



CENTRE HOSPITALIER JACQUES CŒUR



Groupement
Hospitalier
de Territoire
du Cher



Bienvenue
au Centre Hospitalier Jacques Coeur

LIVRET D'ACCUEIL

ÉDITO

Madame, Monsieur,

Bienvenue au Centre Hospitalier Jacques Coeur de Bourges, hôpital de proximité de l'agglomération berruyère et établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire du Cher (ce dernier rassemble les 5 hôpitaux du département).

Votre état de santé est au coeur de nos préoccupations et nous mettons tout en oeuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Ce document vous présente l'établissement, vous donne les renseignements et les conseils utiles au bon déroulement de votre séjour.

Médecins, personnels soignants, administratifs et socio-éducatifs compléteront des informations au besoins. N'hésitez pas à faire appel à eux. Ils sont à votre disposition pour vous accompagner, vous écouter, vous informer, vous rassurer, vous soulager.

Pour continuer à mieux vous accueillir en tenant compte de vos remarques, nous vous invitons à répondre au questionnaire de sortie remis lors de votre entrée dans le service.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et vous remercions de votre confiance.

*Rémi Fauquembergue, directeur général
Dr Laurent Vaz, président de la Commission Médicale d'Établissement*

PLAN

Bâtiment Violet

Rez-de-Chaussée

- Pédiatrie
- Néonatalogie
- Bloc Obstétrical - Salles d'accouchement
- Consultations Gynécologie-Obstétrique

1^{er} étage

- Gynécologie-Obstétrique

Bâtiment Orange

Rez-de-Chaussée

- Réanimation
- Urgences
- UHTCD
- Blocs Opératoires
- Plateau Technique de Rééducation
- Anesthésie / USC Chirurgicaux

1^{er} étage

- Biologie Médicale

2^{ème} étage

- Néphrologie-Hémodialyse

3^{ème} étage

- Consultations ORL - Stomatologie
Odontologie

Bâtiment Vert

- Consultations Ophtalmologie - Centre Ambulatoire de Chirurgie de la Cataracte



Bâtiment Bleu Foncé

Rez-de-Chaussée

- Service Télévision / Téléphonie / Internet
- Imagerie Médicale
- Consultations Centralisées
- Bureau des Consultations et des Hospitalisations (Admissions)
- Boutique Relais H
- Service Facturation

1^{er} étage

- Pneumologie - Unité Post-Urgences
- Médecine Aigue Gériatrique
- Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse
- CeGIDD 18
- Consultation Douleur

2^{ème} étage

- Hépatogastro-entérologie
- Hôpital de Jour Médical Polyvalent
- UHLIN
- Hématologie Clinique
- Oncologie Médicale
- Consultation Mémoire
- Court Séjour Gériatrique

3^{ème} étage

- Neurologie
- Soins Intensifs Neuro-Vasculaires

- Explorations Fonctionnelles de Neurologie
- Chirurgie Viscérale
- Chirurgie O.R.L et Cervico-Faciale
- Orthopédie - Ophtalmologie
- Chirurgie Urologique
- Chirurgie Vasculaire
- Hôpital de Jour Chirurgical

4^{ème} étage

- Cardiologie
- Médecine Infectieuse
- Diabétologie - Endocrinologie - Nutrition et Médecine Interne

Bâtiment Bleu Clair en façade

1^{er} étage

- Soins de Suite et de Réadaptation Cardiologiques

2^{ème} et 3^{ème} étages

- Soins de Suite et de Réadaptation Gériatriques

4^{ème} étage

- Soins Continus et Soins Intensifs de Cardiologie



SOMMAIRE

- 07. L'hôpital Jacques Coeur
- 08. Taillegrain
- 09. Les Gadeaux
- 10. La maternité
- 12. Le GHT 18
- 13. Des professionnels à votre écoute
- 15. Votre admission
- 17. Votre séjour
- 24. Votre sortie
- 25. Vos frais
- 26. Vos droits
- 38. Vos obligations
- 42. La qualité de votre prise en charge
- 44. Nous contacter
- 45. Annexes



L'HÔPITAL JACQUES COEUR

145 avenue François Mitterrand - 18 000 Bourges / 02 48 48 48 48 / www.ch-bourges.fr



Vous venez en bus :

Arrêt « Hôpital » : ligne 2, 3 et 14

Arrêt « Gadeaux » : ligne 3 et 14

Les bus sont gratuits sur l'agglomération de Bourges



Vous venez en voiture :

Parking d'environ 1000 places de stationnement

Accès direct pour les urgences

Dépose Minute en face de l'entrée principale

Par respect et pour des raisons de sécurité :

- Les emplacements réservés aux ambulances, taxis, aux GIG/GIC et aux patients en situation de handicap doivent être respectés.
- Les véhicules non garés sur une place matérialisée peuvent être verbalisés.



TAILLEGRAIN

6 rue Taillegrain - 18 000 Bourges / 02 48 23 72 00 / admission.taillegrain@ch-bourges.fr

Orienté vers **l'accueil et l'hébergement des personnes âgées**,

le site de Taillegrain dispose des services suivants :

- Soins de Suite et de Réadaptation Gériatriques
- Unité de Soins de Longue Durée
- Unité d'Hébergement Renforcée
- EHPAD
- Accueil de Jour
- Plateforme de Répit et d'Accompagnement
- Pôle d'Activités et de Soins Adaptés



Vous venez en bus :

Arrêt « Prés Fichaux » : ligne 1, 2, 3, 10, 12 et 13

Les bus sont gratuits sur l'agglomération de Bourges



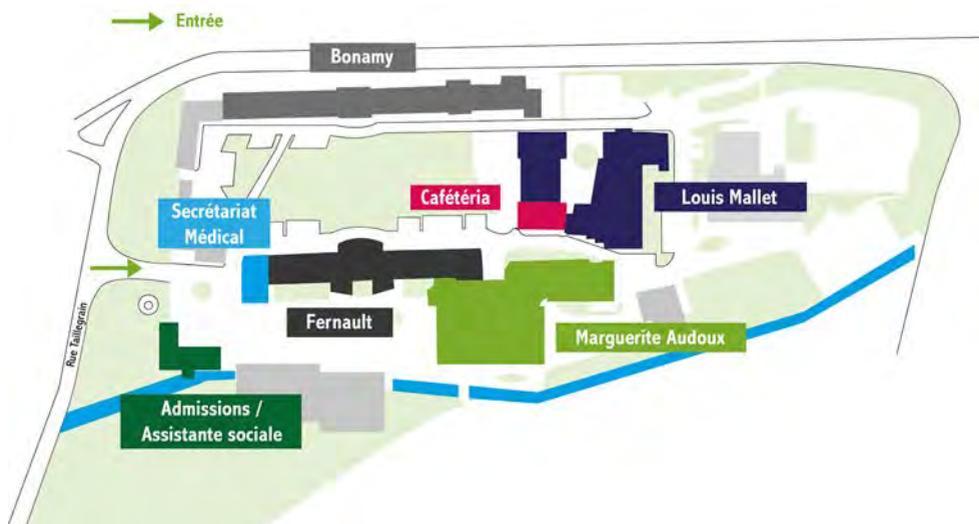
Vous venez en train :

Le site de Taillegrain se trouve à moins de 5mn à pied de la gare SNCF de Bourges.



Vous venez en voiture :

Parking sur place



LES GADEAUX

123 avenue François Mitterrand - 18 000 Bourges

Le site des Gadeaux héberge :

- **l'Association du Cher Diabète-Obésité (Association Caramel)**, qui a pour mission d'améliorer la formation de la personne diabétique, de son entourage et des professionnels,
- **le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)** qui permet de dispenser des soins d'hygiène et de confort, d'apporter une aide provisoire afin de maintenir l'autonomie de la personne soignée âgée de 60 ans et plus à son domicile,
- **L'Hospitalisation à Domicile (HAD)** qui permet au patient de rester dans son cadre de vie, au milieu des siens,
- **L'Unité Médico-Judiciaire (UMJ)**, qui accueille les victimes de violences physiques et psychologiques et assure un rôle d'information, d'évaluation et d'orientation des personnes suivies.
- **L'Equipe Mobile Gérontologie Territoriale du Cher (EMGT18/AGARICS)**, qui se déplace gratuitement à domicile sur tout le territoire du Cher. L'équipe intervient dans le cadre du dépistage de la fragilité (diabète, insuffisances cardiaques, dénutrition, dépression, risque de chutes, iatrogénie, maladie d'Alzheimer, ...) pour toute personne de 60 ans et plus qui est isolée, qui se sent de plus en plus fatiguée ou se plaint de troubles de la mémoire. Coordonnées : emgt18@ght18.fr ; 02 48 48 43 21.



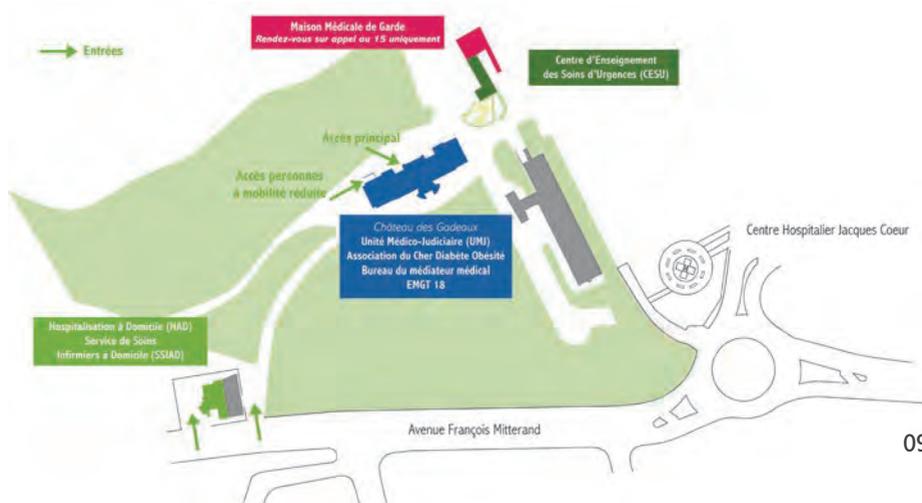
Vous venez en bus :

Arrêt « Hôpital » : lignes 2, 3, 14 / Arrêt « Gadeaux » : lignes 3, 14
Les bus sont gratuits sur l'agglomération de Bourges.



Vous venez en voiture :

Parking sur place



LA MATERNITÉ

La Maternité du Centre Hospitalier Jacques Cœur vous accueille avec son équipe pluridisciplinaire (médecins, sages-femmes, infirmières, puéricultrices, aides-soignantes et auxiliaires de puériculture) pour vous permettre de **vivre sereinement votre grossesse, que ce soit avant, pendant et après votre accouchement.**

Le service dispose de 26 lits et fait partie du réseau « Périnat Centre ». L'accompagnement avec une psychologue, une assistante sociale ou une éducatrice de jeunes enfants est possible tout au long de votre parcours.

La PMI (Centre de Protection Maternelle et Infantile) vient à votre rencontre lors de chaque séjour pour vous proposer un soutien à la suite de votre retour à domicile.

Avec son service de néonatalogie, le seul du département, la maternité prend en charges les grossesses à risques (ou pathologiques) et les nouveau-nés prématurés à partir de 32 SA ou de faible poids (supérieur à 1,5 kg). Deux chambres mère-enfant sont à disposition pour les séjours longs, l'éloignement du domicile ou la préparation du retour à la maison.

Pour votre confort et celui de votre bébé, nous vous proposons :

- Quatre salles de naissance avec des sages-femmes à votre écoute 24h/24 pour vous informer et répondre à toutes vos interrogations,
- Une salle nature, unique à Bourges, pour vivre la naissance dans un cadre moins médicalisé et au plus près du projet parental (baignoire de dilatation, liane de suspension, ballon relaxation, galette, ...),



- Des chambres parentales pour accueillir un accompagnant,
- Le berceau Kododo de manière à faciliter le contact mère-enfant, notamment en cas de césarienne
- Les dons de lait maternel qui apporte des nutriments et anticorps essentiels aux prématurés.

La Maison de la Parentalité continue à vous soutenir à la sortie de la maternité avec ses différentes consultations et ateliers (prise de rendez-vous sur Doctolib) animés par des professionnels du Pôle Femme-Mère-Enfant formés et diplômés dont :

- les consultations allaitement maternel
- le soutien et aide à la Parentalité : consultations de Puériculture, groupe de parole
- les ateliers Bain thalasso - Toucher/Massage - Portage - Réflexologie émotionnelle
- les consultations sage-femme : Acupuncture / Homéopathie / Aroma phytothérapie / Nutrition



LE GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE DU CHER



Depuis la loi du 26 janvier 2016, les 5 établissements hospitaliers publics du Cher (le CHJC de Bourges, le CH George Sand, le CH de Saint-Amand-Montrond, le CH de Sancerre, le CH de Vierzon) font partie du **Groupe ment Hospitalier de Territoire du Cher (GHT18)**. La mission principale du GHT18 est d'assurer une prise en charge commune et graduée du patient, dans le but d'assurer une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité.

Les **objectifs du GHT18** sont de :

- Maintenir et renforcer l'offre de soins actuelle dans

le contexte de désertification médicale ;

- Développer l'attractivité et les complémentarités des établissements publics de santé du Cher tout en renforçant les relations avec les autres acteurs de santé ;
- Accroître les liens entre les établissements sanitaires et médico-sociaux afin de décloisonner les parcours patients ;
- Formaliser des filières de soins afin d'offrir aux patients une offre de santé complète et graduée ;
- Rendre lisible au sein du territoire de santé, l'offre proposée par le groupement tant pour les patients que pour les professionnels de santé.

Depuis sa création, le GHT18 a mis en place de nombreux projets au bénéfice des patients du territoire, comme les dépistages de la rétinopathie diabétique avec l'aide de la télémédecine, les dépistages bucco-dentaires gratuits pour les personnes à mobilité réduite, l'Equipe Mobile Gérontologique Territoriale du Cher (EMGT18), le projet AGARICS (Agir pour Garder son Autonomie en Restant Indépendant Chez Soi), la Maison Sport-Santé, le projet YATRO, et les consultations avancées d'oncologie et d'ophtalmologie.

Pour en savoir plus sur les actions du GHT18 et découvrir le dernier rapport d'activité du GHT18, rendez-vous sur le site internet de l'hôpital, www.ch-bourges.fr (Rubrique « Le CH Jacques Cœur » > « Le GHT du Cher » > « Rapport d'activité GHT »).

DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

L'équipe médicale est dirigée par un médecin responsable du service, assisté dans sa fonction par des praticiens hospitaliers et des internes en médecine.

L'équipe paramédicale est placée sous la responsabilité d'un cadre de santé qui coordonne les soins dispensés et est responsable de l'organisation du service.

Le nom et la qualification de tous les personnels figurent sur la poche poitrine de la tenue :

- Médecin (étiquettes rouges)
- Infirmier, Infirmier Puériculteur, Diététicien, Psychologue (étiquettes blanches)
- Sage-femme (étiquettes roses)
- Aide-soignant (étiquettes vert clair)
- Agent des services hospitaliers (étiquettes bleu clair)
- Brancardier (étiquettes grises)
- Manipulateur/Manipulatrice radio, Kinésithérapeute, Ergothérapeute, Orthoptiste, Orthophoniste, Diététicien(ne), Service Social, Assistant(e) médico-administratif (étiquettes vert foncé)

Enfin, tous les autres personnels de l'hôpital sont identifiables grâce à un badge visible sur leur tenue et sont à votre disposition tout au long de votre séjour.

Service social

Les assistantes sociales sont à votre écoute pour vous conseiller et vous aider à résoudre certaines difficultés d'ordre administratif, financier, familial, social liées à votre hospitalisation et/ou à organiser votre sortie.

Si vous le souhaitez, les assistantes sociales pourront, en lien avec les services de soins et partenaires extérieurs :

- vous conseiller, vous orienter et vous soutenir ainsi que votre famille
- vous informer sur les aides auxquelles vous pouvez prétendre
- vous accompagner dans vos démarches.

Contact :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00

02 48 48 48 82 / secretariat.social@ch-bourges.fr

(au rez-de-chaussée, près du hall d'entrée principal)

Service des psychologues

En lien avec le projet d'établissement, la prise en compte de la composante psychologique fait partie intégrante de l'offre de soins proposée aux patients et à leur famille par le biais des équipes pluridisciplinaires et de soins de chaque service.

Ainsi, le Centre Hospitalier Jacques Cœur propose, grâce à l'équipe de psychologues spécialisées dans leur domaine, une **possibilité de rencontrer une psychologue intervenant dans chaque service de l'hôpital**.

Vous pouvez, vous et votre entourage, en faire la demande en vous adressant à l'équipe soignante dans le service où vous êtes hospitalisé.

La psychologue fera une première évaluation de vos besoins en lien avec le vécu de votre maladie.

Elle vous proposera une écoute et un soutien psychologique le temps de votre hospitalisation et vous fera des propositions d'orientations si le contexte le nécessite. L'intervention d'une ou d'un psychologue fait partie de la prise en charge globale et est à intégrer dans l'organisation des soins.

Comme tout autre professionnel, **le psychologue est soumis au secret professionnel** et ne communique que ce qui est nécessaire à l'équipe pour votre prise en charge en respectant le plus possible votre intimité, vos choix et vos possibilités.



VOTRE ADMISSION

Pour votre hospitalisation

Certaines formalités administratives doivent être accomplies pour garantir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par l'assurance maladie et le cas échéant votre mutuelle.

Horaires d'ouverture des admissions

Site de Jacques Coeur

Du lundi au vendredi

Hall Central - de 7h30 à 18h00

Pôle Femme-Mère-Enfant - de 8h00 à 17h30

Urgences - de 8h00 à 21h00

Ophtalmologie - de 8h00 à 18h00

Samedi, Dimanche et Jours Fériés

Hall Central - de 10h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

Urgences - de 10h00 à 19h00

Site de Taillegrain

Du lundi au vendredi

De 8h00 à 17h30

Pré-Admission

Pour faciliter votre admission, vous pouvez vous présenter au bureau des consultations et des hospitalisations lors des consultations ou de la programmation de votre hospitalisation.

Vous devez vous munir des pièces suivantes :

- Carte nationale d'identité ou passeport
- Carte vitale ou attestation de carte vitale
- Carte de mutuelle ou son attestation
- Feuille d'accident de travail délivrée par votre employeur le cas échéant

L'admission

Le jour de votre entrée, avant de vous rendre dans le service de soins, nous vous invitons à vous présenter aux guichets des consultations et des hospitalisations afin de vérifier que votre dossier administratif est complet.

Pour faciliter les soins qui vous seront donnés, vous voudrez bien apporter toutes les informations médicales en votre possession (ordonnances, résultats d'analyses, carte de groupe sanguin, radiographies, carnet de santé...). Ces documents vous seront rendus à votre sortie.

Vous souhaitez une chambre individuelle

En fonction des disponibilités, l'établissement peut mettre à votre disposition une chambre individuelle moyennant un supplément qui peut être pris en charge par votre complémentaire santé selon le contrat souscrit. Pour cela, il suffit de formuler votre demande à l'arrivée dans le service.

Remboursement Organisme Complémentaire

Depuis septembre 2023, l'établissement a contractualisé avec l'Agence du Numérique en Santé et l'association Inter-AMC afin de mettre en place le système ROC (Remboursement Organisme Complémentaire). Au fur et à mesure de la rentrée progressive des mutuelles dans le périmètre, ce dispositif va élargir le nombre de complémentaires avec lesquelles l'établissement pratique le tiers payant en externe.

Lors de votre admission, les agents au guichet vous indiqueront si votre mutuelle fait partie ou non des mutuelles en tiers payant et dans le cas contraire, vous devrez avancer les frais. Conformément aux dispositions RGPD et au cadre réglementaire en vigueur, donner son attestation de tiers-payant aux agent(e)s du bureau des admissions porte automatiquement le consentement du patient au traitement de ses données personnelles.

A ce titre et pour le bon traitement de votre dossier, votre carte mutuelle à jour sera scannée. Refuser de présenter votre attestation de tiers-payant ou refuser le scan de ce document dans notre système d'information vaut refus du dispositif. En conséquence, le tiers payant dématérialisé sur la part complémentaire ne pourra être mis en place.

En application de la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès (art.15), de rectification (art.16), d'effacement (art.17) dans la limite du droit applicable, de limitation du traitement de vos données (art.18), de portabilité (art 20), d'opposition (art 21) ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès. Sauf exceptions particulières liées à la nature du traitement, vous disposez également du droit de vous opposer au traitement et/ ou du droit à la portabilité de vos données.

Médicaments

Il vous sera demandé de nous fournir toutes les prescriptions de vos traitements en cours, et éventuellement vos médicaments personnels, dès votre admission, aux professionnel(le)s de santé de votre service d'hospitalisation.

Vous ne pourrez pas gérer vous-même votre traitement personnel pendant votre hospitalisation. Vos médicaments personnels vous seront restitués lors de votre sortie ou à vos proches en cours de séjour.



VOTRE SÉJOUR

Argent, objets de valeur et effets personnels

Dépôt des valeurs

Un inventaire est réalisé à votre entrée dans le service et mentionne l'ensemble de vos biens et effets personnels. Par prudence, évitez de conserver des effets personnels de valeur dans votre chambre. Si vous le souhaitez, vous pouvez les déposer dans un coffre du Centre hospitalier Jacques Cœur. Un reçu contre dépôt vous sera transmis, qu'il faudra conserver pour la restitution de vos biens.

Sont considérés comme valeurs les moyens de paiement (numéraire, chèque, carte bancaire) et les bijoux (collier, bague, montre). Seuls ces objets peuvent faire l'objet d'un dépôt au coffre.



Remise des valeurs

Une fois au coffre, vous pouvez récupérer ces valeurs pendant votre séjour hospitalier avec une pièce d'identité et le reçu de dépôt, **du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30** au bureau des admissions, au rez-de-chaussée de l'établissement. Si vous le souhaitez, une tierce personne peut s'en charger avec une procuration signée, jointe au deux pièces d'identité (la vôtre et celle du requérant) et le reçu de dépôt.

Au-delà de 30 jours d'hospitalisation ou en cas de sortie, vos valeurs sont automatiquement transférées au centre des finances publiques des hôpitaux de Bourges (77 rue Louis Mallet à Bourges), ouverte **du lundi au jeudi de 9h15 à 11h45 ou de 13h30 à 16h00**. Pour tout renseignement, le centre des finances publiques est joignable au 02.48.23.05.20.

En cas de décès, les valeurs sont également transférées au centre des finances publiques. Vous pouvez les récupérer en tant qu'ayant-droit, des pièces justificatives supplémentaires vous seront alors demandées.

Vous garderez le reste de vos effets personnels sous votre responsabilité en vertu des articles L.1113-1 à L1113-10 du code de la santé publique.

En cas de perte, la Direction de la Qualité – relations avec les usagers se tient à votre disposition.

Autres effets personnels

Les autres effets personnels importants tels que les clefs, portefeuilles, portables, etc. ne sont pas considérés comme des objets de valeur et font l'objet d'un dépôt complémentaire. Ils seront mis dans une autre enveloppe selon la même procédure de dépôt et pourront être récupérés auprès du standard de l'hôpital sur présentation des mêmes justificatifs présentés au paragraphe précédent.

Vous garderez le reste de vos effets personnels sous votre responsabilité.

Accompagnants

Nuit

Un membre de votre famille ou un ami peut passer, à titre exceptionnel, la nuit auprès de vous. Cette facilité est facturable et soumise à avis médical, la demande étant faite auprès du cadre de santé.

Repas et petits déjeuners

Des repas et petits déjeuners à titre payant peuvent être servis aux accompagnants. Il convient d'en faire la demande auprès de l'équipe soignante.

Repos des patients

La plus grande discrétion dans les chambres et les couloirs est à observer, ainsi que la stricte interdiction de fumer et de vapoter.

Chambres en maternité

Afin d'améliorer les conditions d'accueil des personnes désireuses de passer la nuit au chevet d'une jeune maman, huit chambres du service obstétrical de l'hôpital sont équipées d'un lit accompagnant.

Chambres en pédiatrie

Afin de favoriser le bien-être de l'enfant, un des parents est autorisé à rester à ses côtés pour passer la nuit durant son hospitalisation. L'équipe de pédiatrie est à votre disposition pour toute question sur le sujet.

Voiturettes électriques pour les enfants

Depuis 2018, des voitures électriques sont proposées aux enfants afin que ceux-ci abordent sereinement le trajet vers le bloc opératoire.



Les services proposés

Des menus adaptés à vos besoins

Les menus proposés au Centre Hospitalier Jacques Coeur sont validés par les diététiciennes. Les plats sont servis en conditionnement à usage unique, pour éviter tout risque d'intoxication alimentaire.

Des menus adaptés à vos goûts

À votre entrée dans le service, l'aide soignant vous interrogera sur vos goûts. Vous indiquerez alors tous les aliments que vous n'aimez pas.

Pour les personnes ayant un régime particulier, l'adaptation du menu est réalisée par les diététiciennes du service. Le service restauration propose également une prestation « Repas Fraîcheur » destinée aux patients qui présentent une perte d'appétit ou des difficultés à consommer leur repas.

Les horaires des repas

- Petit-déjeuner : entre 7h00 et 7h30
- Déjeuner : à partir de 12h00
- Dîner : à partir de 19h00



Téléphone - Télévision - Accès Internet

Ce service est assuré par un prestataire extérieur au Centre Hospitalier qui dispose, dans le hall d'entrée, d'un point d'accueil, et assure un service en chambre.

**Contact : 47.47 - Du lundi au samedi de 10h00 à 12h00 et de 13h00 à 18h00 /
Dimanche et jours fériés de 14h00 à 18h00**

Un accès internet est proposé par notre prestataire avec une possibilité d'utiliser votre équipement personnel.

Visites - Vos proches sont les bienvenus

Dans la majorité des services, les patients hospitalisés peuvent recevoir la visite de leur famille et de leurs proches **tous les jours entre 13h et 20h**. Toutefois, au regard de l'activité propre à certains services et/ou des soins qui y sont dispensés, les services peuvent être conduits à aménager les horaires de visite. C'est le cas de :

- L'Unité de Soins Continus Chirurgicaux : **15h00-19h00**
- L'Unité de Soins Continus de Cardiologie : **14h00-20h00**
- L'Unité de Soins Intensifs de Cardiologie : **14h00-16h30 et 18h30-20h00**
- La réanimation : **16h00-20h00**

Dans certains services, une salle des familles est à votre disposition. Elle permet de recevoir vos visiteurs à l'extérieur de votre chambre. N'hésitez pas à solliciter les professionnels du service pour connaître sa localisation.

Dans certaines situations, les visites peuvent être interdites (ex : épidémie, ...) sur décision de la direction générale.

Pour faciliter le travail du personnel et par respect pour l'intimité des patient(e)s, les visites sont interdites le matin. Cependant des dérogations aux horaires de visites sont autorisées avec la plus grande compréhension chaque fois que des motifs sérieux ou des circonstances particulières le justifient.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de visites, nous respecterons et ferons respecter votre souhait.

Boutique

Située dans le hall d'entrée principal, la boutique Relais H propose presse et restauration (plats chauds, snacks, sandwiches, viennoiseries, ...). La boutique propose aussi un point retrait d'argent en espèce (jusqu'à 60 euros dès 1 euro d'achat). Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, les week-ends et jours fériés de 12h00 à 17h00.

Culte

A votre demande, les ministres du culte des différentes confessions sont à votre écoute et peuvent vous rendre visite.

- **Culte catholique** : Madame VIOLA, aumônière de l'établissement / 02 48 48 48 81
Permanence sur le site Jacques Cœur, les après-midi des lundi, mardi, jeudi et vendredi et sur le site de Taillegrain le mercredi après-midi

Une chapelle pouvant accueillir 70 à 80 personnes est ouverte aux professionnels et usagers chaque vendredi de 13h30 à 14h, à proximité de la chambre funéraire de l'établissement. Un accès extérieur est possible, à proximité de l'Etablissement Français du Sang. En dehors de ce créneau, la salle est ouverte sur demande auprès de l'aumônière ou des agents de la chambre funéraire. Des cérémonies d'obsèque peuvent être officées en son sein, sur demande auprès de l'aumônière.

A Taillegrain, des messes sont célébrées au sein de la salle du PASA.

- **Culte protestant** : Monsieur GREER, pasteur / 02 48 24 16 49 / pasteur_protestant_bourges@yahoo.com

- **Culte juïaïque** : Monsieur ENGELBERG, rabbin / 02 38 62 16 62

- **Culte musulman** : Monsieur SAOUD, imam, mosquée Es-Sunna - 07 83 53 50 44

Messieurs TICHICHT et FATMI, imams, mosquée El-Fath / 07 67 96 67 37 - 06 20 96 87 83

Monsieur BOULLAYOUN, imam, mosquée Les Jardins Vertueux / 06 64 87 76 77

- **Culte bouddhiste** : Khenpo TRINLEY GYALTSSEN, lama / 06 18 88 54 94

Vous pouvez également retrouver ces coordonnées sur demande à l'accueil de l'établissement.



Interprétariat

En cas de difficulté d'expression ou de compréhension de la langue française, il vous est recommandé de vous faire accompagner d'un proche ou aidant en mesure de traduire la langue française ou anglaise.

Si nécessaire, l'établissement dispose d'une liste de ses professionnels volontaires pour effectuer de l'interprétariat tout au long de votre parcours de soin. En cas de langue non représentée en interne, le Centre Hospitalier Jacques Cœur fait appel à une société extérieure.

N'hésitez pas à effectuer votre demande auprès de l'accueil principal ou de l'encadrement du service au sein duquel vous séjournez.

Des livrets de santé bilingue sont également à votre disposition à l'accueil de l'établissement en français, espagnol, anglais, roumain, kurde, peul, russe, portugais, hindi, géorgien, ourdou, soninké, albanais et turc.

Sécurité

Pour la sécurité de tous, nous vous remercions de nous signaler tout comportement risqué ou suspect.

En cas d'incendie :

- ne pas empêcher la fermeture des portes coupe-feu,
- évacuer le bâtiment par les issues de secours,
- pour le public à mobilité réduite ou nécessitant assistance, l'évacuation se fera avec la collaboration des sapeurs-pompiers et du personnel de l'hôpital,
- ne pas utiliser les ascenseurs,
- garder les fenêtres fermées.

Pour assurer la sécurité de tous, l'établissement s'est doté d'un système de vidéosurveillance qui a fait l'objet d'une demande d'autorisation auprès de la préfecture du Cher.

Les images sont conservées pendant 15 jours, et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel de l'établissement habilité et par les forces de l'ordre sur réquisition.

Pour exercer vos droits, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@ghtducher.fr, ou à l'adresse suivante : Data Protection Officer (DPO) du GHT du Cher - 145 Avenue François Mitterrand - 18000 Bourges

VOTRE SORTIE

Votre sortie est préparée dès les premiers jours de votre hospitalisation. Les certificats médicaux et ordonnances vous seront remis et toutes les indications relatives à votre traitement seront transmises à votre médecin traitant. Au moment de votre départ, n'oubliez pas de vous rendre auprès du bureau des consultations et des hospitalisations, qui vous fournira un bulletin de situation et une quittance si vous réglez vos frais sur place. Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, il vous sera demandé de compléter et signer un formulaire spécifique et vous serez informé(e) des risques encourus.

Transport

Le transport sanitaire est une prescription médicale. Le remboursement n'est pas systématique. Il vous appartient de choisir le prestataire de votre choix et de vous assurer que cette entreprise dispose du véhicule qui vous a été prescrit (taxi, VSL ou ambulance). Si aucun choix n'a été exprimé, il sera fait appel à l'entreprise de garde. Si la distance est supérieure à 150km, une demande d'entente préalable auprès de la Caisse primaire d'assurance maladie est obligatoire.

Tout transport pour convenance personnelle reste à la charge du patient.

En cas de décès

Le défunt est transporté au service mortuaire (ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h45, le samedi de 9h à 12h et 12h30 à 17h00).

Sous certaines conditions, à la demande de la famille, la personne décédée peut être ramenée à son domicile ou transférée dans une chambre funéraire (se renseigner auprès du bureau des consultations et des hospitalisations).

Lettre de liaison

Afin de garantir la sécurité et la continuité de la prise en charge à chaque étape de votre parcours entre la ville et l'hôpital, une lettre de liaison vous est remise lors de votre sortie et transmise au médecin traitant que vous aurez indiqué.

La lettre de liaison comporte notamment une synthèse de votre séjour à l'hôpital, les traitements médicamenteux qui vous ont été prescrits ainsi que le cas échéant, les actes prévus ou à programmer, les recommandations et surveillances particulières.



VOS FRAIS

Votre séjour à l'hôpital donnera lieu à une facture correspondant à vos frais de soins et d'hébergement. Si vous avez fournis tous les justificatifs, ces frais seront facturés à l'assurance maladie et à votre mutuelle et tiendra compte des conditions de votre contrat avec cette dernière. Nous vous invitons, avant votre séjour, à vous rapprocher d'elle pour connaître les conditions de prise en charge.

Ce que vous devrez payer

Si vous êtes assuré(e) social(e)

Votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie prend en charge 80% du montant des frais d'hospitalisation et, dans certains cas, la totalité des frais de séjour. Le ticket modérateur correspond aux 20% restant à votre charge, plus le forfait journalier et les frais complémentaires tels que la chambre individuelle, les repas accompagnants, etc.

Si vous n'êtes pas couvert(e) par l'Assurance Maladie

Merci de prendre contact dès que possible avec le bureau des consultations et des hospitalisations. Un lien pourra être fait avec le service social de l'établissement qui après évaluation de votre situation, vous accompagnera à la recherche de solutions de droits communs auxquelles vous pouvez prétendre (AME, mutuelle, ...). En fonction de votre situation évaluée par le service social, un accès à la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) pourra être effectué. Les agents mettront tout en œuvre pour rechercher des solutions. Dans le cas contraire, la totalité des frais d'hospitalisation restera à votre charge.

Activité Libérale

Certains praticiens hospitaliers exercent une partie de leur activité en secteur libéral, autrement dénommé « Secteur Privé ».

Le praticien ou son secrétariat doit vous fournir une information complète sur le montant des honoraires et les modalités de versement.

VOS DROITS

Chaque usager a droit à l'égalité d'accès à la santé, à la confidentialité des informations le concernant, au respect de sa vie privée et de son intimité. Dans ce cadre, toute personne hospitalisée peut demander que sa présence ne soit pas divulguée en le signalant au cadre du service où elle est hospitalisée.

Ces droits sont inscrits dans la charte du patient hospitalisé, synthétisée ci-après et consultable dans sa version intégrale sur le site de l'établissement www.ch-bourges.fr, le site www.sante.gouv.fr ainsi qu'à l'accueil principal de l'établissement, en langues française et étrangères (anglais, espagnol, allemand, italien, portugais, chinois et arabe) ainsi qu'en braille.

Vos interlocuteurs privilégiés

L'équipe de la Direction de la Qualité - Gestion des Risques - Relations avec les usagers

- Par téléphone au **02 48 48 43 05**
- Par voie électronique à **relations.usagers@ch-bourges.fr**
- Par voie postale à l'adresse suivante : Direction de la Qualité - Relation avec les usagers
- 145 avenue François Mitterrand - 18000 Bourges
- Sur place à la même adresse

Porter réclamation

Conformément aux articles R.1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique, l'établissement prend en considération chacune des plaintes ou réclamations dont il est rendu destinataire et s'assure d'y apporter une réponse individuelle dans les deux mois.

Vous pouvez transmettre, directement ou par l'intermédiaire de vos proches ou accompagnants, vos griefs à la Direction de la Qualité – relation avec les usagers, chargée d'informer le directeur de l'établissement, de saisir les acteurs concernés et d'élaborer un courrier de réponse sur la base des avis circonstanciés recueillis. A l'issue de ce processus, vous pouvez être mis en relation avec un médiateur.

Vos doléances peuvent être portées à la connaissance de l'établissement par l'intermédiaire de la Direction de la Qualité – Gestion des Risques – Relations avec les



usagers, par voie écrite (postale ou électronique), par téléphone ou sur place. Un accusé de réception vous est transmis sous huitaine. Chaque dossier de réclamation, en dehors de ceux présentant un recours gracieux ou juridictionnel, est tenu à la disposition de la Commission des Usagers (CDU), composée notamment de représentants des usagers, de médiateurs, de représentants de la direction générale et des instances obligatoires de l'établissement.

Cette instance veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et s'assure que chaque usager soit informé sur les voies de médiation et de recours dont il dispose. Vous pouvez vous faire accompagner dans vos démarches par les représentants des usagers.

Commission des Usagers

Cette instance veille au respect des droits des usagers, contribue à l'amélioration de la politique d'accueil, de prise en charge des patients ainsi que de leurs proches et facilite leurs démarches. Pour mener à bien ses missions, elle est :

- informée de l'ensemble des plaintes et réclamations et des suites qui y sont apportées ;
 - informée de la survenue d'événement indésirable grave et des actions menées pour y remédier ;
 - informée des actualités relatives à la vie hospitalière ;
 - chargée de rendre compte de ses analyses et propositions dans son rapport annuel ;
- de recueillir les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement ;
- d'élaborer un projet des usagers.

Président : Siègne vacant

Vice-Président : Serge RIEUPEYROU

Représentant légal de l'établissement : Rémi FAUQUEMBERGUE

Médiateur médecin titulaire : Dr Alain MARGAT

Médiateur médecin suppléant : Dr Maurice DE BOYSSON

Médiateur non-médecin titulaire : Pauline PANINFORNI

Médiateur non-médecin suppléant : Pascale DUPUY

Représentant des usagers titulaire : Serge RIEUPEYROU

Représentant des usagers titulaire : Nicole MASSICOT

Représentant des usagers suppléant : Nathalie GRISLHUYER

Représentant des usagers suppléant : Frédéric KIELAN

Représentant de la CME : Dr Danièle DORION

Représentant suppléant de la CME : Dr Marie-Hélène VOELLMY

Représentant titulaire CSIRMT : Magali DUSSOULIER

Représentant suppléant CSIRMT : Sandie LUCASSEAU

Représentant titulaire CTE : Romy LEDUC

Représentant suppléant CTE : Isabelle CABOOTER

Les représentants des usagers

Chargés de défendre les droits et intérêts de tous les usagers de la santé, ils en sont les portes parole. Ils renseignent et orientent vers la Direction de la Qualité – Gestion des Risques - Relations avec les usagers ou vers le médiateur (médical et non-médical), entretien auxquels ils peuvent assister à la demande du requérant. A l'écoute, les représentants répondent aux sollicitations par mail et sont soumis au secret professionnel.

Vos représentants des usagers :

- Monsieur Serge RIEUPEYROU (UFC Que Choisir) : contact@cher.ufcquechoisir.fr
- Madame Nicole MASSICOT (UDAF du Cher) : nmassicot@udaf18.fr
- Madame Nathalie GRISLHUYER (APF France Handicap) : relations.usagers@ch-bourges.fr
- Monsieur Frédéric KIELAN (Association d'Aide aux Victimes d'Accidents Médicaux) :

relations.usagers@ch-bourges.fr

La Direction de la Qualité / Usagers / Gestion des Risques est également en mesure de vous mettre en relation avec les représentants des usagers.

Les médiateurs

Il existe deux type de médiateurs, médecin et non-médecin, sollicités en fonction de la nature de vos questionnements. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous apporter les explications utiles, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous et l'établissement ou l'un de ses professionnels. Il est possible de bénéficier d'entretiens conjoints avec les deux types de médiateurs.

Vos médiateurs :

- Docteur Alain MARGAT, médecin médiateur,
- Docteur Maurice DE BOYSSON, médecin médiateur,
- Madame Pauline PANINFORNI, médiatrice non-médecin
- Madame Pascale DUPUY, médiatrice non-médecin

Dans le respect du secret médical, les informations communiquées sont adaptées à la qualité du requérant.



Les associations

Les bénévoles des associations conventionnées avec l'établissement peuvent également vous apporter leurs expertise et conseils.

CARAMEL – Association du Cher Diabète-Obésité

Tel : 02 48 48 57 44

Mail : association.caramel@ch-bourges.fr

Site internet : www.caramel18.fr

Association Française des Diabétiques (AFD18)

Tel : 06 52 25 49 00

Mail : afd.cv18@gmail.com

Association Française des Polyarthritiques et des Rhumatismes Inflammatoires Chroniques (AFPric)

Tel : 02 48 67 92 57

Mail : mt.payant-afp18@orange.fr

Site internet : www.polyarthrite.org

Cœur et Santé

Tel : 02 48 64 70 07

Mail : coeursantebourges@gmail.com

Jama'Vie

Tel : 02 48 75 10 93

Mail : jamavie.vierzon@gmail.com

Site internet : www.jamavie-jalmalv18.com

La Compagnie des Nez en Plus

Mail : jean-yves.david55@orange.fr

La Fabrique à Sourires

Tel : 06 89 35 82 19

Mail : lafabriqueasourires@hotmail.com

La Ligue Nationale Contre le Cancer

Tel : 02 48 65 89 89

Mail : cd18@ligue-cancer.net

Site internet : www.ligue-cancer.net/18-cher

Le Fil du Temps

Tel : 02 48 48 48 15

Mail : lefiledutemps.taillegrain@gmail.com

Les Chiens Visiteurs

Contactez les admissions de Taillegrain au 02 48 23 72 00 qui vous mettront en lien avec le service animation de l'établissement

Les Maximômes 18

Tel : 02 48 48 48 15

Mail : lesmaximomes18@gmail.com

Site internet : www.lesmaximomes18.com

Leucémie Espoir 18

Tel : 06 16 68 80 29 – 06 07 75 65 77

Mail : le18presidence@gmail.com

Site internet : www.leucemie-espoir.org

Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers (VMEH)

Tel : 06 63 52 39 28

Mail : vmeh18@orange.fr

Site internet : www.vmeh-national.com

Directives anticipées

La loi du 2 février 2016 a créé de nouveaux droits en faveur du patient lui permettant de **faire connaître**, par la rédaction de ses directives anticipées, **sa volonté sur les conditions de sa prise en charge médicale en cas de fin de vie et ce dans l'hypothèse où il ne serait plus en capacité de s'exprimer**. Il s'agit d'acter ses souhaits de poursuite, limitation, arrêt ou refus des traitements et actes médicaux. Les conditions de celles-ci sont fixées par l'article L.1111-11, L.1111-12, R.4127-37-2 du code de la santé publique et sont mentionnées dans le dossier médical.

Toute personne majeure peut les rédiger. Si vous bénéficiez d'un régime de protection, vous devez demander l'autorisation du juge des tutelles ou le cas échéant du conseil de famille. Vos directives peuvent être déposées à tout moment auprès de votre médecin traitant ou spécialiste, de votre personne de confiance ou encore dans Mon Espace Santé, par la production d'un document écrit, daté et signé de votre main précisant vos noms, prénoms, date et lieu de naissance. Si vous êtes dans l'incapacité physique d'écrire, il est nécessaire de faire appel à deux témoins. Celles-ci sont bien entendu révocables.



Ces directives permettent au médecin et à l'équipe médicale de connaître vos souhaits relatifs à votre fin de vie si les circonstances à ce moment vous empêchent de les exprimer. Celles-ci s'imposent donc au médecin, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation de la situation ou lorsqu'elles apparaissent manifestement inappropriées ou non-conformes à la situation médicale.

Pour plus d'informations sur la rédaction des directives anticipées, vous pouvez vous rendre sur le site internet de l'établissement (www.ch-bourges.fr), rubrique « Je viens à l'hôpital », « Mes droits » puis « Je souhaite des informations sur les directives anticipées ».

La personne de confiance

La loi du 4 mars 2022 vous autorise à **désigner**, par écrit en toute liberté **une personne de votre entourage et en qui vous avez toute confiance qui pourra vous accompagner dans vos démarches lors de votre séjour à l'hôpital ou vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions**. Cette personne est appelée personne de confiance.

Celle-ci sera alors consultée et pourra donner à l'équipe hospitalière des indications sur votre façon de voir se dérouler votre séjour. En aucun cas, elle ne pourra prendre les décisions à votre place et à la place de l'équipe soignante. La personne de confiance peut être un membre de votre famille un proche, un médecin.

Les modalités de désignation :

- ce n'est pas une obligation, cependant il vous est demandé de le signifier dans le formulaire ci-joint ;
- elle ne peut être effectuée que par une personne majeure ;
- ce doit être une décision bien réfléchie, prise sans précipitation ;
- elle est valable pour la durée de l'hospitalisation mais vous pouvez y mettre fin à tout moment et désigner une autre personne de confiance si vous le souhaitez ;
- la personne de confiance n'a pas accès à votre dossier médical ; ce droit d'accès est réservé à vous seul.

La désignation de votre personne de confiance doit être effectuée par écrit au moyen du formulaire ci-joint. Il doit être cosigné par la personne désignée et sera conservé dans votre dossier. Il revient d'en informer la personne choisie et d'obtenir son accord.

Personne de confiance et personne à prévenir, quelles différences ?

Lors de votre entrée au centre hospitalier, les professionnels vous demanderont également de leur indiquer la ou les personnes à prévenir en cas de besoin d'ordre organisationnel ou administratif. La personne à prévenir n'aura toutefois pas accès aux informations médicales vous concernant. La personne à prévenir peut-être distincte de la personne de confiance.



La communication de votre dossier médical

Les professionnels de santé qui vous prennent en charge, que ce soit en consultation externe, au service d'accueil des urgences ou dans le cadre d'une hospitalisation, recueillent et formalisent des informations concernant votre santé. Ces informations sont rassemblées dans votre dossier médical. Il vous est possible d'en demander communication, à l'exclusion des informations collectées auprès de tiers n'intervenant pas dans votre prise en charge et auprès des acteurs médico-sociaux.

Si votre demande concerne un examen d'imagerie ou un passage aux urgences de moins de six mois, vous pouvez prendre contact directement avec le service concerné.

Pour toute demande de plus de six mois ou intéressant une consultation externe hospitalisation, vous devez porter votre demande auprès de la Direction de la Qualité / Usagers / Gestion des Risques. Celle-ci se charge, sous l'autorité du médecin responsable de votre prise en charge, de vous faire parvenir la copie des pièces souhaitées.

Conformément à l'article L. 1111-7 du code de la santé publique, l'établissement met à votre disposition un formulaire dédié, que vous pouvez retrouver sur le site internet de l'établissement www.ch-bourges.fr, rubrique « je souhaite accéder à mon dossier médical », solliciter par voie écrite ou téléphonique auprès de la Direction de la Qualité – Gestion des Risques - Relations avec les usagers ou venir compléter directement dans ses locaux (cf. vos interlocuteurs privilégiés page 26).

Vous pouvez obtenir la communication des éléments de :

- votre propre dossier ;
- la personne dont vous êtes le représentant légal (dans le cas d'un mineur ou d'une personne protégée) ;
- d'une personne dont vous êtes l'ayant-droit (successeur légal d'une personne décédée) ;
- d'une personne qui vous a mandaté par écrit pour le faire.

Dans tous les cas, vous devrez justifier de votre qualité. Les modalités de communication sont adaptées à chacun de ces cas, de même que les informations communiquées, en conformité avec la réglementation en vigueur. **L'absence d'opposition à la communication du dossier est systématiquement vérifiée.**

Les éléments peuvent vous être communiqués :

- par consultation du dossier médical sur place en présence du médecin référent ;
- par retrait des pièces auprès de la Direction de la Qualité / Usagers / Gestion des Risques (cf. vos interlocuteurs privilégiés page 26) ;
- par voie postale recommandée à votre domicile ;

- par voie électronique sur la messagerie MSSanté citoyenne disponible sur votre Espace Santé sécurisé
- par envoi postal au médecin de votre choix.



La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire, pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée. Un refus de cette proposition ne fait pas obstacle à la communication de ces informations.

Dans le cas d'un dossier datant de moins de 5 ans, le délai légal de transmission est de 8 jours. Ce délai est porté à 2 mois dans le cas d'un dossier plus ancien.

La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou consultation externe du patient au sein de l'établissement, sauf cas particulier. Il est conservé dans tous les cas jusqu'au 28ème anniversaire du patient. En cas de décès, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date de décès. Les actes transfusionnels sont quant à eux conservés pendant une durée de 30 ans.

Le Centre Hospitalier Jacques Cœur vous rappelle que les informations contenues dans votre dossier médical sont couvertes par le secret médical et demeurent strictement confidentielles. Tout comme l'établissement s'y attache, vous devez également être attentif à ne pas les communiquer à un tiers non autorisé.

Secret professionnel

Les professionnels de santé sont impérativement tenus au secret professionnel, qui inclut le secret médical. A ce titre, ils ne peuvent donner à quiconque des documents ou des informations sur l'identité ou l'état de santé des personnes hospitalisées. Ils sont également liés par l'obligation de discrétion professionnelle pour tout ce qui concerne les faits et informations dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Le personnel a le devoir d'accueillir et de renseigner les familles avec le maximum d'égard et de tact, sans toutefois trahir le dossier médical. A tout moment, vous avez la possibilité de prendre rendez-vous auprès du médecin référent par l'intermédiaire de son secrétariat.

Seul le médecin est habilité à communiquer à la personne hospitalisée ou à sa famille des informations sur son état de santé. Il ne peut être dérogé à ces obligations que dans des circonstances autorisées par la loi.

Mon Espace Santé

Mon Espace Santé est un service numérique individuel et personnalisable mis à la disposition de tout usager du système de santé. Il permet à chacun de stocker et partager ses documents et données de santé en toute sécurité. Les données sont hébergées en France, sous la protection de l'Etat de l'Assurance Maladie. Il comprend un dossier médical partagé ainsi qu'une messagerie sécurisée pour l'échange d'informations en toute confidentialité.

Si votre espace est activé, les professionnels de santé du Centre Hospitalier Jacques Cœur s'engagent à l'alimenter et déposer les documents liés aux soins et examens réalisés. Pour activer votre espace, rendez-vous sur le site officiel de l'outil : <https://www.monespacesante.fr>

Vos imageries médicales

De nombreux établissements de santé de la région Centre-Val de Loire adhèrent au **service d'échange et de partage MIRC (Mutualisation de l'Imagerie Médicale en Région Centre)**. C'est le cas du Centre Hospitalier Jacques Cœur de Bourges. Ce dispositif permet de référencer vos examens d'imagerie médicale et leurs comptes rendus dans un répertoire accessible :

- Aux professionnels habilités des établissements adhérents
- Aux médecins traitants et spécialistes extérieurs disposant d'une carte de professionnel de santé (PS), auxquels vous autorisez l'accès par la remise de **vos codes personnels** (délivrés par l'établissement où est réalisé l'examen).

Ainsi, ces derniers bénéficient d'un accès facile et rapide à ces informations, quel que soit le lieu de réalisation des examens et à toutes les étapes de votre parcours de santé. Le partage de ces informations :

- Facilite votre suivi
- Améliore votre prise en charge médicale
- Réduit votre exposition aux rayonnements ionisants, en évitant la répétition inutile d'examens.

Images et résultats sont stockés automatiquement de façon dématérialisée auprès d'un hébergeur de données de santé (HDS) agréé par le Ministère de la Santé. Les accès à ces données sont nominatifs, sécurisés, tracés et enregistrés.

En cas d'opposition au partage de vos examens, vous pouvez adresser une demande écrite aux établissements participants pour exercer à tout moment ce droit, tels que prévus par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le formulaire de demande d'opposition est disponible :

- En téléchargement sur l'espace patient du site MIRC : <https://www.esante-centre.fr/mirc>
- Auprès de la Direction Qualité, Usagers, Gestion des Risques (cf. vos interlocuteurs privilégiés page 25).

Veillez cependant noter qu'en cas d'exercice de ce droit d'opposition, il vous appartiendra alors d'apporter vos clichés et résultats à votre médecin.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser :

- Au correspondant MIRC, par courrier au Centre Hospitalier Jacques Cœur - 145 avenue François Mitterrand 18000 Bourges ou par courriel à correspondant.mirc@ch-bourges.fr ;
- Au référent régional MIRC par courrier à GIP e-santé Centre-Val de Loire - 202 boulevard Duhamel du Monceau - 45160 Olivet ou par courriel à referent-mirc@esante-centre.fr

Traitement informatique des données

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation dans notre établissement font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge. Régis par le Règlement Européen sur la Protection des Données, ces traitements sont nécessaires à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de prise en charge sanitaire, sociale, ou encore de gestion des systèmes et des services de soins de santé. Ainsi, vos informations doivent être transmises aux organismes de l'état et d'assurance maladie, et sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherches scientifiques ou à des fins statistiques.

Vous pouvez à tout moment accéder aux données vous concernant, retirer votre consentement ou demander l'effacement de certaines de vos données. Vous disposez également d'un droit d'opposition sous réserve de motif légitime, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données. Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès (cf. www.cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez adresser votre demande, accompagnée d'une pièce d'identité, au Délégué à la Protection des Données du Groupement Hospitalier du Territoire du Cher :

- par courriel à dpo@ghtducher.fr
- par voie postale au Data Protection Officer (DPO) du GHT du Cher, Centre Hospitalier Jacques Cœur - 145 Avenue François Mitterrand - 18000 Bourges

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif de contrôle d'accès n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par l'intermédiaire du site internet www.cnil.fr



Télésanté

Dans le cadre de votre prise en charge, **les médecins chargés de vos soins peuvent être amenés à demander l'avis de spécialistes** (exemple : radiologie, neurochirurgie, etc.). Aussi, de manière sécurisée, des éléments de votre dossier médical peuvent être partagés entre ces professionnels de santé.

De même, si l'équipe médicale l'estime pertinent et en adéquation avec votre pathologie, un suivi à distance, dit de télésurveillance, pourra également vous être proposé.

Vous disposez bien entendu d'un droit d'opposition à ces actes de télémédecine et au partage de vos données personnelles. Si vous ne consentez pas à ces échanges d'informations, vous pouvez faire connaître votre choix à l'équipe en charge de vos soins afin de stopper ces démarches. Vous serez alors informé(e), selon votre état de santé, des éventuels impacts de ce refus.

Consentement aux soins

Aucun acte médical ne peut être effectué sans votre consentement libre et éclairé. A cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit vous informer des conséquences de vos choix et des risques éventuels des soins proposés.

Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille, ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement. Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché.

Dans le cas du mineur, les adultes qui exercent l'autorité parentale doivent signer une autorisation de soins dès l'admission. La sortie de l'hôpital ne peut s'effectuer sans l'accord des titulaires de l'autorité parentale, excepté si le mineur a tenu à garder le secret sur son état de santé ou si les liens familiaux sont rompus dans les conditions prévues par la loi du 4 mars 2002.

Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur ou par le majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

Dons d'organes et de tissus

Les greffes d'organes sauvent chaque année de nombreuses vies. Vous trouverez dans le rabat en fin du livret d'accueil une carte de donneur de l'agence de la biomédecine que l'établissement vous invite à remplir si vous souhaitez vous signaler comme donneur.

Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition au prélèvement de ses organes ou de tissus est considérée comme consentante.



Si vous êtes opposé à tout prélèvement, vous devez vous inscrire sur le registre national des refus sur le site www.registrenationaldesrefus.fr ou en adressant une demande sur papier libre à l'Agence de la Biomédecine.

Si vous souhaitez obtenir davantage d'informations à ce sujet, le CHPOT (Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus)

joignable par l'intermédiaire du standard de l'établissement au **02 48 48 48 48**.

Votre avis nous intéresse

Vous pouvez nous faire part de vos remarques et avis par l'intermédiaire :

- du cahier des doléances disponible à l'accueil principal de l'établissement ;
- du questionnaire de satisfaction (disponible dans le rabat en fin de livret d'accueil et sur le site internet de l'établissement www.ch-bourges.fr)
- de l'enquête e.satis, en confiant votre adresse e-mail à l'admission ou à la sortie de l'établissement.

Le questionnaire vous est transmis par voie électronique une fois rentré chez vous.

En répondant à ces enquêtes, vous donnez notamment votre avis sur l'accueil dans l'établissement, votre prise en charge par les professionnels de santé, votre chambre, les repas, l'organisation de votre sortie.

Ainsi, vous aidez votre hôpital à connaître ses points forts et ceux à améliorer. Vous participez à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé et permettez à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients disponible publiquement sur le site de la Haute Autorité de Santé à l'adresse www.has-sante.fr/qualiscope



Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et attentes, qui permettent de décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait ou non, il est très important que vous le sachiez. Aidez-nous à progresser.

VOS OBLIGATIONS

Tout usager est soumis au respect du règlement intérieur de l'établissement, disponible à la demande auprès de l'accueil principal.

Respect du personnel et des lieux

Si le personnel de l'établissement vous doit courtoisie et prévenance, il attend également de vous le respect de sa fonction et de sa personne.

Tout acte de violence commis à l'encontre d'un professionnel hospitalier est puni par la loi en vertu de l'article L. 222-13 du code pénal. Les agressions verbales (injures, menaces, ...) et physiques (coups, blessures, ...) commises à l'encontre du personnel constituent des délits pouvant être sanctionnés par 3 ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

L'établissement se réserve le droit d'engager des poursuites à l'égard de toute personne menaçante envers ses agents.

De même, vous devez également respecter l'intégrité et la propreté des locaux. Le matériel mis à votre disposition est coûteux. Ne le détérioriez pas et évitez tout gaspillage. Toute dégradation pourra vous être facturée et faire l'objet de poursuites. En cas de dysfonctionnement d'un équipement, n'hésitez pas à prévenir le personnel afin de déclencher sa maintenance dans les plus brefs délais.

Laïcité

Pour garantir l'égalité de tous, le Centre Hospitalier Jacques Cœur, à l'instar de tout établissement public, applique le principe républicain de laïcité et respecte ainsi la liberté de culte, inscrite à l'article 8 de la charte de la personne hospitalisée. De fait, les professionnels respectent l'**obligation de neutralité**.

Aussi, si chacun est libre d'exprimer ses croyances religieuses, chacun doit également tenir compte du fait qu'en vertu de ce principe, cette expression doit rester dans le cadre de la sphère privée et ne pas porter atteinte à la tranquillité de ses voisins et au bon fonctionnement du service. **Tout prosélytisme est donc interdit, tant pour les patients, leurs proches que les professionnels.**

Pour rappel, vous pouvez, si vous le désirez, prendre contact avec le représentant du culte de votre choix aux coordonnées en page 22.

L'établissement tient enfin à vous rappeler que la loi n°2010-1192 du 11 octobre 2010

interdit de cacher ou de couvrir complètement son visage dans l'espace public. Ainsi, le port de vêtements ou objets dissimulant le visage et rendant impossible l'identification de la personne est proscrit. Les aménagements à ce principe ne peuvent tenir compte que de situations particulières, notamment sanitaires, telles que le port du masque chirurgical. Y faire entorse est passible de sanctions.

Droit à l'image

Conformément à l'article 9 du code civil, toute personne a un droit sur sa propre image et l'utilisation qui en est faite, quel que soit le contexte de captation, dès lors que la personne est reconnaissable.

Ainsi, **il est interdit de photographier, filmer et diffuser toute image de patients ou professionnels de l'établissement sans obtention préalable** de leur consentement écrit, a fortiori lors de la prise en soin.

Dans le respect du droit à l'information et de la liberté d'expression, font exception les enregistrements concernant les groupes ou scènes de vie dans un lieu public lorsque personne n'est individualisé, les manifestations publiques, les événements d'actualité ou encore les personnalités publiques dans l'exercice de leurs fonctions.

L'utilisation des réseaux sociaux au sein de la structure est autorisée mais conditionnée par le respect des consignes précitées

Déplacements hors du service

L'établissement vous remercie de bien vouloir prévenir le personnel avant de quitter le service, même momentanément.

Hygiène

Les hospitalisés et visiteurs doivent respecter les mesures applicables au sein de l'établissement afin de **prévenir et d'éviter la transmission des microorganismes**. Ce dispositif repose sur :

- le respect du circuit des visiteurs et des patients dans l'établissement ;
- le respect des consignes données par le personnel concernant les visites (nombre raisonnable de visiteurs, âge des enfants...) ;
- l'interdiction d'apporter des denrées périssables qui risquent d'être conservées dans de mauvaises conditions ;
- l'interdiction d'apporter des plantes en pot. Les fleurs coupées sont toutefois autorisées, à l'exception des services de



réanimation, néonatalogie, soins intensifs de cardiologie et hémato-oncologie. Il conviendra alors de changer régulièrement l'eau du vase et de jeter les fleurs une fois fanées ;

- le respect des procédures d'isolement prises dans votre intérêt et celui des autres patients (bactéries multi-résistantes ou pathologies contagieuses). Merci de vous adresser aux infirmiers ou aides-soignants avant d'entrer dans la chambre afin qu'ils vous donnent les consignes adaptées ;
- le respect de la propreté des locaux et de votre environnement (bon usage des sanitaires et des poubelles) ;
- la consigne de ne pas toucher les dispositifs qui servent aux soins pour ne pas les contaminer, tels que les cathéters, les pansements ou les sondes urinaires, etc.

L'hygiène des mains est une action primordiale dans la lutte contre les infections : les patients et visiteurs sont aussi des acteurs majeurs. Pour cela des distributeurs de solution hydroalcooliques sont à votre disposition à l'entrée de l'établissement et dans chaque chambre.

Visiteurs, consultants, patients, veillez à réaliser une hygiène des mains avec la solution hydroalcoolique systématiquement :

- en entrant dans l'établissement ;
- en entrant et en sortant de la chambre ;
- avant et après tous les gestes de la vie courante (aller aux toilettes, se moucher...).

En cas de rhume, de signes respiratoires, de cas contact (Covid, grippe...) : il est impératif de porter un masque couvrant le nez et la bouche et d'en informer l'équipe médicale.

Ce masque doit être propre et jetable ; le masque en tissu n'est pas accepté sur l'établissement pour des raisons d'hygiène.

Tabac

La réglementation des locaux dédiés aux fumeurs à l'intérieur de l'établissement. A l'extérieur, il est interdit de fumer aux abords immédiats des entrées. Des zones abritées et réservées sont par ailleurs accessibles à proximité. Au regard du risque d'incendie, fumer en dehors de ces emplacements (chambre individuelle, escaliers, passerelle de l'entrée principale, ...) vous expose à une amende forfaitaire et d'éventuelles poursuites. L'utilisation de la cigarette électronique est soumise aux mêmes restrictions.



Cette interdiction s'applique à tous (patients, personnels et visiteurs).

Pour vous aider à réduire ou stopper votre consommation, vous avez la possibilité de solliciter les soignants du service dans lequel vous séjournerez ou de **rencontrer gratuitement un professionnel de l'unité de consultation et de liaison en addictologie, joignable au 02 48 67 21 63**.

Bruits et nuisances

Afin d'assurer la tranquillité de tous, nous vous remercions d'éviter les conversations bruyantes que ce soit par téléphone ou lors de vos visites. De même, nous vous invitons à limiter au maximum le volume sonore de votre radio ou téléviseur. Il vous est fortement recommandé de vous munir d'un casque individuel, indispensable en chambre double. Si nécessaire, des casques sont disponibles à la vente au comptoir Téléservice Santé situé dans le hall principal (coordonnées et horaires page 20).

Stationnement

Le parking de l'établissement est soumis au code de la route. La vitesse de circulation autorisée sur le site est de 20km/h. Nous vous remercions de ne pas entraver les voies de circulation, de stationner sur les espaces matérialisés et adéquats, sans laisser apparaître d'effets personnels. Le centre hospitalier ne pourra être tenu responsable en cas de vols ou de dégradations.

Tout véhicule stationné sans autorisation sur un emplacement réservé aux personnes à mobilité réduite pourra être verbalisé.



LA QUALITÉ DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Certification

L'établissement répond à l'obligation de certification de la Haute Autorité de Santé. Les derniers résultats sont disponibles sur les sites internet www.has-sante.fr et www.ch-bourges.fr (rubrique « Notre démarche qualité »).

Identito-Vigilance : un patient bien identifié est un patient bien soigné

L'INS, (l'Identité Nationale de Santé), est une identité de référence permettant de garantir la bonne identification du patient auprès de l'ensemble des professionnels de santé. L'INS est constituée :

- Du matricule INS
- De 5 traits d'identité dits « stricts » (invariables) : nom de naissance, prénom(s) de naissance, date de naissance, sexe, code commune du lieu de naissance.

L'INS permet d'améliorer la qualité et la sécurité des soins. Le Centre Hospitalier Jacques Cœur a mis en place l'INS dans son système d'information au cours du 1^{er} semestre 2021.

Infections associées aux soins

Une infection associée aux soins est une infection qui était absente à l'admission et qui est acquise en établissement de santé. Elle touche plus particulièrement les patients dits « fragiles ». Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) élabore chaque année un programme d'actions en matière de prévention des infections associées aux soins. L'Unité de Prévention du Risque Infectieux (UPRI) coordonnée par un praticien spécialiste en hygiène hospitalière se tient à votre entière disposition pour toute information complémentaire au **02 48 48 47 73**.

Indicateurs qualité

Conformément à l'instruction nationale, ces indicateurs sont affichés :

- pour le site Jacques Cœur, dans le hall d'accueil principal ainsi que le hall du Pôle Femme-Mère-Enfant
- pour le site Taillegrain, au bureau des Admissions
- à la fin de ce livret.



Douleur

L'article L1110-5 CSP dispose que « *toute personne a le droit de recevoir des soins visant à améliorer sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance, prévenue, évaluée, prise en compte et traitée [...].* » Evaluer et soulager la douleur est une de nos priorités, elle fait partie intégrante de votre prise en charge.

Vous avez mal.... Parlons-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière face à la douleur : il est possible d'en mesurer l'intensité. À tout moment, vous avez la possibilité d'exprimer l'importance de votre douleur à l'aide d'une échelle numérique. Vous donnerez une note « quantifiant » votre douleur entre 0 et 10 : 0 correspondant à l'absence de douleur, 10 au niveau maximal de la douleur. Avant votre intervention, l'infirmière vous expliquera son utilisation.

Nos équipes évalueront votre douleur de façon systématique et régulière au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température.

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. Ces médicaments soulagent la douleur même s'ils ne la suppriment pas toujours totalement. Ils sont prescrits par votre médecin en fonction de la nature et de l'intensité de votre douleur. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs même sévères nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la psychothérapie...

Votre participation est essentielle pour :

- Prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens, piqûres, pansements, pose de sonde, de perfusion, retrait de drains, etc... et celles parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.
- Traiter ou soulager la douleur : Les douleurs aiguës comme celles générées par les coliques néphrétiques, les fractures, les suites d'une intervention chirurgicale... et les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

L'hôpital dispose d'un **service de traitement de la douleur** qui accueille des patients souffrant de douleurs chroniques, les consultations sont longues, et ne se font que sur rendez-vous. Ce service a pour mission d'assurer l'évaluation et le soin aux patients présentant des douleurs chroniques. Les consultations sont pluri-professionnelles (médecins généralistes, infirmière, psychologue, ...). Chaque établissement dispose d'un **Comité de Lutte contre la Douleur** (CLUD) pour la prise en charge de votre douleur.

NOUS CONTACTER

Vous avez des questions, des remarques et souhaitez entrer en contact avec l'un de nos services ? Voici une liste de coordonnées utiles.

Vous souhaitez contacter le service de facturation ?

Facturation des soins externes

02 48 48 49 67

ace.facturation@ch-bourges.fr

Facturation des séjours hospitaliers

02 48 48 49 64

gestion.hospitalisation@ch-bourges.fr

Vous souhaitez accéder à votre dossier médical ou porter réclamation ?

Direction de la Qualité / Usagers / Gestion des risques

02 48 48 43 05

relations.usagers@ch-bourges.fr

Vous souhaitez postuler à une offre d'emploi ou envoyer votre candidature spontanée ?

Pour les postes médicaux

Direction du Personnel Médical

02 48 48 48 66

dpm@ch-bourges.fr

Pour les postes administratifs, techniques, logistiques

Direction des Ressources Humaines

02 48 48 50 43

drh@ch-bourges.fr

Pour les postes paramédicaux

Direction des Soins

02 48 48 57 83

recrutement.direction-soins@ch-bourges.fr

Vous avez une autre demande ?

Standard

02 48 48 48 48



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



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.

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifest ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.



CENTRE HOSPITALIER JACQUES CŒUR

145 avenue François Mitterrand - 18 000 Bourges
02 48 48 48 48 - www.ch-bourges.fr

