



Centre Hospitalier
Corte Tattone

Livret d'accueil patient



*Centre Hospitalier Intercommunal Corte Tattone
Avenue du 9 Septembre 20250 Corte - 04 95 45 05 00
www.chi-corte-tattone.fr*

Sommaire

I.
Le Mot de
la Directrice
p. 4

II.
Présentation
du CHI
de Corte Tattone
p. 5

III.
L'organisation
institutionnelle et
administrative
p. 7

IV.
Votre accueil
p. 10

V.
Le séjour
p. 16

VI.
Vos droits
p. 23



VII.
Les représentants
des usagers
p. 28

VIII.
Les règles de vie
communes
p. 29

IX.
Votre sortie
p. 31

X.
Votre satisfaction
p. 33

XI.
Nos engagements
p. 34





I. Le mot de la Directrice

Madame, Monsieur,

Vous-même ou l'un de vos proches venez d'être admis au Centre Hospitalier Intercommunal de Corte Tattone.

Ce livret d'accueil a été spécialement conçu à votre intention afin de faciliter votre séjour, en apportant des réponses concrètes à l'ensemble des questions liées à votre hospitalisation.

Outre la présentation générale de l'établissement, ce guide contient des informations sur les divers aspects de votre vie à l'hôpital, ainsi que sur la charte de la personne hospitalisée que notre établissement entend respecter et promouvoir.

Soyez, d'ores et déjà, convaincu de la volonté du personnel médical, des équipes soignantes et de l'ensemble du personnel de tout mettre en œuvre pour vous assurer ainsi qu'à vos proches, la meilleure prise en charge possible.

Permettez-moi, enfin, de vous souhaiter un séjour parmi nous le moins contraignant possible, et de vous inviter à remplir le questionnaire de satisfaction joint, afin de nous aider à améliorer la qualité de notre accueil, et de votre prise en charge.

**La Directrice du CHI Corte Tattone
Madame Charlotte LHOMME**



II. Présentation du Centre Hospitalier Intercommunal de Corte Tattone

Le Centre Hospitalier Intercommunal de Corte Tattone est né, le 1^{er} janvier 2000, de la fusion du Centre Hospitalier de Tattone et de l'Hôpital Local de Corte.

Il est l'hôpital de proximité de référence du Centre Corse, situé à 1 heure de Bastia et 1h30 d'Ajaccio. Il couvre un bassin de population de 30 000 habitants, avec une fréquentation fluctuante au cours de l'année, en fonction de la saison touristique estivale et du calendrier universitaire (5000 étudiants par an).

Le Centre Hospitalier intercommunal Corte Tattone a été labellisé « Hôpital de Proximité » en 2022.

Il comprend deux sites distants de 30 minutes :

- **Le site sanitaire Santos Manfredi de Corte**, qui offre une prise en charge en hospitalisation complète, en ambulatoire, au domicile et en urgence :



- **18 lits de médecine polyvalente**, dont **4 lits** identifiés en **soins palliatifs**,
- **5 lits de court séjour** gériatrique,
- **20 lits de soins de suite** et de **réadaptation** (SSR) avec un plateau de rééducation,
- **10 lits d'unité de soins de longue durée** (USLD),
- Un **service médical non programmé** avec **2 lits** d'observation et une antenne SMUR,
- **20 places** d'hospitalisation à domicile (HAD),
- Un **hôpital de jour** pour les **chimiothérapies** et tout autre traitement ambulatoire (HDJ),
- Un **plateau de consultations** externes,
- Un **plateau d'imagerie**, avec scanner, mammographe, appareil de radiologie et échographe,
- Une **pharmacie à usage intérieur** qui délivre également des médicaments en rétrocession.

- **Le site médico-social de Tattone** qui accueille des personnes en situation de handicap, et des personnes âgées dépendantes :
 - **60 places d'EHPAD** (dont 12 places d'accueil de résidents désorientés en unité sécurisée),
 - **1 pôle d'activités** et de soins adaptés (PASA),
 - **20 places de foyer d'accueil** médicalisé (FAM),
 - **36 places de maison d'accueil** spécialisée (MAS),
 - **Un plateau paramédical** complet de rééducation,
 - **Une pharmacie** à usage intérieur.

Le Centre Hospitalier Intercommunal de Corte Tattone est membre du Groupement Hospitalier de Territoire de Haute Corse (GHT), dont le Centre Hospitalier de Bastia est l'établissement support. Il travaille en étroite collaboration avec l'hôpital de Calvi Balagne qui est également membre du GHT.

L'hôpital s'emploie aussi à développer des partenariats ville/hôpital avec les professions libérales et travaille dans le cadre de conventions de collaboration avec le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC), AVEC, le réseau Onco-PACA, l'équipe mobile de soins palliatifs de Bastia, l'association Corse maladies chroniques.

Des synergies ont aussi été développées avec différents laboratoires : le laboratoire Biogroup (2A2B), le laboratoire du Centre Hospitalier de Bastia et l'Université de Corse dans le cadre de la gestion de l'épidémie de COVID-19.



Centre Hospitalier
Corte Tattone

III. L'organisation institutionnelle et administrative



La gouvernance

La gouvernance du Centre hospitalier intercommunal Corte Tattone est assurée par trois personnes clé :

- **Madame Charlotte LHOMME, Directrice.**
- **Monsieur le Dr Paul Julien VENTURINI, Président de la Commission Médicale d'Établissement (CME).**
- **Monsieur le Dr Xavier POLI, Président du Conseil de Surveillance.**

La Directrice et le Président de la Commission Médicale d'Établissement ont co-signé en 2022 une charte de gouvernance qui définit les lignes directrices de leur partenariat.

Les instances

Le Directoire est une instance délibérative, présidée par la Directrice de l'établissement et composée :

- **du directeur adjoint du site de Tattone,**
- **du Président de la Commission Médicale d'Établissement,**
- **de la Présidente de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médicotechnique,**
- **des chefs de pôle.**

Le Directoire assiste la Directrice dans la gestion de l'établissement et délibère sur les orientations stratégiques.

Le Conseil de Surveillance est une instance délibérative, présidé par Monsieur le Docteur Xavier POLI, Maire de Corte. Elle est composée de 15 membres répartis en trois collèges :

- **Cinq représentants des Collectivités Territoriales.**
- **Cinq représentants des personnels médicaux et non médicaux de l'Établissement.**
- **Cinq personnalités qualifiées.**

Cette instance se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce un contrôle sur sa gestion.



La Commission des Usagers (CDU) est présidée par M. Dominique LAZZONI, usager représentant de l'Association des Paralysés de France.

La commission des usagers a pour principale mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.

La Commission Médicale d'Établissement (CME) représentant le personnel médical est présidée par le Dr Paul Julien VENTURINI.

Cette instance joue un rôle majeur dans la démarche qualité et gestion des risques associés aux soins de l'établissement. Le médecin Coordonnateur Qualité et Gestion Des Risques est le vice-président de la CME, le Dr Jazil HASSAM.

Cette commission est décomposée en sous-commissions :

- **Le Comité du médicament et des dispositifs médicaux (COMEDIMS).**
- **Le Comité de Lutte contre les Infections Associés aux Soins (CLIAS).**
- **Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).**

La Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique (CSIRMT) est présidée par M^{me} Marion BALDACCI, cadre du pôle clinique.

Elle est impliquée dans l'organisation des soins, les conditions d'accueil des usagers et la mise en œuvre de la politique Qualité et Gestion Des Risques Associés aux Soins.

Le Comité Social d'Établissement (CSE), présidé par M^{me} Charlotte LHOMME, Directrice, représente les personnels non médicaux.

Il traite principalement des problématiques liées à l'organisation du travail, et aux conditions d'hygiène et de sécurité.



Les pôles d'activités

Les services de l'Établissement sont répartis en cinq pôles d'activité. Le chef de pôle dirige les services du pôle, assisté d'un cadre de pôle. L'établissement est composé de **5 pôles** :

- **Pôle Clinique** : Médecine, SSR, USLD, Soins Palliatifs, Court Séjour Gériatrique.
- **Pôle Ambulatoire** : plateau de consultations externes et imagerie, HDJ, HAD, accueil médical non programmé.
- **Pôle Activités transversales** : Cellule qualité, sécurité, hygiène, pharmacie
- **Pôle Médico-social** : EHPAD, FAM, MAS.
- **Pôle Administratif et technique** : services admissions-facturation-finances, achat-travaux-logistique, ressources humaines et affaires générales.



IV. Votre accueil

L'admission

L'admission à l'hôpital est prononcée par le Directeur de l'établissement après avis du médecin du service, sur demande du médecin traitant, du médecin de l'AMNP ou d'un autre établissement de santé.

Les formalités administratives doivent être effectuées à votre arrivée, soit par vous-même, soit par un membre de votre entourage au bureau des admissions situé au rez-de-chaussée de l'établissement.

Votre admission à l'hôpital nécessite des formalités administratives indispensables notamment pour assurer le règlement de vos frais d'hospitalisation par les organismes de sécurité sociale et mutuelles, sécuriser votre séjour, et répondre aux règles d'identitovigilance (L'identitovigilance est l'ensemble des mesures mises en œuvre pour fiabiliser l'identification de l'utilisateur afin de sécuriser ses données de santé, à toutes les étapes de sa prise en charge.)



Pour accomplir ces formalités auprès du bureau des admissions, vous devrez présenter les pièces administratives suivantes :

- **Pièce d'identité** : carte nationale d'identité ou passeport ou permis de conduire ou titre de séjour.
- **Carte vitale ou attestation** de votre régime d'assurance à jour de vos droits lors de l'hospitalisation.
- **Couverture complémentaire** : carte mutualiste ou attestation de prise en charge de la mutuelle, assurance privée, attestation de Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC).

- Si vous êtes ressortissant de l'Union Européenne, Volet E112 (hospitalisation programmée), Volet E111 (hospitalisation en urgence), Volet E113 (accident de travail).

Si l'hospitalisation fait suite à un accident du travail, volet n°2 du certificat d'accident du travail.

- **Si vous êtes un ancien combattant ou victime de guerre**, carnet de soins gratuits (Article L.115) laissé à la disposition de l'administration pour la durée de l'hospitalisation.
- **Si vous êtes un patient mineur** : excepté en cas d'urgence, l'admission ne peut être prononcée en l'absence du représentant légal dont les coordonnées devront figurer dans le dossier d'admission, ou de l'autorité judiciaire.

Par ailleurs, en l'absence de pièces relatives à l'état civil ou à l'ouverture des droits, votre situation devra être régularisée dans les meilleurs délais.

La demande de chambre individuelle

En l'absence de chambre double ou si votre état de santé exige que vous soyez isolé, vous pouvez être hospitalisé dans une chambre individuelle. Dans ce cas aucun supplément ne vous sera facturé.

En revanche, si vous souhaitez être hospitalisé en chambre individuelle pour des raisons de confort, cette prestation vous sera facturée 40€ par jour.

Certaines mutuelles proposent le remboursement total ou partiel des frais dits de confort. Pour savoir si vous pouvez bénéficier d'un remboursement, il vous incombe de consulter le tableau de remboursement relatif à votre niveau de garantie.



Chambre
individuelle
40€.



La gestion de l'anonymat et de la confidentialité du séjour

L'établissement garantit la confidentialité de votre séjour. À ce titre, aucune information ne sera communiquée à une tierce personne concernant votre présence dans l'établissement, notamment lors de l'appel téléphonique de proches. Le médecin se chargera de les rappeler.

Il en sera de même concernant les informations relatives à votre état de santé, dans l'hypothèse où vous ne souhaiteriez pas qu'elles soient communiquées à vos proches.

Si vous souhaitez être admis dans le service à titre anonyme, il vous appartient de prévenir le professionnel qui enregistre votre admission.



La gestion des sommes et objets de valeur

Dans tous les cas, en hospitalisation programmée ou en urgence, un inventaire contradictoire des sommes d'argent et de tous les objets en votre possession est aussitôt établi. Il est signé par vos soins, par le professionnel qui procède à l'inventaire, et contre-signé par un autre agent.

Dans l'hypothèse où vous seriez dans l'incapacité de signer, votre accompagnant sera invité à le signer pour vous.

En l'absence d'accompagnant, deux professionnels de santé différents signeront l'inventaire.

Les biens inventoriés sont transférés dès le lendemain à la Trésorerie Hospitalière de Bastia qui en assure la conservation. En aucun cas, le Centre Hospitalier n'est autorisé à conserver vos biens et valeurs sur l'établissement.

L'établissement ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol des valeurs et effets personnels conservés dans votre chambre.

Nous vous conseillons fortement de laisser vos sommes et objets de valeur à votre entourage pour éviter de les récupérer à l'issue de votre séjour à la Trésorerie Hospitalière de Bastia.



Le règlement intérieur

Vous pouvez avoir accès au règlement intérieur de l'établissement en le consultant auprès du secrétariat de direction du Centre Hospitalier ou auprès du cadre du service dans lequel vous êtes hospitalisé.



La personne de confiance

Conformément à la loi, tout patient majeur capable hospitalisé, peut désigner une personne de confiance. Cette désignation n'est pas une obligation. Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être.

Cette désignation est faite par écrit, et co-signée par la personne désignée qui est informée par les professionnels de santé de son rôle. Elle est révocable à tout moment.

La personne de confiance a plusieurs missions. Elle peut si vous le souhaitez :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- Prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.
- Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir, et vos directives anticipées : elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.

Concernant les majeurs protégés, elles peuvent désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Les mineurs sont représentés par leurs parents ou par leur tuteur.

La personne à prévenir

Vous avez la possibilité de désigner, auprès de l'infirmière qui réalise l'admission, une personne à prévenir, en plus de la personne de confiance.

Cette personne sera contactée en cas de décès. Nous pourrions également lui communiquer uniquement avec votre accord toute autre information concernant votre séjour.

Le consentement éclairé



Le praticien du service doit vous délivrer une information claire, précise et adaptée à vos facultés de discernement, sur votre état de santé et le projet de soins envisagé.

Dans tous les cas votre consentement libre et éclairé vous sera demandé.





Les directives anticipées

Les directives anticipées sont des instructions écrites qui permettent à toutes personnes majeures capables, d'exprimer ses volontés relatives à la fin de vie.

Cela concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de certains traitements ou d'actes médicaux, pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Elles sont aussi l'expression des convictions personnelles de la personne qui les rédige. Les directives anticipées sont modifiables ou révocables à tout moment.

En pratique elles doivent être écrites, datées et signées par l'intéressé sur le formulaire qui se trouve dans le classeur patient ou sur papier libre. Doit y figurer nom, prénom date et lieu de naissance.

En cas d'incapacité physique, ce document peut être rédigé devant vous par un tiers, en présence de deux témoins dont l'un doit être votre personne de confiance si vous l'avez désignée.

Un formulaire vous sera remis lors de votre admission et sera intégré à votre dossier patient si tel est votre souhait.

Dons d'organes et de de tissus à visée thérapeutique

Le personnel médical et paramédical peut vous fournir des renseignements sur le don d'organes.

Vous pouvez également contacter l'Équipe de Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus (CHPOT) du Centre Hospitalier de Bastia aux coordonnées suivantes :



Tél : 04.20.00.40.84 ou 06.23.06.74.68

Adresse mail : dons-organes@ch-bastia.fr

Adresse internet : www.dondorganes.fr



V. Le séjour

Une équipe pour vous soigner

Lors de votre séjour, vous rencontrerez différents professionnels à votre écoute pour organiser votre prise en soins.

Chaque membre du personnel est identifié par son nom et sa fonction sur sa tenue professionnelle.

Placée sous la responsabilité du Chef de pôle, du Chef de service et du Cadre de santé, l'équipe soignante est composée de professionnels de santé qui assurent vos soins :

Les médecins assurent votre prise en charge en collaboration avec le personnel paramédical, prescrivent les examens médicaux nécessaires, réalisent un diagnostic et mettent en place un traitement avec votre consentement éclairé (information sur le bénéfice risque). Ils vous informent de votre état de santé et peuvent recevoir les membres de votre famille ou de votre entourage que vous aurez désignés, pour leur communiquer les informations relatives à votre état de santé.

Les cadres de santé sont responsables de la qualité des soins et du bon fonctionnement du service. Ils encadrent les personnels infirmiers, aides-soignants et les agents de service hospitaliers dans l'exercice de leur fonction.

Ils organisent l'accueil des personnes hospitalisées et sont à votre écoute pour répondre à vos demandes et interrogations.

Les infirmiers sont à votre écoute et dispensent les soins que requiert votre état de santé. Ils vous conseilleront en matière de prévention et d'éducation à la santé.

Les aides-soignants assurent, sous la responsabilité de l'infirmier, les soins

d'hygiène et de confort et vous aident à compenser une éventuelle perte ou diminution de l'autonomie.

Les professionnels des équipes de rééducation (diététicienne, masseurs kinésithérapeutes, etc.), les personnels médico-techniques (imagerie, pharmacie, etc.) ainsi que le psychologue contribuent également à votre rétablissement.

Les agents des services hospitaliers assurent l'entretien de votre chambre et du service dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène hospitalière.

L'assistant de service social a pour mission de faciliter vos démarches administratives, sociales et financières.

Le service administratif assure les formalités de prise en charge et de gestion.

Le service technique peut intervenir pendant votre séjour, dans votre chambre pour effectuer des opérations d'entretien ou de maintenance.

L'accueil dans le service

À votre arrivée dans le service, un membre de l'équipe de soins vous accompagne dans votre chambre pour vous aider à vous installer.

Selon les besoins liés à votre prise en charge, vous pourrez bénéficier d'une chambre individuelle.

Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre individuelle alors que votre état de santé ne le nécessite pas, cette prestation vous sera facturée.

Le repas

Les repas cuisinés sur site et présentés sur un plateau individuel, sont servis, en chambre, aux horaires suivants :



- Le petit déjeuner à partir de 8 heures.
- Le déjeuner à partir de 12 heures.
- Le dîner à partir de 18 heures.

Les repas des patients hospitalisés en SSR peuvent être servis dans la salle à manger de l'USLD (1^{er} étage).

En dehors de ces horaires, une collation peut être servie en cas de besoin.

Un repas peut être servi aux visiteurs qui devront s'adresser au personnel des services avant 10 heures. Cette prestation est payante.

Les menus sont établis en collaboration par le Chef de Cuisine et la diététicienne en tenant compte autant que faire se peut des demandes des patients.

Les régimes alimentaires particuliers sont prescrits par le médecin.





Le linge et la toilette

Pendant votre séjour, vous devez vous munir du linge et du nécessaire de toilette ci-après :

Votre linge : Vêtements, sous-vêtements, protections pour incontinence si nécessaire.

Votre nécessaire de toilette : Serviettes, gants, produits d'hygiène.

Pour diminuer les risques de chutes, il est recommandé aux patients de se munir de pantoufles fermées.

L'entretien de votre linge personnel est à votre charge, excepté pour :

- Les patients admis en USLD,
- Le linge de patients nécessitant un traitement particulier notamment en cas de désinfection obligatoire.

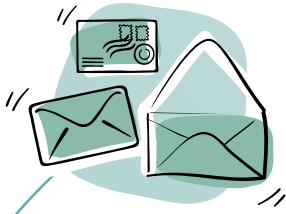
L'accès à la douche et aux sanitaires

Si votre chambre n'est pas équipée d'une douche, un professionnel de santé vous accompagnera aux salles de bain commune du service (désinfectées après chaque utilisation).



Toutes nos
chambres sont
équipées
de sanitaires.





Les services à votre disposition

Le courrier : La distribution est assurée chaque jour. Pour l'expédition, vous pouvez remettre le courrier timbré au Cadre de santé ou le déposer au bureau des admissions.

Le téléphone : Vous avez la possibilité d'utiliser le téléphone en demandant l'installation d'un appareil auprès du personnel de service au moment de votre admission.

Vous êtes tenus de vous acquitter des taxes et cautions correspondantes au bureau des admissions.

La télévision : Si vous souhaitez activer le téléviseur de votre chambre, vous devrez remplir un formulaire de demande de location à l'accueil de l'établissement, qui vous remettra un casque et une télécommande.

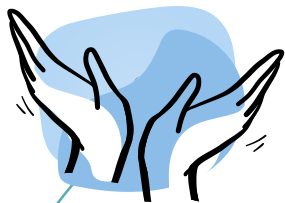
Un chèque de caution vous sera demandé et restitué lorsque le matériel sera rapporté au bureau des entrées.

Les tarifs sont affichés dans le service et à l'accueil.

En aucun cas, les récepteurs de radio, de télévision ou autres appareils sonores ne doivent gêner votre repos ou celui des autres patients. Nous vous demandons à cet effet d'utiliser un casque.

Services annexes : Vous pouvez solliciter l'intervention d'un coiffeur ou pédicure/podologue. La demande doit être faite auprès du cadre de santé ou du personnel de soins. Vous devrez vous acquitter de ces prestations, directement auprès de l'intervenant extérieur.





L'exercice du culte

Vous pouvez participer à l'exercice de votre culte et recevoir la visite du ministre du culte de votre choix, dans votre chambre. Pour cela, vous devez en exprimer le désir auprès du cadre de santé de votre service ou de l'équipe soignante.

Vous pouvez également demander au cadre du service de vous entretenir avec le référent laïcité de l'établissement.

La liberté de déplacement

Vous pouvez vous déplacer librement au sein de l'hôpital dès lors que votre état de santé le permet, sous réserve du respect de la confidentialité et des règles de fonctionnement du service.

Une restriction de liberté, comme une mesure de contention ou d'isolement en chambre, pourra être mise en place à titre exceptionnel et pour une durée limitée, sur prescription médicale, si votre état de santé le justifie. Cette mesure sera réévaluée périodiquement.

Les visites

À l'exception d'une contre-indication médicale, les visites aux hospitalisés sont autorisées de 12 heures à 20 heures.

Des dérogations à ces horaires peuvent être autorisées avec l'accord du médecin du service, lorsque l'état de santé du patient le justifie.

Les visites peuvent être temporairement suspendues par la Direction lors de circonstances sanitaires exceptionnelles.

De même, le chef de service est en droit de suspendre le droit de visite des personnes qui ne respecteraient pas les règles de l'établissement (hygiène, horaires, discrétion...)



Les associations de bénévoles

Certaines associations de bénévoles ont passé une convention avec notre établissement. Les bénévoles sont à votre disposition pour vous apporter un soutien, assurer une écoute ou une simple présence, pour vous-même ou vos proches.

À votre demande ou avec votre accord, ils peuvent vous proposer des activités au sein de l'établissement dans le respect des règles de fonctionnement, et des activités médicales et paramédicales.

Si vous êtes intéressé(e), veuillez en informer le personnel soignant.

Les permissions de sortie en cours d'hospitalisation

Si votre état de santé le permet et sous réserve de l'avis favorable du médecin du service, vous pouvez bénéficier à titre exceptionnel, d'une permission de sortie d'une durée maximale de 48 heures.

Le forfait journalier ne vous sera pas facturé pendant la durée de la permission.



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



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.



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



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



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



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



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



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



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



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



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.



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.

VI. Vos droits

La Charte définit les droits des patients au cours de leur hospitalisation.

Le droit à l'information

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. L'information porte sur les différentes investigations, traitements ou action de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves en cas de refus (bénéfice/risque).

Le droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué pour chaque patient, et a vocation à centraliser sur un support l'ensemble des informations vous concernant.

En cas de besoin, ces informations feront l'objet d'une communication sous forme papier.

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur).

Personnes autorisées à demander l'accès au dossier médical :

- Le patient lui-même, s'il est majeur.
- Le tuteur, si le patient est majeur protégé.
- Les ayants droit après le décès du patient, si ce dernier ne s'y est pas opposé de son vivant.
- Le médecin traitant sous réserve de l'accord du patient.

La gendarmerie ou la police sur réquisition judiciaire de Monsieur le Procureur de la République. La présence d'un représentant du Conseil de l'Ordre des médecins est alors exigée.

Demande d'accès au dossier médical

La demande d'accès au dossier du patient doit être adressée par écrit au responsable de l'établissement de santé, ou à la personne désignée par la Directrice à cet effet.

Au moment de votre sortie, une lettre de liaison reprenant les informations essentielles de votre séjour sera adressée à votre médecin ou au médecin ayant prescrit votre hospitalisation. Une copie vous sera transmise.

Consultation du dossier médical



La consultation sur place est gratuite.

Néanmoins, lorsque le demandeur souhaite obtenir la copie des documents, les frais relatifs au coût de reproduction, et le cas échéant à l'envoi de ces documents sont à sa charge.

Lors de la consultation sur place, le patient a la possibilité de se faire accompagner par une tierce personne qu'il aura désignée (médecin ou autre personne).

Conservation du dossier médical

Les dossiers des patients en cours d'hospitalisation sont conservés dans les services de soins concernés.

Ceux des patients hospitalisés durant l'année en cours et/ou l'année précédente sont conservés au secrétariat médical.

Les autres dossiers des patients hospitalisés sont conservés dans les locaux prévus à cet effet pendant une durée maximale de 20 ans (10 ans après le décès des patients). Au-delà de cette durée, le dossier est détruit.

Le respect de la dignité et de l'intimité

Le patient bénéficie du respect de son intimité et de sa dignité pendant la durée de son séjour.

Nous veillons à traiter le patient avec égard, pour qu'il ne souffre pas de gestes ou propos ou attitudes inappropriés lors de la prise en charge.



La prise en charge de la douleur

Il n'existe pas une, mais des douleurs, qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité, chaque personne ne réagit pas de la même manière à la douleur.

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, vous ou votre entourage sans attendre.

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. La douleur altère votre confort et votre qualité de vie.

La prise en charge de la douleur est une préoccupation et une des priorités journalières des équipes soignantes et médicales.

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager et en trouver les causes, même si nous ne pouvons pas en garantir l'absence totale.

Les équipes de soins disposent de support pour l'évaluer régulièrement et de médicaments pour la combattre.

Il existe différents moyens pour lutter contre la douleur :

- Les médicaments
- Des matériels spécifiques
- Des techniques non médicamenteuses.

Traiter la douleur c'est contribuer à retrouver le bien être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.



**Ne souffrez
pas en silence
parlez nous en !**



Le droit à la tranquillité

Les visiteurs doivent veiller à ne pas troubler le repos des malades et perturber le fonctionnement du service. Lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'interdiction de visite pourra être décidée par la Directrice.

Les patients désirant regarder la télévision, ou écouter une source audio personnelle dans une chambre double doivent obligatoirement se munir d'un casque afin de respecter le repos de leur voisin de chambre.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent se rendre auprès des patients, sauf accord de ceux-ci et autorisation écrite donnée par l'administration.

Dans le cas où vous souhaitez limiter les visites à votre chevet, vous devez en informer le Cadre de Santé du service. Elles peuvent également l'être si votre état de santé le justifie.

L'expérience patient

Pendant votre séjour, vous serez susceptible d'être interrogé sur votre « expérience patient » qui vous permettra de devenir acteur de votre prise en charge, en faisant valoir votre perception de la situation tout au long de votre parcours de soins.

Elle se fonde sur 2 concepts complémentaires :

- La qualité des résultats de soins perçus par le patient ;
- La qualité de l'expérience des soins vécus par les patients (par exemple, la prise en charge de la douleur, la communication autour des soins...).



L'informatique et liberté

Le Centre Hospitalier dispose d'informations administratives et médicales sur les patients qui sont protégées par le secret médical et déclarées à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, garante de la confidentialité des données individuelles.

Le dossier médical informatisé rassemble l'ensemble des données vous concernant : votre identité (état civil, numéro de sécurité sociale...) ayant pour seuls destinataires les personnes qui participent à votre prise en charge.

Vous avez le droit d'accéder à ces données à tout moment, ou d'en solliciter la rectification auprès de la Direction, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné.

Refus des soins

En cas de refus des soins proposés, votre médecin vous informera de l'ensemble des risques et conséquences potentielles de votre décision. Si vous maintenez votre décision, il vous sera demandé un document attestant de votre refus. Le refus de soins sera consigné dans votre dossier (article L 1111-4 du code de la santé publique).

Dans le cas où le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle et les mineurs, le médecin délivre les soins indispensables.

Le devoir civique



Conformément au code électoral, si votre état de santé ne vous permet pas de vous déplacer le jour d'un scrutin, vous pouvez exercer votre droit de vote par procuration.

Le cadre de santé du service vous donnera les renseignements sur les formalités à accomplir.



VII. Les représentants des usagers

La Commission Des Usagers (CDU) mise en place au Centre Hospitalier Intercommunal de Corte Tattone a une double mission :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle est dotée de différentes attributions :

- L'appréciation des pratiques sur les droits des usagers et la qualité de la prise en charge.
- L'analyse récapitulative de l'ensemble des plaintes, réclamations ou témoignages de satisfaction des usagers.
- L'analyse des mesures adoptées par les instances dirigeantes de l'établissement dans le domaine de compétences de la Commission.
- La formulation de recommandations sur demande de son Président dans les domaines de compétence de la Commission.
- L'élaboration d'un rapport annuel sur l'exercice de ses missions.

Comment saisir la Commission ?

Adressez votre demande ou votre réclamation par écrit à la Directrice du Centre Hospitalier Intercommunal Corte Tattone qui la transmettra au Président de la Commission des Usagers.

Un représentant de la Commission Des Usagers vous contactera dans les plus brefs délais.



Vous avez également la possibilité de les joindre par l'intermédiaire de la cellule Qualité de l'établissement en envoyant un mail :

cellule-qualité@chi-corte-tattone.fr

VIII. Les règles de vie commune



Une tenue correcte

Une tenue correcte est exigée de votre part pendant la durée de votre hospitalisation au sein de notre établissement.

Un comportement adapté

Votre comportement ou vos propos ne doivent pas être une gêne pour les autres malades ou pour le fonctionnement du service.

En cas de désordres persistants et après vous en avoir averti, la Directrice peut prendre, après avis du médecin, toutes les mesures appropriées pouvant aller, éventuellement, jusqu'à l'exclusion.

Les insultes et menaces aux professionnels de santé sont passibles de sanctions pénales.

Vous devez respecter les locaux et objets mis à votre disposition.

Des dégradations sciemment commises peuvent entraîner votre sortie et engager votre responsabilité.

Le respect des locaux et matériels

Vous devez respecter les locaux et objets mis à votre disposition.

Des dégradations sciemment commises peuvent entraîner votre sortie et engager votre responsabilité.



L'hygiène et la sécurité

Lors de votre séjour, vous devez observer des règles d'hygiène élémentaires (lavage des mains, soins d'hygiène corporelle). Si vous n'êtes pas autonome, le personnel soignant assurera ces soins.

En fonction de votre pathologie, des mesures de précaution spécifiques seront peut-être nécessaires dans votre intérêt, ainsi que dans celui des autres patients. Dans ce cas, le personnel sera à votre disposition pour vous donner toutes les informations utiles.

Par mesure d'hygiène et de sécurité, nous vous rappelons qu'il est formellement interdit :

- D'introduire des boissons alcoolisées et de la nourriture (excepté biscuits secs...).
- D'introduire des médicaments, sauf accord du médecin pour ces derniers.
- De fumer dans l'enceinte de l'établissement.
- De faire entrer les animaux domestiques dans les locaux de l'hôpital.

Sécurité incendie

Les consignes de sécurité incendie et les plans d'évacuation sont affichées dans les couloirs à chaque étage de l'établissement.

En outre, un agent de sécurité qualifié est constamment présent dans l'établissement.



En cas d'incendie ou suspicion d'incendie, veuillez :

- Ne pas quitter votre chambre sans y avoir été invité.
- Prévenir le plus vite possible un membre du personnel.

Appeler le standard en composant le 5500.

IX. Votre sortie

Formalités de sortie

Lorsque votre état de santé ne requiert plus le maintien dans l'un des services de l'établissement, votre sortie est prononcée par le Directeur sur proposition du médecin du service, après la visite.

Un bulletin de sortie vous sera délivré, ainsi que tous les certificats médicaux et ordonnances nécessaires à la poursuite de vos soins et traitements.

Une lettre de liaison sera adressée en parallèle à votre médecin traitant.

Avant de quitter l'établissement vous devez vous rendre au bureau des admissions pour les formalités de sortie.

Si vous n'avez pas la possibilité d'assurer vous-même votre transport et que votre état de santé le justifie, ou que vous êtes transféré vers un autre établissement, le secrétariat médical fera appel à un VSL ou une ambulance pris en charge par l'assurance maladie.

Vous pouvez aussi solliciter un taxi à votre convenance personnelle dont les frais resteront à votre charge.

La sortie contre avis médical

Dans l'hypothèse où vous décideriez de quitter l'établissement sans que votre sortie soit prononcée par le médecin, et si ce dernier estime que cette sortie présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation.

Cette dernière devra notamment stipuler que vous avez eu connaissance des risques encourus.

En cas de refus de signature, un procès-verbal sera dressé par le médecin.





Les frais d'hospitalisation

Une facture d'hospitalisation comporte deux éléments : les frais de séjour et le forfait hospitalier journalier.

Les frais de séjour sont calculés sur la base d'un tarif journalier et tiennent compte de votre durée d'hospitalisation.

Ce tarif varie suivant le service d'hospitalisation. Il est fixé par arrêté de l'Agence Régionale de Santé et est affiché au bureau des entrées.

Le tarif journalier comprend la totalité du coût des prestations (hébergement, soins...)

Il ne comprend pas les frais divers (télévision, téléphone, frais d'accompagnement, ...).

Le forfait journalier hospitalier, fixé par le Ministère de la Santé, constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières. Certaines mutuelles ou assurances prennent en charge ce forfait.

Les organismes de sécurité sociale prennent en charge les frais d'hospitalisation à 80% en règle générale et à 100% dans certains cas.

Les 20% restants appelés « ticket modérateur » restent à votre charge ou à la charge de votre mutuelle si vous en bénéficiez.

Il peut être remboursé ou réglé directement par les organismes mutualistes.

Si vous n'êtes pas assuré social ou si vous n'avez pas de mutuelle, vous pouvez prendre contact avec le bureau des admissions ou le service social qui vous aideront à régulariser votre situation. Ils pourront solliciter une demande de Couverture Maladie Universelle si vous remplissez les conditions pour en bénéficier (Tél : 04.95.45.05.00).

La télévision

Les frais de télévision sont à régler à la fin de votre séjour aux admissions.

Le bureau des entrées vous restituera votre chèque de caution contre remise du casque.

La chambre individuelle

La chambre individuelle sera facturée en sus à la fin de votre séjour, si vous en avez fait la demande.

Les sommes et objets de valeurs

Les sommes et objets de valeur déposés à l'hôpital lors de votre admission sont à retirer à la Trésorerie Hospitalière de Bastia de 8h30 à 11h 45 et de 13h15 à 16h du lundi au vendredi.

En cas de décès du patient, les biens seront restitués par la Trésorerie hospitalière de Bastia sur présentation d'un certificat d'hérédité délivré en mairie.

X. Votre satisfaction

Nous restons à l'écoute de toutes vos suggestions pour améliorer toujours plus la qualité de votre prise en charge.



Questionnaire de satisfaction

Dans l'objectif d'améliorer la qualité de nos services, de nos soins et de mieux répondre à vos attentes et à celles des futurs patients, l'établissement a mis en place un outil d'évaluation de votre satisfaction sur votre séjour à l'hôpital.

Dans cette optique, un questionnaire de satisfaction vous est remis, dès votre entrée dans l'établissement. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur toutes les conditions de votre séjour.

Vos suggestions et critiques nous seront précieuses pour améliorer la qualité de nos services. Vous êtes invité à le compléter et le remettre à votre convenance :

- Dans les urnes prévues à cet effet,
- À un cadre de santé,
- Au personnel du service,

Un membre de la Cellule Qualité peut vous aider dans cette démarche.

Vous pouvez également remplir le questionnaire de satisfaction en ligne sur le site internet de l'hôpital à tout moment en vous rendant à l'adresse suivante : <https://www.chi-corte-tattone.fr>

Les réclamations et plaintes

Vous avez la possibilité d'exprimer oralement vos griefs éventuels concernant vos conditions d'hospitalisation et de prise en charge auprès des responsables des services de l'établissement. Des fiches de signalement d'événements indésirables sont à votre disposition, sur demande, auprès du personnel.

Pour toute réclamation ou plainte, vous pouvez également vous adresser directement à M^{me} La Directrice :

- Par courrier, adressé au secrétariat de Direction ; un membre du personnel du service peut vous aider à rédiger le courrier.
- Sur rendez-vous, demandé auprès du secrétariat de direction.

Il sera donné suite à votre réclamation par courrier dans les meilleurs délais.

XI. Nos engagements

Nous, soussignés, Directrice, Président de la Commission Médicale d'Établissement, Présidente de la Commission des Soins Infirmiers, saisissons l'opportunité de cette nouvelle modélisation de certification, pour déployer une démarche collective, décloisonnée, et participative de la prise en soins du patient, visant à :

- Améliorer sans relâche la qualité du service médical rendu ;
- Garantir la sécurité des soins dispensés en toutes circonstances ;
- Offrir le meilleur confort hôtelier possible au patient ;
- Promouvoir la bienveillance, le respect de l'intimité et de la dignité du patient au quotidien ;
- Créer un climat bienveillant de confiance et d'écoute réciproque entre les usagers et les professionnels de santé, respectueux de leurs droits et de leurs volontés.

Notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins s'appuie sur **cinq axes stratégiques** :

- 1- Une culture positive de l'erreur, basée sur l'**analyse et le traitement des évènements indésirables, et la promotion d'une culture Qualité - Sécurité des Soins** par la formation régulière et continue des professionnels de santé.
- 2- La **promotion de la bienveillance et du respect des Droits des patients.**
- 3- La **sécurisation du circuit du médicament** pour éviter l'iatrogénie médicamenteuse et tout évènement indésirable.
- 4- La prise en considération de l'expérience patient pour le rendre acteur de son projet de soins et ainsi renforcer l'efficacité des traitements et soulager sa douleur.
- 5- Une **meilleure coordination de tous les professionnels de santé de la ville et de l'hôpital** pour éviter les ruptures de prise en charge dans le parcours du patient.

Nous nous emploierons enfin à simplifier la communication des informations délivrées aux patients et à leurs proches pour renforcer la lisibilité de l'offre de soins de l'hôpital et le dynamisme de l'établissement dans la conduite des projets.

Charlotte LHOMME
Directrice

Dr Paul-Julien VENTURINI
Président de C.M.E

Marion BALDACCI
Présidente de la Commission des
Soins Infirmiers de rééducation et médico-techniques



Centre Hospitalier Corte Tattonne

*Centre Hospitalier Intercommunal Corte Tattonne
Avenue du 9 Septembre 20250 Corte - 04 95 45 05 00
www.chi-corte-tattonne.fr*