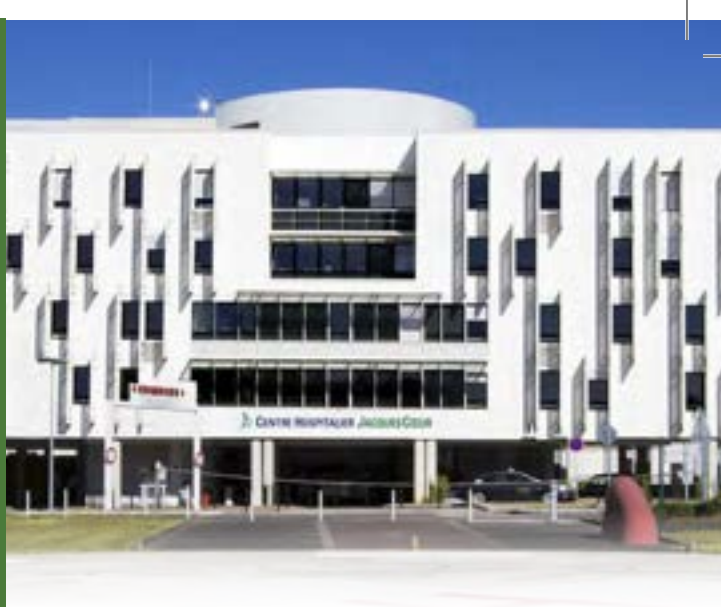




Bienvenue
au Centre Hospitalier Jacques Coeur

SOMMAIRE



BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER JACQUES COEUR

A vos côtés	4
Bienvenue au CHJC	5
Plan	6
Accès	7
Nos pôles	9

VOTRE PARCOURS PATIENT

Votre admission	10
Votre séjour	12
Votre sortie	18

NOTRE ENGAGEMENT

Qualité et sécurité des soins	20
Prise en charge de la douleur	21
Accompagnement soins palliatifs	22
Lutte contre les infections associées aux soins	22
Développement durable	23

VOS DROITS ET DEVOIRS

Commission des usagers	24
Votre dossier médical	26
Mon espace santé	27
Informatique et liberté – RGPD	27
Le consentement aux soins	28
La personne de confiance	28
Les directives anticipées	29
Le don d'organes	29
Informations	30
Les associations	32
Charte de la personne hospitalisée	33
Charte de l'enfant hospitalisé	34
Charte de la laïcité	35

NUMEROS UTILES

.....	36
-------	----



À VOS CÔTÉS

Bienvenue au Centre Hospitalier Jacques Cœur de Bourges

« Votre santé est au cœur de nos métiers et de nos engagements. Nous savons que l'hospitalisation n'est jamais un moment facile. C'est pourquoi nos équipes médicales, soignantes, hôtelières, administratives et socio-éducatives mettent leurs compétences, leur savoir-faire et leurs qualités humaines à votre service.

Notre établissement, hôpital de proximité pour l'agglomération berruyère et établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire du Cher, vous propose une offre de soins

diversifiée pour répondre au mieux à vos besoins. Nous sommes attachés à vous accueillir dans les meilleures conditions, en vous offrant confort, écoute, soutien et information tout au long de votre prise en charge. Nous mettons tout en œuvre pour assurer des soins de qualité, dans le respect de votre dignité et de vos attentes.

Nous serons attentifs à vos remarques, suggestions et à votre avis qui nous aident à progresser. Nos équipes vous remercient de la confiance que vous leur accordez. »

Rémi Fauquembergue,
Directeur Général

Dr. Laurent Vaz,
Président de la Commission Médicale d'Établissement

BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER JACQUES COEUR



HISTOIRE DU CENTRE HOSPITALIER

La présence d'un Hôtel Dieu, Maison-Dieu pour les malades à Bourges, est très ancienne puisqu'on en trouve mention dès la fin du VIème siècle. Il était alors situé au chevet de la Cathédrale. La construction de l'Hôtel-Dieu, rue Gambon, remonte au début du XVIème siècle.

L'Hôpital Jacques Cœur a ouvert en novembre 1994 et s'est agrandi en 2015 avec l'ouverture du nouveau bâtiment de façade et du centre ambulatoire dédié à la chirurgie de la cataracte.

NOS VALEURS

Le Centre Hospitalier Jacques Cœur est un établissement public de santé qui reconnaît les valeurs du service public hospitalier, à savoir : l'accès à tous à des soins de qualité, la permanence des soins, l'égalité de traitement. Il mène, en son sein, une réflexion sur l'éthique liée à l'accueil et à la prise en charge médicale. Le Centre Hospitalier Jacques Cœur de Bourges est engagé dans une politique de développement durable.

QUELQUES CHIFFRES 2024 :

- **Nombre de lits d'hospitalisation :**
915 (768 lits + 147 places)
- **Nombre de places EHPAD :** 127
- **Nombre de consultations Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO) :** 219 046
- **Nombre d'entrées en hospitalisation Complète et Ambulatoire MCO total :**
50 472 (dont HC 13 547 + ambu 16 884 + séances 20 041)
- **Nombre de passage aux urgences :**
37 068 au Service d'Accueil des Urgences + 16 822 dans les services d'urgence Cardiologie, Gynécologie-Obstétrique, Ophtalmologie, pédiatrie
- **Nombre de naissances :** 1 058

PLAN

LE CENTRE HOSPITALIER JACQUES CŒUR DEPLOIE UNE OFFRE DE SOINS PUBLIQUE sur les sites :

- Centre hospitalier Jacques Cœur de Bourges
- EHPAD Taillegrain
- Les Gadeaux
- Centre hospitalier de Sancerre



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

- Médecine Intensive-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

- 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 de Soins Palliatifs
- Médecine d'Aval d'Urgence
- Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse
- CeGIDD 18
- Consultation Douleur

2^{ème} étage

- Hépato-Gastro-Entérologie
- Hôpital de Jour Médical Polyvalent
- UPRI
- Hématologie Clinique
- Oncologie Médicale
- Consultation Mémoire

3^{ème} étage

- Neurologie
- Soins Intensifs Neuro-Vasculaires
- Explorations Fonctionnelles de Neurologie
- Chirurgie Viscérale
- 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} étage

- Court Séjour Gériatrique
- Médecine Aigüe Gériatrique

3^{ème} étages

- Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalents

4^{ème} étage

- Soins Continus et Soins Intensifs de Cardiologie

ACCÈS

L'HÔPITAL JACQUES COEUR

145 avenue François Mitterrand - 18 000 Bourges
Tel : 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 - 18000 Bourges
Tel : 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



ACCÈS

LES GADEAUX

123 avenue François Mitterrand - 18000 Bourges

Le site des Gadeaux héberge :

- **L'association du Cher pour l'aide aux personnes atteintes de maladies chroniques (Association Caramel)**, qui a pour mission d'améliorer la formation de la personne souffrant de maladie chronique, 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, examine et expertise les victimes de tout type de violence et en permet l'orientation.

- **L'Equipe Mobile Gériatrie 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 - Tel : 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



NOS PÔLES

LE CENTRE HOSPITALIER JACQUES CŒUR GROUPE SES ACTIVITÉS PAR PÔLES :

• Pôle médico-technique :

Anatomo-pathologie, Archives médicales et administratives, Biologie médicale polyvalente, Bio-nettoyage, Département d'information médicale, Imagerie médicale, Pharmacie, Stérilisation, UPRI (Unité de Prévention du Risque Infectieux)

• Pôle de médecine A :

Angiographie-coronarographie, Cardiologie, Consultation Douleur, Diabétologie – endocrinologie – nutrition – rhumatologie, Explorations cardiologie – rythmologie, Hospitalisation à domicile, Hémo-vigilance, Médecine infectieuse, Médecine interne, Plateau technique de rééducation fonctionnelle, Soins de suite et de réadaptation cardiaque, Service de soins infirmiers à domicile, USIC-USCCA

• Pôle de médecine B :

Gastro-entérologie – Endoscopie digestive, Hé-matologie clinique – Oncologie médicale – Hôpital de jour médical, Neurologie – Unité neurovasculaire – Explorations fonctionnelles, Néphrologie – Hémodialyse, UPU – Pneumologie – Centre de lutte anti-tuberculeuse, Activités soins palliatifs

• Pôle de chirurgie :

Chirurgie viscérale, Chirurgie vasculaire-thoracique, Chirurgie urologique et digestive, Hôpital de jour chirurgical, Odontologie, Ophtalmologie, Orthopédie

• Pôle urgences-réanimation-anesthésie-blocs opératoires :

Anesthésie, Blocs opératoires, Consultations centralisées, Centre d'Enseignement des Soins d'Urgences (CESU), Centre de santé, Equipe centrale de brancardage, Médecine d'aval des urgences, Médecine légale, Médecine intensive-réanimation-unité de soins continus, SAMU-Centre15-SMUR, Structures d'urgences, Unité d'Hospitalisation de Très Courte Durée (UHTCD), Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire (USMP), Service de médecine légale / Chambre mortuaire.

• Pôle femme-mère-enfant :

Gynécologie-obstétrique, Néonatalogie, Pédiatrie

• Pôle de gériatrie :

Soins de suite et de réadaptation Jacques Cœur, Equipe Mobile Gériatrique, Equipe Mobile Gérontologique Territoriale du Cher, Court Séjour Gériatrique – Médecine Aigüe Gériatrique, Hôpital de jour gériatrique, Consultation mémoire, EHPAD-USLD-SSR Taillegrain

• Pôle management et ressources



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 Groupement 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 télémedecine, 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 »).

VOTRE PARCOURS PATIENT

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.



PRÉ-ADMISSION

L'hôpital déploie progressivement la pré-admission en ligne, que ce soit en hospitalisation ou en consultation. Cet outil vous permet de réaliser vos formalités administratives sur internet avant votre venue et de dialoguer si nécessaire par mail avec un agent des admissions.

Renseignez-vous auprès du secrétariat ou des admissions pour savoir si votre venue est éligible. L'objectif est de vous éviter un passage aux guichets et ainsi de vous faire gagner du temps. Si vous ne souhaitez pas participer, ou si votre venue n'est pas éligible à la préadmission en ligne. Vous devrez vous présenter le jour de votre arrivée aux guichets, muni 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 venue, si vous avez réalisé votre pré-admission en ligne, vous pourrez vous présenter directement dans le service de soins ou au lieu indiqué sur votre convocation. Sinon, nous vous invitons à vous présenter aux guichets 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.

HORAIRES D'OUVERTURE

des admissions

Site Jacques-Cœur

	Du lundi au vendredi	Samedi Dimanche Jour fériés
Hall Central	7h30/18h	10h/12h 13h30/16h30
Mère / Enfant	8h/17h30	
Urgences	8h/21h	10h/19h
Ophtalmologie	8h/18h	

Site Taillegrain

Du lundi au vendredi
8h/12h 13h/16h30

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.

Les agents aux guichets peuvent vous indiquer si votre mutuelle fait partie ou non du périmètre. N'hésitez pas à leur poser la question par mail dans le cadre de la préadmission en ligne ou en direct lors de votre passage au guichet. Si votre mutuelle est conventionnée avec l'hôpital, nous lui enverrons la facture. Sinon, vous devrez avancer les frais de soins.

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

Toutes les prescriptions de vos traitements en cours, ainsi que vos médicaments personnels vous seront demandés à votre admission, par les professionnel(le)s de santé de votre service d'hospitalisation.

VOTRE SÉJOUR



L'HOSPITALISATION COMPLÈTE

Vous êtes en hospitalisation complète à partir du moment où vos soins nécessitent un hébergement. Au minimum, vous passez une nuit à l'hôpital. La durée du séjour varie en fonction de votre programme de soins. Vous bénéficiez ainsi d'une prise en charge globale en parfaite coordination avec les différents professionnels de santé.

L'HOSPITALISATION AMBULATOIRE

Vous devez bénéficier d'une intervention en ambulatoire : Votre chirurgien vous propose, en accord avec le médecin anesthésiste, ce type de prise en charge opératoire. Il s'agit d'une intervention dont l'hospitalisation n'excède pas une journée. Afin de préparer au mieux votre venue, un « passeport ambulatoire » vous sera remis lors de la programmation de votre intervention ou de votre endoscopie. Vous trouverez dans ce document, toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre prise en charge.

L'Hôpital de Jour (HDJ) est dédié à une prise en charge pluridisciplinaire concentrée sur une journée ou une demi-journée. Ce type d'hospitalisation est réservé aux soins ne pouvant pas être effectués en consultation externe.



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

DES PROFESSIONNELLS À VOTRE ÉCOUTE

Durant votre séjour, votre prise en charge sera assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Les professionnels de santé et les personnels hospitaliers assurent la qualité et la sécurité de votre prise en charge et de votre séjour en mettant en commun leurs compétences pour vous soigner et vous soutenir dans votre rétablissement.

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. Des étudiants peuvent être présents au sein des équipes et ainsi participer à votre prise en charge.

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.



PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

La PASS est une cellule de prise en charge médico-sociale qui facilite l'accès des personnes en difficulté, non seulement en système hospitalier, mais aussi aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social. L'assistante sociale de la PASS propose un accueil et un accompagnement aux personnes sans couverture sociale.



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.

VOTRE SÉJOUR



CONTACT :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00

Tel : 02 48 48 48 82

secretariat.social@ch-bourges.fr

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



SERVICE DES PSYCHOLOGUES

Dans le cadre du projet d'établissement, le Centre Hospitalier Jacques Cœur intègre la dimension psychologique à la prise en charge globale des patients. Chaque service dispose d'un(e) psychologue spécialisé(e), disponible sur demande auprès de l'équipe soignante. Il/Elle évalue les besoins liés à l'expérience de la maladie, offre écoute et soutien pendant l'hospitalisation, et propose si besoin une orientation adaptée. Son intervention respecte la confidentialité, l'intimité et les choix du patient.



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, chéquier, 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 aux 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 (2 rue Jacques Rimbaud à Bourges), ouvert **du lundi au vendredi de 8h45 à 12h00**. Pour tout renseignement, le centre des finances publiques est joignable au **02 48 23 05 20**.

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 Cœur 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.

Cas particulier - Les visites au Service d'accueil des urgences (SAU)

Si votre proche est actuellement en soins dans le service des urgences, vous pouvez demander des nouvelles à l'Infirmier Organisateur de l'Accueil.

Afin de respecter l'intimité, la pudeur, la confidentialité des prises en soins, ainsi que la sécurité du service, les visites sont autorisées **sous certaines conditions** :

- **Avoir obtenu l'autorisation d'entrer dans le service**, par le personnel soignant.
- **1 visiteur à la fois maximum.**
- **Sur un temps limité**, afin que chaque personne qui le souhaite ait l'opportunité de visiter son proche
- En restant **le plus discret possible** et en respectant les lieux et les personnes.
- **Ne pas donner à boire ou à manger** à votre proche sans demander l'avis d'un personnel soignant.

Le personnel se réserve le droit de vous demander de regagner la salle d'attente, pour des questions de sécurité des soins ou si vous ne respectez pas les consignes de visite.

VOTRE SÉJOUR

CONSULTATIONS CENTRALISÉES

Elles regroupent 25 spécialités médicales ou chirurgicales, 21 bureaux permettant à 65 médecins d'intervenir du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00. Le secrétariat est joignable au 02.48.48.49.21.

Si vous pensez devoir consulter et que votre médecin est absent, faites le 15 ou le 116117 (Service d'accès aux soins), vous serez orienté vers la solution la plus adaptée à votre cas.

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, sandwichs, 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. Tel : 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. Tel : 02 48 24 16 49 - pasteur_protestant_bourges@yahoo.com
- **Culte judaïque** : Monsieur ENGELBERG, rabbin. Tel : 02 38 62 16 62
- **Culte musulman** : Monsieur SAOUD, imam, mosquée Es-Sunna. Tel : 07 83 53 50 44 Messieurs TICHICHT et FATMI, imams, mosquée El-Fath. Tel : 07 67 96 67 37 - 06 20 96 87 83 Monsieur BOULLAYOUN, imam, mosquée Les Jardins Vertueux. Tel : 06 64 87 76 77
- **Culte bouddhiste** : Monsieur TRINLEY GYALTSEN, lama. Tel : 06 18 88 54 94



INTERPRÉTARIAT

En cas de difficulté avec la langue française, il est conseillé de venir accompagné d'un proche pouvant traduire en français ou en anglais. Le Centre Hospitalier Jacques Cœur peut également faire appel à des interprètes internes ou externes. Des livrets de santé bilingues sont disponibles à l'accueil dans plusieurs langues pour faciliter la compréhension.



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.**



(crédits photos : D. Depoorter)

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.

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.

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.

Si votre état de santé le permet, accompagné d'un proche, un véhicule particulier ou le transport en commun peuvent être utilisés.

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).

En cas de décès, le défunt est transporté au service mortuaire (ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00, le samedi de 9h00 à 12h00 et de 12h30 à 17h00, fermé le dimanche)

Contact : 02.48.48.92 – chambre.mortuaire@ch-bourges.fr

RÉGLER VOTRE SÉJOUR

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, ...).

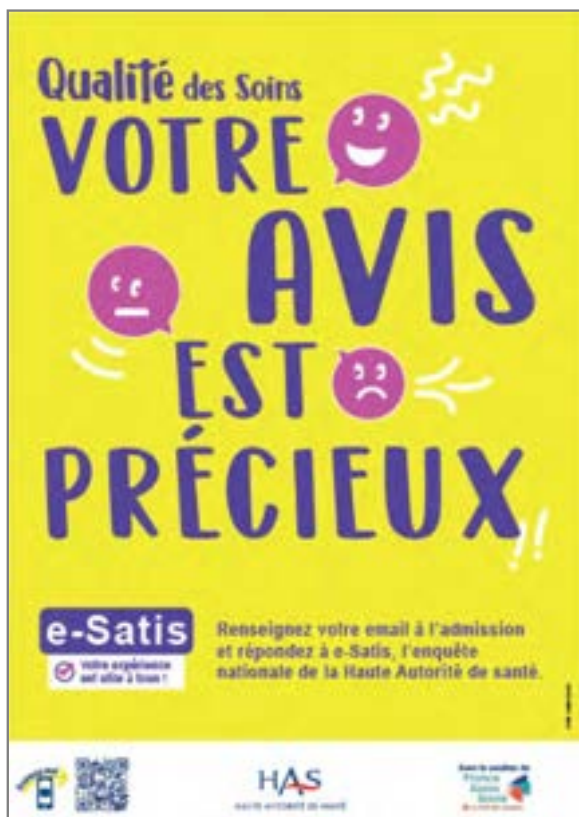
ACTIVITÉ LIBÉRALE

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.

VOTRE SATISFACTION E-SATIS : LA SATISFACTION ET L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS

Après une hospitalisation dans un hôpital ou une clinique en France, les patients sont invités à donner leur avis sur leur séjour.



Comment donner mon avis ?

Je donne mon adresse e-mail ou celle d'un proche qui pourra m'aider à remplir le questionnaire durant mon séjour.

Deux semaines après ma sortie de l'établissement, je reçois un e-mail pour accéder au questionnaire de manière sécurisée et anonyme.

Sur quoi puis-je m'exprimer ?

En 10 minutes, je peux donner mon avis sur :

- L'accueil dans l'établissement
- Ma prise en charge
- Mon confort durant mon séjour (chambre, repas)
- L'organisation de ma sortie et de mon retour chez moi

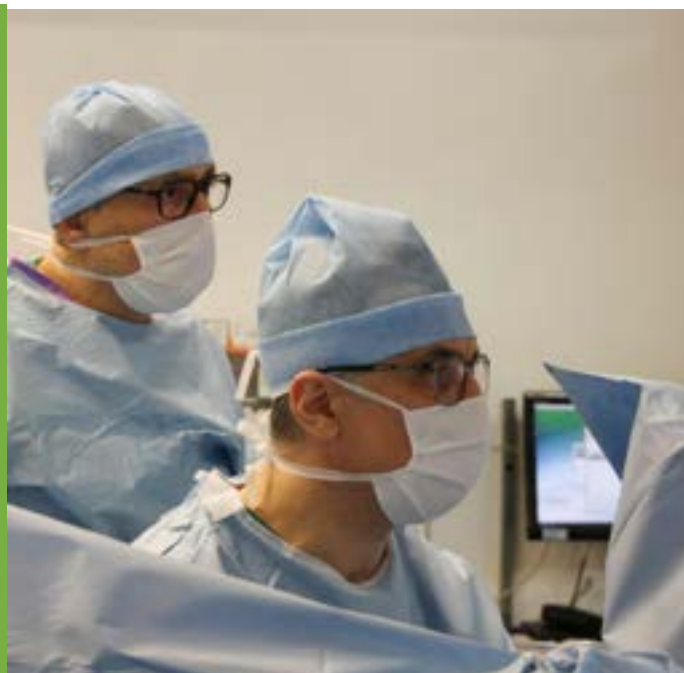
A quoi sert mon avis ?

- Il aide l'établissement à connaître ses points forts et ses points à améliorer pour mieux prendre en charge les patients.
- Il participe à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé.
- Il permet à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients dans les établissements sur qualiscope.fr.

NOTRE ENGAGEMENT

LA QUALITÉ SÉCURITÉ DES SOINS

La qualité et la sécurité des soins,
notre préoccupation au quotidien



CERTIFICATION

L'établissement répond à l'obligation de certification de la Haute Autorité de Santé.

Les derniers résultats sont disponibles via Qualiscope sur le site www.has-sante.fr et également sur le site de l'établissement : 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 1er semestre 2021.

INDICATEURS QUALITE SECURITE DES SOINS (IQSS)

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.

La HAS développe et valide des indicateurs de qualité et sécurité des soins en lien avec les professionnels de santé, les patients et usagers.

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

- Pour le site de Jacques Cœur, dans le hall d'accueil principal ainsi que le hall du Pôle Femme-Mère-Enfant
- Pour le site de Taillegrain, au bureau des admissions
- Annexés à ce livret

PRISE EN CHARGE DE LA 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 [...] ». »



COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Ce comité institutionnel a pour mission de favoriser l'optimisation de la prise en charge diagnostique et thérapeutique des douleurs aiguës et chroniques et leur évaluation, quels que soient l'âge et la pathologie des patients. Il participe à la formation, l'information et la recherche » dans ce domaine mais aussi à la rédaction de protocoles, revus régulièrement pour vous proposer une prise en charge de la douleur optimale et individualisée. Nos équipes soignantes sont attentives à évaluer la douleur et proposer une stratégie de prise en charge pour la soulager, qu'elle soit médicamenteuse ou non médicamenteuse.

TOUS SENSIBILISES A LA DOULEUR !

Dans cet établissement, nous veillons à prendre en charge votre douleur. Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, évaluer ou soulager votre douleur, c'est notre engagement !

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sonde, de perfusion, retrait de drains... et celles parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

Traiter ou soulager

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, ...).

VOUS AVEZ MAL... VOTRE DOULEUR, 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 antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. 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. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider...

ACCOMPAGNEMENT SOINS PALLIATIFS



L'accompagnement en soins palliatifs au centre hospitalier vise à assurer une prise en charge globale et humaine des patients atteints d'une maladie grave, évolutive ou en phase avancée. Il repose sur une équipe pluridisciplinaire composée de médecins, infirmiers, psychologues, aides-soignants travaillant ensemble pour soulager la douleur, atténuer les symptômes et préserver la qualité de vie du patient. Cet accompagnement inclut également un soutien psychologique et social, tant pour le patient que pour ses proches, afin de les aider à traverser cette période difficile.

L'établissement dispose d'une équipe mobile de soins palliatifs et d'une unité d'hospitalisation en soins palliatifs (USP) pour les prises en charge les plus complexes.

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS : **INFECTIONS NOSOCOMIALES**



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 pro-

gramme 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**.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La gestion du centre hospitalier est orientée dans la prise en compte des impacts environnementaux et adapte les organisations aux risques écologiques tout en garantissant la qualité des soins.

Plusieurs objectifs sont identifiés, dont la réduction de l'empreinte carbone des activités de l'établissement. Cela passe par des actions en faveur de la réduction des consommations énergétiques en adaptant les bâtiments et les pratiques (changement de luminaires pour des led afin de réduire la consommation d'électricité, mise en place de gicleurs sur les robinets pour réduire la consommation d'eau, etc.), en accompagnant à une mobilité respectueuse de l'environnement et en végétalisant l'environnement de travail.

Un second objectif consiste en la promotion et la valorisation des éco-gestes telle que la sensibilisation des professionnels à la démarche écoresponsable, la réduction et la maîtrise de tous les gaspillages (alimentaires, produits et consommables, médicaments, etc.) ou encore la valorisation du tri, du recyclage et du réemploi de matériel.

Un troisième objectif consiste à mieux piloter les ressources durables et cela peut passer par des actions telles que la recherche d'une meilleure qualité dans les achats pour réduire le gaspillage et les quantités inutilisées ou mal-utilisées, privilégier la mutualisation de certains équipements ou s'appuyer sur des solutions innovantes, dont des produits éco-responsables.



(crédits photos : D. Depoorter)

VOS DROITS ET DEVOIRS

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.

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.

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.

La liste des Représentants des Usagers, médiateurs médicaux et non médicaux est consultable sur le site intranet et sur les panneaux d'affichage du hall d'accueil et des services d'hospitalisation.

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



RÉCLAMATIONS, SUGGESTIONS

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. Certains courriers de réponse sont susceptibles d'être assistés, de façon non nominative, par intelligence artificielle. Ce traitement est encadré par une charte d'utilisation. 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.

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 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.

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.

VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Les professionnels de santé recueillent et enregistrent les informations liées à votre santé dans un dossier médical. Vous pouvez en demander l'accès, sauf pour les données fournies par des tiers extérieurs à votre prise en charge. Pour un examen d'imagerie ou un passage aux urgences datant de moins de six mois, contactez directement le service concerné.

Pour toute demande de dossier médical datant de plus de six mois ou liée à une consultation externe ou une hospitalisation, adressez-vous à la Direction de la Qualité / Usagers / Gestion des Risques, qui vous transmettra les documents sous l'autorité du médecin responsable.

SECRET PROFESSIONNEL

Les professionnels de santé sont strictement tenus au secret médical et à la discrétion professionnelle. Seul le médecin peut communiquer des informations sur l'état de santé du patient, et uniquement dans le respect de la loi. Les familles peuvent être informées avec tact, sans accès au dossier médical, et un rendez-vous avec le médecin référent peut être demandé via son secrétariat.

VOS IMAGERIES MEDICALES

Le Centre Hospitalier Jacques Cœur participe au service régional MIRC, qui permet de partager vos examens d'imagerie et comptes rendus avec les professionnels de santé habilités. Ce système sécurisé facilite le suivi médical, améliore la prise en charge et limite les examens redondants. Vous pouvez à tout moment refuser ce partage en faisant une demande écrite. En cas d'opposition, il vous revient d'apporter vos résultats à vos médecins.

Plus d'informations et formulaire sur : www.es-ante-centre.fr/mirc.



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

TELESANTE

Dans le cadre de votre prise en charge, certains éléments de votre dossier médical peuvent être partagés de façon sécurisée entre professionnels pour avis spécialisé ou télésurveillance. Vous pouvez refuser ces échanges et actes de télémedecine en informant l'équipe soignante, qui vous expliquera les conséquences éventuelles de ce choix.



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>

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ - RGPD

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.



Vos données sont traitées selon le Règlement Européen sur la Protection des Données pour des besoins médicaux, sociaux et de gestion des soins. Elles peuvent être transmises à des organismes publics et utilisées de manière anonymisée à des fins scientifiques ou statistiques. Une charte encadre par ailleurs l'utilisation de l'intelligence artificielle au sein de l'établissement.

Vous avez des droits : accès, retrait du consentement, rectification, effacement, opposition (avec motif légitime) et limitation du traitement. Vous pouvez aussi définir des directives pour vos données en cas de décès (voir www.cnil.fr).

Pour exercer vos droits, contactez le Délégué à la Protection des Données du GHT du Cher, avec une pièce d'identité :

- par email : dpo@ghtducher.fr
- par courrier : DPO - Centre Hospitalier Jacques Cœur, 145 Avenue François Mitterrand, 18000 Bourges

En cas de non-respect de vos droits, vous pouvez saisir la CNIL via www.cnil.fr.



LA PERSONNE DE CONFIANCE

La loi du 4 mars 2002 vous permet de désigner, par écrit, une personne de confiance (proche, parent, médecin...) pour vous accompagner lors de votre hospitalisation et vous aider dans vos décisions. Elle peut être consultée par l'équipe soignante, mais ne prend pas de décisions à votre place.

Modalités de désignation :

- Désignation non obligatoire mais recommandée via le formulaire ci-joint ;
- Réservée aux personnes majeures ;
- Valable pendant l'hospitalisation, révocable à tout moment ;
- N'ouvre pas l'accès à votre dossier médical.

Le formulaire doit être signé par vous et la personne choisie.

Différence avec la personne à prévenir :

Celle-ci est contactée en cas de besoin administratif, mais n'a pas accès à vos informations médicales. Elle peut être différente de la personne de confiance.

LE CONSENTEMENT AUX SOINS

Aucun acte médical ne peut être réalisé sans votre consentement libre et éclairé, après information sur les risques et conséquences. Si vous ne pouvez pas vous exprimer, un proche ou une personne de confiance sera consulté. Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être recherché.

Pour un mineur, une autorisation parentale est requise à l'admission et pour la sortie, sauf exceptions prévues par la loi (secret médical ou rupture familiale). En cas de refus mettant gravement en danger la santé du patient, le médecin peut donner les soins nécessaires.

LES 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 ».

DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

Les greffes d'organes sauvent chaque année de nombreuses vies.



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.

INFORMATIONS PRATIQUES

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

Le Centre Hospitalier Jacques Cœur, à l'instar de tout établissement public, applique le principe de laïcité : la liberté de culte est respectée, mais doit rester dans la sphère privée. Toute forme de prosélytisme est interdite pour tous (patients, proches, professionnels).

Conformément à la loi du 11 octobre 2010, il est interdit de dissimuler totalement son visage dans l'espace public, y compris à l'hôpital. Seules des raisons particulières, comme le port du masque pour raisons sanitaires, sont autorisées. Tout non-respect 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.

La violation de cet article est passible de sanctions pénales (emprisonnement et amende prévus à l'article 226-1 du code pénal).

Ainsi, **Il est interdit de filmer, photographier ou diffuser des images de patients ou de professionnels sans leur consentement écrit, surtout lors des soins.**

Des exceptions existent pour les scènes publiques sans personne identifiable.

L'usage des réseaux sociaux est autorisé, sous réserve du respect de ces règles.

DÉPLACEMENTS HORS DU SERVICE

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

HYGIÈNE

Les hospitalisés, les visiteurs et les consultants doivent respecter les mesures applicables au sein de l'établissement afin de **prévenir et d'éviter la transmission des microorganismes.**

L'hygiène des mains est une action primordiale dans la lutte contre les infections : les patients et visiteurs sont aussi des acteurs majeurs.

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 héματο-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 (précautions complémentaires en hygiène) 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.

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...).

Pour cela des distributeurs de solution hydroalcooliques sont à votre disposition à l'entrée de l'établissement et dans chaque chambre.

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

Fumer (y compris la cigarette électronique) est interdit dans l'établissement, sauf dans les zones fumeurs prévues. Il est aussi interdit de fumer près des entrées. Tout non-respect expose à une amende.

Pour arrêter ou réduire votre consommation, parlez-en aux soignants ou contactez l'unité d'addictologie 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.



LES ASSOCIATIONS

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

CARAMEL – Association du Cher pour l'aide aux personnes atteintes de maladies chroniques

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.cvl18@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-jalmaalv18.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 : lefildutemps.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

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.



CHARTE de l'enfant hospitalisé

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986

1

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

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

2

3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant

4

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5

6

Les enfants doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

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

7

8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

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

10

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

9



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 **manifestar 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.

NUMÉROS UTILES

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

MES NOTES

MES NOTES



CENTRE HOSPITALIER JACQUES CŒUR

145 Avenue François Mitterrand
18 000 Bourges

02 48 48 48 48