivent, au cours de votre séjour, vous transférer vers une chambre ou un autre service. Merci de votre compréhension. Afin de limiter les risques d'erreur d'identité, un bracelet vous sera posé. Les personnels sont identifiés par des badges montés sur cordons de couleur distincte et précisant leur nom et fonction.



TRAITEMENT PERSONNEL

L'établissement attire votre attention sur l'importance donnée à la sécurisation du circuit du médicament pendant votre séjour. Il est nécessaire que vous remettiez tous les produits pharmaceutiques en votre possession à l'infirmier(ère) du service lors de votre admission. Vous devez, sauf accord avec le médecin, n'utiliser que les médicaments prescrits et délivrés par l'établissement afin de prévenir tous surdosage et interactions avec d'autres traitements.

PERSONNE À PRÉVENIR

Afin de faciliter le travail des soignants, nous vous demandons de choisir une personne de votre entourage. Cette personne, si vous le souhaitez, a pour rôle de répondre et prendre en charge les sollicitations au quotidien : démarches administratives, sociales, alimentaires, vestimentaires, TV, Téléphone...

DÉPÔT DE VALEURS

A votre admission vous serez invité à déposer vos valeurs (liste à consulter) à la régie au RDC. Une procédure a été mise en place dans l'établissement concernant le dépôt des valeurs. A votre sortie vous devez vous présenter personnellement à la régie munie de votre récépissé et papier d'identité pour récupérer votre dépôt.

- Les horaires d'ouverture : du Lundi au Jeudi : 8h45-16h45; le Vendredi : 8h45-15h45.

La régie est fermée les Samedis, Dimanches et jours fériés.

REPAS

Les repas sont servis dans les services:

- Le petit déjeuner de 7h à 7h30
- Le déjeuner de 11h30 à 12 heures
- Le dîner de 18h30 à 19 heures

Une infirmière vous demandera si vous avez un régime particulier et contactera une diététicienne.



LE LINGE

Seul le linge de lit dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement. Prévoyez votre nécessaire de toilette, serviette de table et votre linge personnel.

TÉLÉVISION (PRESTATION PAYANTE)

La prestation de Télévision en chambre est payante. Les modalités vous seront précisées lors de votre admission.

COURRIER

Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier affranchi. Un vaguemestre est présent au sein de l'établissement. Afin d'éviter tout retard dans la distribution de votre courrier, veuillez indiquer à vos correspondants: vos noms, prénoms, service d'hospitalisation, nom et adresse de l'hôpital où vous êtes hospitalisé.

Pour une hospitalisation à l'Hôpital Notre-Dame de la Miséricorde

Votre Nom et Prénom

Le nom du service où vous êtes hospitalisé
Centre Hospitalier d'Ajaccio - site du stiletto
Hôpital Notre-Dame de la Miséricorde
1180 Route A Madunuccia - 20090 Ajaccio

Pour une hospitalisation à l'Hôpital Eugénie

Votre Nom et Prénom

Le nom du service où vous êtes hospitalisé
Centre Hospitalier d'Ajaccio
Hôpital Eugénie
Boulevard Pascal Rossini
20000 Ajaccio

CULTE

Il existe des lieux de cultes au CHA, utilisables selon des modalités précisées dans un Règlement Intérieur spécifique. A votre demande auprès du cadre du service, le représentant de votre culte peut être appelé.

INTERPRÈTE

Une liste d'interprètes est disponible pour les professionnels de l'établissement.

L'hôpital dispose également d'un système de traduction en langue des signes pour les personnes sourdes et malentendantes.

Vous pouvez demander l'assistance d'un interprète ou bénéficier du dispositif ACCEO, auprès du Cadre du service.

ACCOMPAGNANTS

Suivant les possibilités d'accueil du service, un membre de votre famille peut être autorisé à demeurer auprès de vous. Pour en connaître les modalités adressez votre demande à un membre de l'équipe soignante.

Il est éventuellement possible pour les accompagnants des patients de déjeuner au self de l'hôpital.

Des tickets sont en vente jusqu'à 13 heures à la régie située dans le hall d'entrée au RDC de l'établissement.

Pour le soir les tickets achetés le matin sont donnés à un membre du personnel et le plateau est servi dans la chambre.

VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 12 heures à 20 heures, sauf contre-indication médicale. Les visites peuvent être limitées ou soumises à des mesures médicales qui vous seront indiquées dans le service.

HORAIRES PARTICULIERS

En service de réanimation et au sein des Soins Palliatifs, les familles peuvent rester au-delà de 20h.

En service de néonatalogie de pédiatrie, seules les visites des parents sont autorisées 24h/24h.

En dehors de ces horaires, les visites ne peuvent avoir lieu que pour des motifs valables et avec autorisation du cadre de santé du service.

Vos parents et amis sont les bienvenus. Cependant, vous devez respecter les conditions de visite propres au service dans lequel vous êtes hospitalisé (demander des précisions au Cadre de santé).

STATIONNEMENT

L'Hôpital Notre-Dame de la Miséricorde dispose d'un parking pour les visiteurs et les usagers ainsi que d'un parking réservé au personnel de l'établissement.

POUR LES VISITES IL EST RECOMMANDÉ

- D'éviter les visites en groupe ainsi que les visites trop longues qui fatiguent et retardent votre rétablissement.
- De ne pas amener de jeunes enfants (ils peuvent être exposés aux risques de contagion). Les enfants étant particulièrement sensibles aux infections, la visite des enfants de moins de 15 ans est interdite.
- De ne pas apporter de boissons alcoolisées.
- De ne pas amener de fleurs et de plantes qui ne peuvent pas rester dans les chambres.
- D'observer le plus grand silence dans les couloirs et surtout de ne pas fumer dans les chambres, les services, ni dans l'enceinte de l'hôpital.

PERMISSION DE SORTIE

Il est possible de bénéficier de permission de sortie avec l'accord du médecin ou la validation du représentant du Directeur. Le secrétariat ou le Cadre du service peuvent vous apporter des précisions.

POINT PRESSE

Le point presse est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17 heures. Il est situé dans le hall d'entrée au RDC de l'établissement.

DISTRIBUTION DE PETITE RESTAURATION, DE BOISSONS ET FRIANDISES

Une cafétéria et des distributeurs de boissons et de petite restauration sont installés dans le hall d'entrée au RDC de l'établissement.

LES RÈGLES ET CONSIGNES À RESPECTER

L'hôpital est un lieu de soins, il vous est demandé :

- De respecter les règles et recommandations concernant l'hygiène, les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.
- De ne pas introduire de médicaments, de boissons alcoolisées, de drogues illicites, armes ou autres produits dangereux.
- De faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger votre voisin (radio, téléphone, télévision, visites multiples et non-respect des horaires de visite.)
- De respecter les consignes et conseils donnés dans votre intérêt par le personnel.
- De ne pas fumer dans votre chambre.

Nous vous rappelons que de nombreux locaux sont des locaux à risques (présence de produits inflammables). Ces dispositions sont rappelées par le décret du 15 novembre 2006 sur l'interdiction de fumer dans les lieux accueillant du public.

- Il est interdit de filmer, photographier ou enregistrer des personnes, sauf en cas d'autorisation accordée par la Direction.
- En période de crise sanitaire, des mesures de prévention renforcées peuvent être adoptées comme pendant la crise du Covid 19. Elles sont portées à la connaissance des usagers par voie d'affichage et sur le site internet de l'établissement.

SÉCURITÉ INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre qui est munie d'un détecteur de fumée.

En cas de fumée dans la chambre :

- Prévenez immédiatement le personnel soit par la sonnette, soit en téléphonant au PC sécurité (Miséricorde : 04 95 29 95 97 ou 19597 en interne - Eugénie : 04 95 29 91 43),
- Gardez votre calme, ne pas crier au feu.
- Quittez votre chambre.

En cas de fumée hors de votre chambre :

- Fermez soigneusement la porte et les fenêtres de votre chambre pour éviter d'être incommodé par la fumée et certaines émanations toxiques.
- Attendre les secours.

En cas d'alerte :

- Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et si nécessaire vous transportera,
- N'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux,
- Attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel.

DROITS & INFORMATIONS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



La Personne de confiance. L'interlocuteur privilégié du médecin. La désignation vaut pour toute la durée de l'hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie.

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Il vous sera recommandé de désigner une personne de confiance qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre des décisions médicales.

Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'interlocuteur privilégié du médecin.

La désignation vaut pour toute la durée de l'hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie.

Comme le prévoit la loi, Art. L.1111-12 « Lorsqu'une personne, en phase avancée ou terminale d'une affection grave ou incurable, quelle qu'en soit la cause et hors d'état d'exprimer sa volonté, a désigné une personne de confiance en application de l'article L. 1111-6, l'avis de cette dernière, sauf urgence ou impossibilité, prévaut sur tout autre avis non médical, à l'exclusion des directives anticipées, dans les décisions d'investigation, d'intervention ou traitement prises par le médecin".

En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sauf délivrance d'un mandat express et dûment justifié et spécialement établi à cette fin.

La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales.

Elle est consultée à titre obligatoire mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence ou d'impossibilité (Artl.1111-4).

ATTENTION

Ne pas confondre la « personne de confiance » et la « personne à prévenir ». Cette information vous sera demandée dès votre entrée.

ACCÈS AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au secrétariat ou au cadre de santé de l'unité où vous effectuez votre séjour afin de connaître les horaires et conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous a pris en charge.

ANNONCE AU PATIENT D'UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

L'établissement a mis en place une organisation d'annonce au patient d'un dommage associé aux soins (Art.L. 1142-4 du Code de la Santé Publique) faisant référence à l'obligation d'information du patient sur les circonstances et les causes du dommage dont il s'estime victime.

« Tous les évènements indésirables qui entraînent un dommage physique ou psychologique doivent faire l'objet d'une annonce, qu'ils soient consécutifs à des complications liées à la pathologie du patient à un aléa thérapeutique ou à une erreur.» (guide « annonce d'un dommage associé aux soins », HAS, mars 2011) »

DIRECTIVES ANTICIPÉES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt de traitement et ce, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté.

Ces directives ont une validité de 3 ans (Art. R.1111-11 CSP). Elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises, dans le strict respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale.

Cette loi vous autorise à y accéder, et à les rectifier. Vous pouvez également vous opposer à ce que certaines données de votre dossier soient utilisées dans le cadre d'études et de travaux statistiques à usage interne (destinés à améliorer la qualité des soins) en écrivant au Directeur.

DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé(e) au moment d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au Cadre de Santé de votre service.

PRINCIPES D'INTIMITÉ, DE TRANQUILLITÉ ET DE CONFIDENTIALITÉ

La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées, son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.

Par ailleurs, le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles médicales et sociales le concernant.

(articles 226-13 et 226-14 du Code pénal, article L. 1110-4 du Code de Santé publique, articles 4, 45, 72 et 73 du Code de déontologie médicale, article L162-2 du Code de la Sécurité Sociale, jurisprudence et obligations d'ordre statutaire (droits et obligations des fonctionnaires sur la discrétion professionnelle) portant droits et obligations des fonctionnaires souligne que ceux-ci sont tenus au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

L'ensemble des soins et examens dont vous bénéficiez est consigné dans votre dossier médical.

Vous pouvez avoir accès à votre dossier médical :

- Oralement au cours de votre hospitalisation en vous rapprochant du cadre du service
- Après votre sortie, sur demande écrite adressée à la Direction de l'Établissement.

Monsieur le Directeur Centre Hospitalier d'Ajaccio Direction Générale
Centre Hospitalier d'Ajaccio - Hôpital Notre-Dame de la Miséricorde -
Site du Stiletto
1180 Route A Madunuccia
20090 Ajaccio Cedex

Votre courrier doit être accompagné de documents justifiant votre identité.

Vous pouvez demander l'intégralité de votre dossier ou simplement une partie, si vous n'avez pas apporté cette précision vous recevrez un formulaire qui vous permettra de préciser et compléter votre demande afin de mieux vous satisfaire.

Le dossier peut vous être adressé directement après un délai de réflexion de 48 heures, ou communiqué au médecin que vous désignerez, dans les 8 jours si votre hospitalisation date de moins de cinq ans, ou dans les deux mois si plus de cinq ans.

Vous pouvez également demander à consulter votre dossier sur place, un médecin ayant participé à votre prise en charge peut vous accompagner dans sa lecture.

Dans ce cas il est souhaitable de contacter le secrétariat du service pour convenir d'un rendez-vous.

La consultation sur place est gratuite.

Les copies et/ou l'envoi à votre domicile de votre dossier vous seront facturés par l'établissement.

L'accès aux dossiers patients est réservé :

- A la personne hospitalisée,
- A ses ayants-droits, sauf opposition manifestée de son vivant. Ils devront préciser le motif de la demande (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir leurs droits), et accompagner leur demande de documents justifiant de leur identité et de leur qualité d'ayant-droit,
- Au mandataire expressément désigné par le patient,
- A son représentant légal.

PERSONNES SOUS TUTELLE

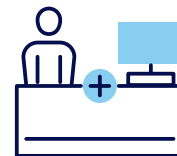
Pour les personnes sous tutelle, il convient de joindre avec les justificatifs d'identité, le jugement le désignant en qualité de tuteur.

MINEURS

Pour les mineurs, il convient de joindre également la copie du livret de famille. En ce qui concerne les mineurs, seule la (ou les) personne(s) disposant de l'autorité parentale, peuvent avoir accès aux informations médicales. Le mineur peut cependant s'opposer à cette communication et demander que cet accès se fasse par l'intermédiaire d'un médecin.



L'HÔPITAL À VOTRE ÉCOUTE



COMMISSION DES USAGERS (CDU)

En vue d'améliorer la qualité de prise en charge des patients au sein des établissements de santé, le décret n°2016-726 du 1^{er} Juin 2016 prévoit l'installation d'une Commission Des Usagers.

Cette commission a pour missions:

- De veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches,
- De contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Présidée par le Directeur de l'établissement, la commission est composée:

- De deux médiateurs médicaux (un titulaire et un suppléant),
- De deux médiateurs non médicaux (un titulaire et un suppléant),
- De quatre représentants des usagers (deux titulaires et deux suppléants)*,
- Du Président de la Commission Médicale d'Établissement,
- De deux représentants du conseil de surveillance (un titulaire et un suppléant),
- De deux représentants du personnel (un titulaire et un suppléant),
- De deux représentants de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico - Techniques (un titulaire et un suppléant).

*Vous avez la possibilité de joindre les Représentants des Usagers en passant par le service des relations avec les usagers.

Malgré les efforts faits pour veiller à la qualité de l'accueil, des soins et des prestations hôtelières, vous pouvez avoir des remarques à formuler.

En cas de difficultés, vous pouvez vous adresser au Cadre de Santé de l'unité, sans attendre votre sortie pour manifester votre insatisfaction.

S'il s'agit d'un problème médical, vous avez la possibilité de demander un entretien avec le praticien qui vous a pris en charge ou avec le Responsable de service.

Si vous estimez avoir été victime d'un préjudice atteignant un certain seuil de gravité, la Commission de Conciliation et d'indemnisation (CCI) est chargée des procédures de règlement amiable des litiges.

Site Internet : www.commission-crci.fr Téléphone :
0810 600 160.
corse@commissions-crci.fr
Téléphone : 04 72 84 04 52 (n°non surtaxé)

Adresse : CCI / CRCI
235, cours Lafayette - 69 451LYON Cédex 06

Néanmoins si vous n'êtes pas satisfait après les différentes interventions, vous pouvez

- Saisir par courrier, le Directeur de l'établissement de votre plainte ou de votre réclamation qui fera l'objet d'une réponse personnalisée,
- Saisir un des médiateurs en fonction du motif évoqué,
- En ce qui concerne l'EHPAD, il est possible de saisir des « Personnes Qualifiées » désignées par le Préfet qui peuvent accompagner les usagers et la famille dans leurs démarches. (Loi du 02/01/2002).

Votre plainte ou votre réclamation sera enregistrée et présentée en CDU, afin que des actions correctives soient proposées si cela est justifié.



CENTRE HOSPITALIER D'AJACCIO

Les représentants des usagers



Ces personnes ont pour mission d'informer les usagers sur leurs droits, de faciliter l'échange et l'écoute des usagers. Ils peuvent apporter une aide aux usagers dans leurs différentes démarches.



Les représentants des usagers présents dans les instances sont :

M. Robert COHEN (Association pour le droit de mourir dans la dignité),

Mme BERTOLINI Audrey (Aiatu Corsu),

Mme Roselyne PROFIZI (Union fédérale des consommateurs Que Choisir),

M. Henry MULLER (Association des paralysés de France),

Mme Rose-Marie PASQUALAGGI (Association des diabétiques de France).



COMMENT CONTACTER LES REPRESENTANTS DES USAGERS ?

☞ Via le service relations avec les usagers de l'établissement

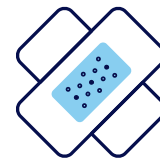


04.95.29.96.97

Ou

04.95.29.90.98

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS



QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Afin d'améliorer la qualité des prestations que vous recevez, nous réalisons des évaluations des pratiques professionnelles.

Nous analysons également les remarques faites par les usagers : aussi pensez à utiliser les questionnaires de sortie pour nous faire part de vos remarques.

Afin de garantir une sécurité maximale au cours de votre séjour, différentes vigilances existent à l'hôpital:

- La pharmacovigilance,
- La cosmétovigilance,
- La pharmacodépendance,
- L'hémovigilance,
- L'infectiovigilance,
- La réactovigilance,
- La matériovigilance,
- La biovigilance,
- La radioprotection,
- Événements indésirables associés aux soins,
- L'identitovigilance

L'ensemble des justificatifs demandés à l'accueil nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance tout au long du parcours de soins afin d'éviter toute erreur ou homonymie.

Le Centre Hospitalier d'Ajaccio est engagé dans une démarche d'identitovigilance.

Cette dernière est née de la volonté d'éviter les erreurs de patients, elle a pour objectif la sécurité des soins.

Les personnels de l'établissement s'assureront de votre identité tout au long de votre séjour. Un bracelet d'identification sera posé à votre poignet, il permettra de vérifier votre identité à toutes les étapes de votre hospitalisation. Il sera enlevé à votre sortie.

Vous pouvez refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité et en signant le document "Refus du bracelet d'identification".

SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite.

L'établissement Français du Sang - site Ajaccio fonctionne 24h /24.

GESTION DE CRISE

En cas de crise sanitaire, des mesures supplémentaires de prévention de risques peuvent être prises et portées à la connaissance des usagers.

HYGIÈNE ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La lutte contre les infections nosocomiales, c'est-à dire celles acquises lors d'un séjour hospitalier, est une priorité de notre établissement.

Le Centre hospitalier d'Ajaccio dispose d'une Unité de Prévention et du Contrôle du Risque Infectieux, composée de médecins et d'infirmières, qui met en œuvre la politique définie par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Les mesures concernent :

- Les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins,
- L'information du patient et la formation du personnel,
- La surveillance des infections nosocomiales, des bactéries multirésistantes et de l'environnement.

Vos visiteurs doivent :

- Se laver rigoureusement les mains,
- Ne pas s'asseoir et ne rien déposer sur votre lit,
- Ne pas apporter de denrées alimentaires,
- Éviter de vous rendre visite lorsqu'ils sont malades eux-mêmes,
- Ne pas apporter de fleurs et de plantes,
- Respecter les consignes spécifiques données par le personnel

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) propose des stratégies adaptées à la prise en compte effective de toutes les douleurs.

Le Centre Hospitalier dispense des consultations d'algologie (douleur) pour une prise en charge de la douleur chronique rebelle et la prise en charge spécifique de la douleur post-opératoire.

SOINS PALLIATIFS

Un service de soins palliatifs de 10 lits se trouve sur le site de l'hôpital Notre-Dame de la Miséricorde site du stiletto.

Une équipe pluridisciplinaire mobile de soins palliatifs se déplace à la demande des services ou de la famille.

Ses horaires sont souples et s'adaptent aux contraintes de services.

Elle offre une meilleure prise en charge des patients, un soutien aux familles par une collaboration avec les équipes soignantes.

DÉMARCHES DE CERTIFICATION

Le Centre Hospitalier d'Ajaccio est certifié par la HAS.

Il s'agit d'une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement.

Il fait l'objet également d'autres démarches de certification, en particulier la certification du Laboratoire d'Analyse Biologique par le COFRAC et la certification de l'EHPAD selon une procédure spécifique.

La Coordination Hospitalière ou le Don d'organes et de Tissus du Centre Hospitalier d'Ajaccio, a quant à elle fait l'objet d'une certification par l'agence de Biomédecine.

Elle a pour mission d'organiser les prélèvements d'organes et de tissus, d'informer et soutenir les familles et de veiller au respect des bonnes pratiques.

DÉMARCHE ÉTHIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

L'éthique et la bientraitance sont des valeurs que le Centre Hospitalier d'Ajaccio s'engage à promouvoir au bénéfice de ses patients.

L'établissement dispose d'un Comité d'Éthique chargé de développer cette réflexion éthique avec les professionnels Hospitaliers.

Le Centre Hospitalier d'Ajaccio est engagé dans une démarche de développement durable et de respect de l'environnement.

Le Nouvel Hôpital, Notre-Dame de la Miséricorde a été construit en respectant les règles HQE (Haute Qualité Environnementale).

Il dispose notamment de panneaux photovoltaïques.

VOTRE DÉPART ET LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES



Lorsque votre état de santé ne requiert plus votre maintien dans l'établissement, la sortie est prononcée sur avis médical. Le jour de votre sortie est fixé par le médecin.

AVANT DE PARTIR

- Passez par le Bureau des Entrées muni de votre Fiche Individuelle de Sortie. Celle-ci est à retourner dans le service après validation du Bureau des Entrées,
- Réglez les frais de séjour restant à votre charge (suppléments et chambres particulières, ...)

Il vous sera remis:

- Les ordonnances relatives à votre traitement,
- Les certificats médicaux,
- Les bulletins de sortie,
- L'arrêt de travail et la feuille de transport si vous faites appel à un véhicule sanitaire.

TRANSPORT AMBULANCIER

Le retour à domicile par ambulance ou VSL (Véhicule Sanitaire Léger) est soumis à prescription médicale.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient.

Veuillez néanmoins informer l'équipe soignante du transporteur choisi.

Tous les transports ne sont pas remboursables.

Le cadre de santé du service ainsi que le service social sont à votre disposition pour vous communiquer davantage d'informations.

TRANSFERT VERS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT SANITAIRE

Sous réserve d'une prescription en bonne et due forme suite à une hospitalisation (pas de prise en charge pour une consultation ou un passage aux urgences sauf SMUR/SAMU), les frais de transport sont différemment pris en charge.

SORTIE DE CHIRURGIE AMBULATOIRE

Dans le cadre d'une hospitalisation en ambulatoire, la sortie doit obligatoirement se faire en présence d'un accompagnant.

SORTIE DE MINEUR

La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence d'un représentant légal : père, mère ou tuteur. Une pièce d'identité vous sera demandée.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

En cas de sortie contre avis médical vous devez signer une fiche de « sortie contre-avis médical » attestant que vous avez été averti des risques encourus et que vous déchargez l'hôpital de toute responsabilité en cas d'accident.

Si vous refusez de le faire, le médecin fera dresser un procès-verbal.





CENTRE HOSPITALIER D'AJACCIO
CENTRU USPITALIERU D'AIACCIU

Dichjarazioni di i dritti è di i libartà di a parsona anziana dipendenti

*« Quandu sarà accittata da tutti ch'è i parsoni anziani dipendenti t'ani u drittu
à u rispettu assulutu di i so libartà di parsoni maiò è di a so libartà d'èssari umani,
issa carta sarà applicata sionti u so spiritu ».*

*(Testu strattu da a dichjarazioni elaborata da a Cummissioni "Dritti è Libartà"
à l'iniziativa di a Fundazioni Naziunali di Ghjeruntulughja)*

Principii ghjinirali

1. Scelta di vita : Ogni parsona anziana dipendenti hè libara di sceglia a so manera di campà.
2. Dumiciiliu è inturnianza : U so locu di vita, dumiciiliu parsunali o stablimentu, a parsona anziana dipendenti u devi sceglia da par edda è devi essa accurdatu à i so bisogni.
3. Una vita suciali malgradu l'impidimenti : Ogni parsona anziana dipendenti devi trattena a libartà di cummicà, di tramutassi è di participà à a vita di a sucità.
4. Presenza è partecipazioni di i familiari : U mantinimentu di u liamu familiari è di l'inturnianza amicali hè indispensèvuli à i parsoni anziani dipendenti.
5. Patrimoniu è rivinuti : Ogni parsona anziana dipendenti devi pudè cunsirvà a maestria di u so patrimoniu è di i so rivinuti dispunibili.
6. Valurizzazioni di l'attività : Ogni parsona anziana dipendenti devi essa incuraghjita à tena i so attività.
7. Libartà di cuscenza è pràtica rilighjosa : Ogni parsona anziana dipendenti devi pudè participà à l'attività rilighjosi o filosòfici scèltusi.
8. Prisirvà l'autunumia è anticipà : A privinzioni di a dipendenza hè una nicissità da ch'è invecchia.
9. Dritti à i curi : Ogni parsona anziana dipendenti devi essa, quant'è ogni altra, ammissa à i curi ch'è li vani à prupiziu.
10. Qualificazioni di l'intarvinenti : I curi abbisugnati da una parsona anziana dipendenti voni essa dispinsati da intarvinenti furmati, in quantità bastèvuli.
11. Rispettu di a fini di vita : Curi è assistenza dèvini essa pracurati à a parsona anziana à l'ultima è à a ghjenti di soiu.
12. A ricerca : Una priurità è un duveru : A ricerca multidisciplinari riguardu l'invecchiamentu è a dipendenza hè una priurità.
13. Asarciziu di i dritti è prutizzioni ghjuridica di a parsona : Ad ogni parsona ch'è si trova dipendenti bisogna ch'èddi si prutighjissini micca solu i so pussessi bensì a so parsona.
14. L'infurmazioni, megliu prutetta contr'à l'esclusioni : A ghjenti devi essa infurmata di i difficoltà patuti da i parsoni anziani dipendenti.

U DOCUMENTU INTIGRALI DI A DICHIARAZIONI HÈ À A VOSTRA DISPUSIZIONI, BASTA À DUMANDALLU
À A «DIRECTION QUALITE-GESTION DES RISQUES-PLANS ET CRISES SANITAIRES-COMMUNICATION» DI U STABILIMENTU.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



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 reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



CHARTE DE LA PERSONNE ÂGÉE HOSPITALISÉE



CHARTE DE L'ENFANT ET DU NOUVEAU-NÉ HOSPITALISÉ



CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Centre Hospitalier d'Ajaccio
CENTRU HOSPITALIERU D'AJACCIO

Date de création : 22/10/2022

Établi à partir de la Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 Mai 1986.

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison ou en consultation externe ou en hôpital de jour.

2. Un enfant hospitalisé peut être accompagné de ses parents (ou leur substitut) le jour et d'un parent la nuit, quel que soit son âge ou son état.

3. Les parents sont informés sur les règles de vie du service et participent activement aux soins de leur enfant.

4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir des informations sur la maladie et les soins, adaptées à leur âge et à leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5. Tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable est écarté. Notre objectif est de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6. Les enfants sont pris en soin par un personnel formé à la pédiatrie, dans un secteur dédié et adapté à leur âge, en toute sécurité.

7. L'hôpital s'efforce de fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8. L'équipe soignante est formée pour répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins données à chaque enfant.

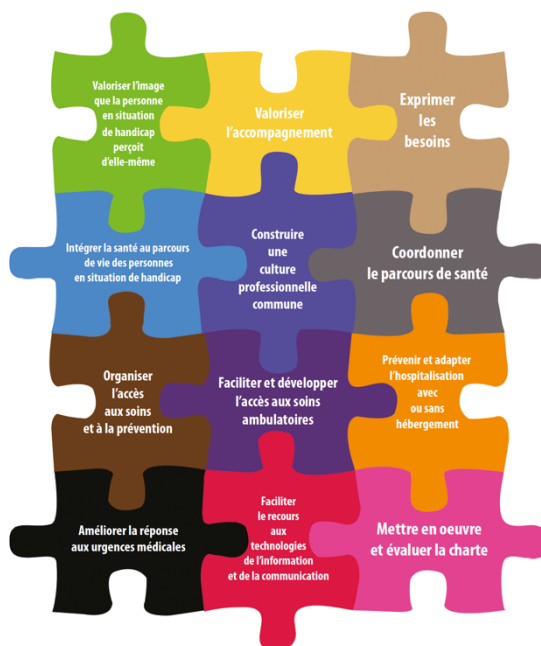
10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il est traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

CHARTRE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ROMAIN JACOB



CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

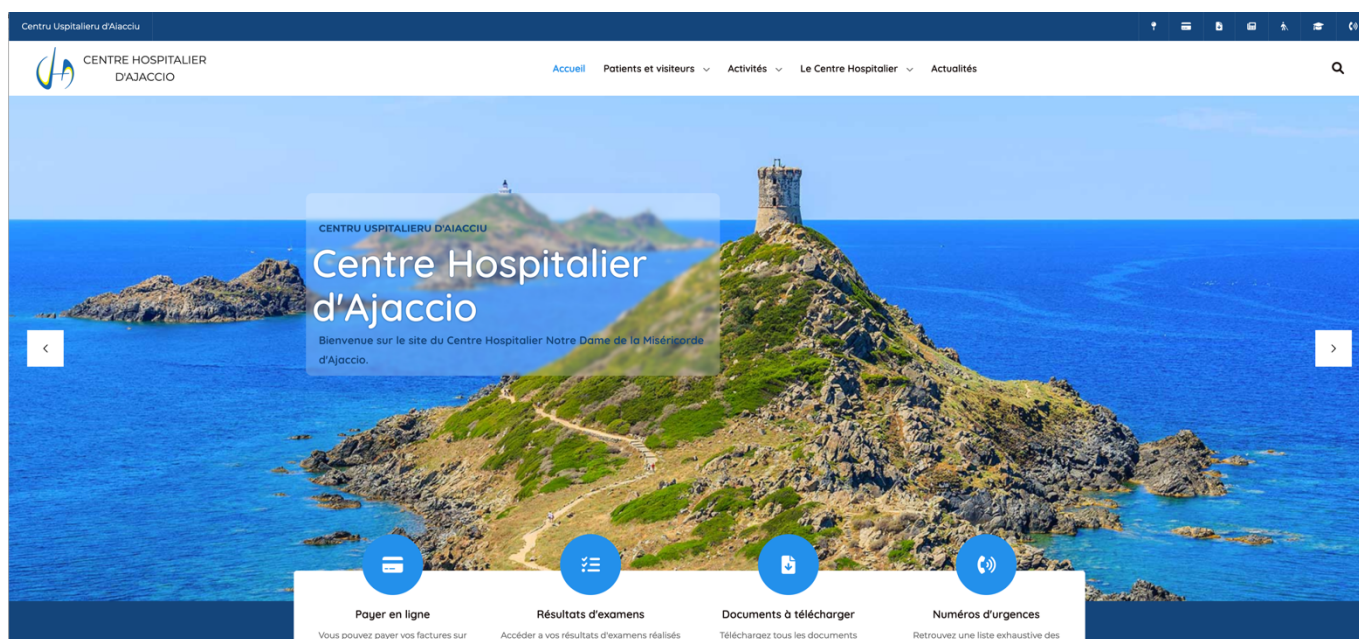


Handidactique

Nous tenons par ailleurs, à vous rappeler que l'utilisateur de l'hôpital, dispose de droits mais aussi des devoirs, comme de respecter les lois notamment en termes de Laïcité, et de ne pas troubler l'ordre public, le confort des autres usagers où de ne pas commettre de dégradations ainsi que de faire preuve de respect envers les professionnels hospitaliers.



Plus d'informations sur notre site internet :





CENTRE HOSPITALIER D'AJACCIO
CENTRU USPITALIERU D'AIACCIU

