



# SOMMAIRE

Édito	3
Votre arrivée	4
Votre venue	6
Les conditions de votre hospitalisation	10
Les services utiles	14
Votre départ	18
Vos frais d'hospitalisation	19
Amélioration de la qualité & de la sécurité des soins	20
Les droits du patient	23
Les devoirs du patient	26
La recherche médicale & paramédicale	27
Annexes	29

# ÉDITO

Madame, Monsieur,

Vous allez prochainement être hospitalisé-e au CHU de Besançon.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous et vos proches afin de faciliter vos démarches et votre séjour au sein de l'établissement.

Il contient les informations qui vous permettront de préparer votre hospitalisation et votre séjour au CHU ainsi que des éléments relatifs à vos droits et obligations.

Les médecins, les équipes soignantes et l'ensemble du personnel mettent tout en œuvre pour vous assurer, ainsi qu'à vos proches, la meilleure prise en charge possible. Nous sommes attentifs à vos remarques et suggestions.

Un questionnaire de satisfaction en ligne ou imprimé à compléter à l'issue de votre séjour est à votre disposition. Vos réponses seront analysées et prises en compte pour contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients au CHU.

L'ensemble du personnel se joint à nous pour vous souhaiter un prompt rétablissement et vous remercier de votre confiance.

**Thierry Gamond-Rius**

Directeur général



**P<sup>r</sup> Samuel Limat**

Président de la  
commission médicale  
d'établissement





## EN TRANSPORT EN COMMUN



### Hôpital Jean-Minjoz

Par les lignes **T1** ou **T2** du tramway,  
Par les lignes **10, 22** du bus

Arrêt **CHU Minjoz**

### Hôpital Saint-Jacques

Par les lignes **T1** ou **T2** du tramway  
Par les lignes **4, 6, 9, 10, 21, 23, 24** du bus

Arrêt **Chamars**



## AVEC VOTRE VÉHICULE PERSONNEL

Des **aires de stationnement** sont aménagées à proximité des établissements.

### > Hôpital Jean-Minjoz

Le **parking visiteurs** est situé à proximité de l'établissement : il est **gratuit** pour une durée de **2h30** et tous les jours de **19h à 9h**, ainsi que les **dimanches** et **jours fériés**. Des tarifs spécifiques sont prévus pour les personnes dont la présence est nécessaire auprès d'un proche. Si vous estimez entrer dans cette catégorie, vous pouvez en faire part à l'assistante sociale du service de soins. Le parking visiteurs relève de la responsabilité de la mairie.

### > Hôpital Saint-Jacques

Plusieurs **parkings payants** sont disponibles au centre ville :

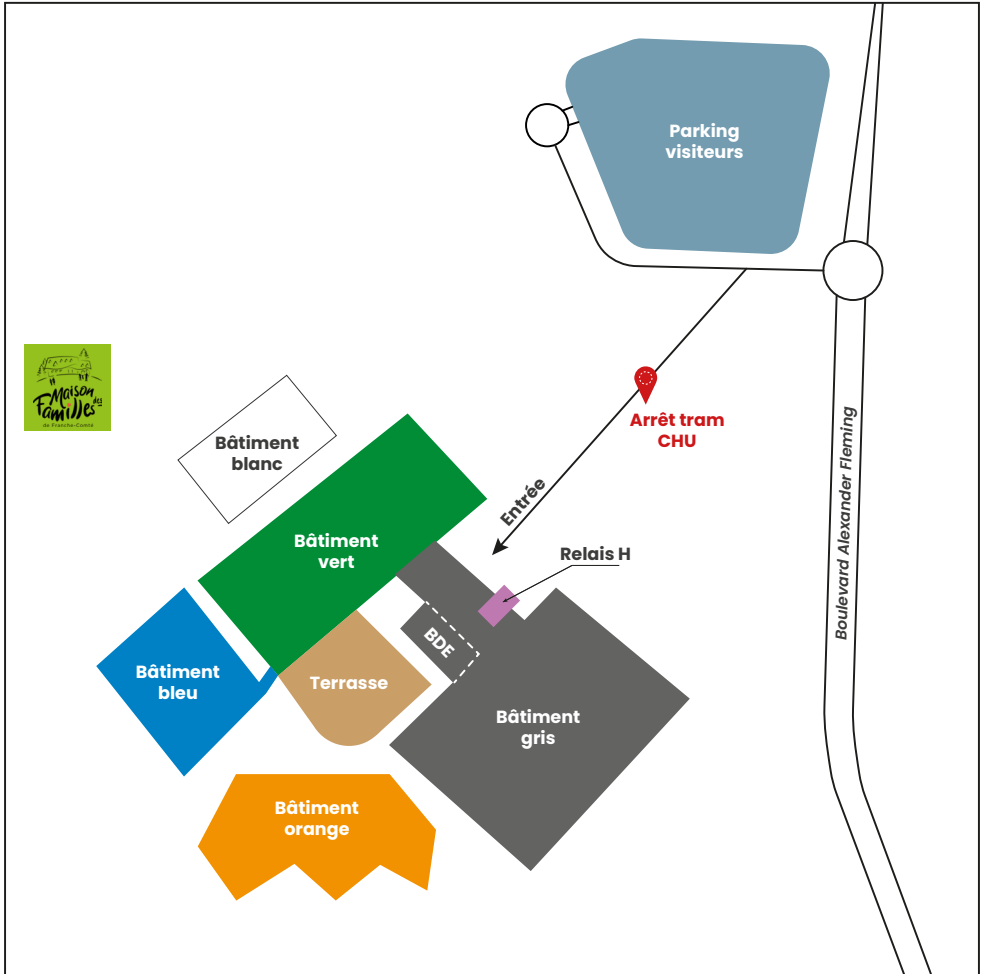
- Chamars
- Marie
- Petit Chamars
- Pasteur

Recommandez à vos visiteurs d'utiliser ces **parkings** ou les **transports en commun**.

Il n'est pas possible de stationner dans l'enceinte de l'hôpital. Tout véhicule gênant fera l'objet d'un enlèvement par la **fourrière**.

**Bon à savoir** : Le véhicule qui vous amène peut exceptionnellement, avec accord du portier, bénéficier d'un accès pour vous déposer devant l'entrée principale mais il ne sera pas possible d'y stationner. Sur chacun des deux sites, des places identifiées sont réservées aux personnes handicapées (justifiant de la carte d'invalidité).

# PLAN DU CHU





### LES FORMALITÉS À VOTRE ARRIVÉE

Que vous veniez pour une hospitalisation, une consultation ou un examen, en urgence ou sur rendez-vous, vous devez, avant de vous rendre dans le service, faire **établir un dossier administratif** par le **bureau des entrées**.

Ces formalités servent à vous identifier, à assurer la sécurité de votre suivi médical et optimiser la prise en charge financière de vos soins.

Vous pouvez réaliser votre **préadmission** en vous rendant physiquement au bureau des entrées. Vous devez présenter les documents suivants :

- la **lettre de convocation** et le **courrier du médecin traitant** prescrivant l'hospitalisation (si vous êtes en possession de ces documents) ;
- une **pièce d'identité valide** : carte d'identité, passeport, carte de séjour et éventuellement livret de famille ;
- votre **carte Vitale** ou l'attestation d'affiliation à l'assurance maladie, y compris si vous bénéficiez de la complémentaire santé solidaire ;
- l'**attestation de votre mutuelle** ou tout autre document de prise en charge comme le carnet de maternité, la déclaration d'accident de travail.

Pour certaines consultations, **deux bornes d'admission** sont également accessibles dans le hall d'accueil de l'hôpital pour faciliter les démarches : création du dossier administratif, édition des étiquettes ou du bulletin de situation. L'utilisation des bornes concerne une quinzaine de services de consultations, pour en savoir plus : [chu-besancon.fr](http://chu-besancon.fr) > *Patients visiteurs* > *Vous venez pour une consultation*

### VOS FRAIS

La **Sécurité sociale française** couvre une grande partie de vos frais, le restant à charge devra être acquitté par vos soins (par vous-même ou via votre mutuelle).

Les agents du bureau des entrées peuvent vous renseigner :

- à l'**hôpital Jean-Minjoz**, dans le hall d'accueil (niveau 0) et au niveau -1 pour les urgences ;
- à l'**hôpital Saint-Jacques**.

Si vous n'êtes pas assuré-e social-e, vous devrez verser une **provision** avant votre admission.

## POUR VOTRE SÉJOUR, PRÉVOYEZ :

- du **linge personnel** : pyjama, robe de chambre, pantoufles, serviettes de toilette. Ce linge devra être entretenu par vos proches ;
- des **objets de toilette** : savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage...
- pour la **maternité**, les effets nécessaires à votre bébé ;
- les **divers documents utiles** au service de soins : carnet de santé, résultats des examens complémentaires, ordonnances, analyses biologiques et radiographies en votre possession...
- des **masques**.

Pour des raisons de sécurité, évitez d'apporter des objets de valeur.

## LES INFORMATIONS SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Apportez tous les documents qui concernent votre santé, même anciens : **carnet de santé, ordonnances, résultats d'examens...**

Si vous prenez un **traitement médicamenteux** au moment de votre hospitalisation, transmettez votre (vos) ordonnance(s) en cours de validité aux professionnels de santé à votre arrivée dans le service. N'apportez pas vos médicaments à l'hôpital, ils vous seront retirés à votre arrivée dans le service.

Si vous disposez d'une **carte de porteur d'implant**, informez-en le personnel.

*Pour en savoir plus > consultez le flyer « Mes médicaments au CHU » annexé à ce livret.*

## CHAMBRE INDIVIDUELLE

Selon les disponibilités du service, vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle moyennant un supplément. Contactez votre **mutuelle** pour demander un accord de prise en charge et connaître le **niveau de remboursement** de ce supplément.

## LES DÉPÔTS DE BIENS ET DE VALEURS

L'hôpital n'est responsable que des valeurs et objets dont la garde lui est officiellement confiée par un **dépôt au coffre de l'hôpital** : dès votre entrée, il vous sera proposé d'y déposer vos objets de valeur (argent, bijoux, etc.) contre un reçu. Ils vous seront restitués sur présentation du reçu et d'une pièce d'identité :

- à l'**hôpital Jean-Minjoz**, au **bureau des entrées**, du **lundi au vendredi de 8h à 18h**.

La responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée en cas de perte ou de vol de biens non déposés au coffre de l'hôpital. Adressez-vous au cadre de service pour toute information complémentaire.



## À VOTRE ARRIVÉE, VOUS SEREZ INVITÉ-E À DÉSIGNER :

- une **personne à prévenir** : c'est elle qui sera contactée pour les informations relatives à votre hospitalisation et informée en cas d'urgence ;
- une **personne de confiance** : lors d'une hospitalisation, vous pouvez désigner la personne de votre choix pour vous accompagner tout au long des soins et vous assister dans votre prise de décision.  
Il s'agit d'une personne **majeure**, en qui vous avez confiance, et avec laquelle vous avez parlé de vos convictions et de vos choix concernant votre santé. La personne de confiance pourra, avec votre accord, vous accompagner lors des entretiens médicaux.

Si votre état de santé ne vous permet pas de faire connaître aux professionnels qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre concernant votre santé, la personne de confiance pourra être consultée.

L'avis de votre personne de confiance n'a qu'une **valeur consultative** : elle ne décidera pas à votre place ni à la place de l'équipe de soins ; elle s'efforcera de rapporter au mieux votre volonté.

Si vous n'êtes plus en mesure de vous exprimer, votre entourage sera également consulté avant toute intervention ou décision médicale importante vous concernant.

Cependant, l'avis de votre personne de confiance sera prépondérant sur celui de votre entourage.

La désignation de la personne de confiance a lieu **par écrit** lors de l'admission et est cosignée par la personne désignée.

Pour cela, complétez le **formulaire dédié** annexé au livret « La personne de confiance et les directives anticipées » et confiez-le, complété et signé, à l'équipe de soins qui vous accueille.

*Pour en savoir plus > voir le flyer « La personne de confiance et les directives anticipées », joint au présent livret.*

N'hésitez pas à évoquer ces sujets avec les professionnels du service qui vous accueillent.





## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées sont une **déclaration écrite** dans laquelle vous précisez vos **choix thérapeutiques** et vos éventuels **refus de traitements**. Elles serviront à guider au mieux l'équipe de soins. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris sur ce que rapportera la personne de confiance. Cette déclaration est **modifiable** à tout moment.

Après avoir demandé et compris les informations médicales concernant votre état de santé auprès du médecin, vous pouvez rédiger vos directives anticipées.

Les équipes de soins vous informeront lors de votre admission de la possibilité de rédiger vos directives anticipées.

Si vous les avez déjà rédigées, pensez à les remettre à l'équipe de soins qui vous accueille ou indiquez-le au service qui les détient (médecin traitant, personne de confiance...).

**La rédaction des directives anticipées s'effectue sur papier libre ou sur le document proposé, annexé à ce livret :**

- **mentionnez votre nom, lieu et date de naissance,**
- **indiquez vos choix thérapeutiques et refus éventuels de traitements,**
- **dandez et signez le document.**

*Pour en savoir plus > consultez le flyer « La personne de confiance et les directives anticipées », joint au présent livret.*

## LA MAISON DES FAMILLES

Il s'agit d'une structure d'hébergement pour les patients et leurs proches. Située à proximité de l'hôpital Jean Minjoz et d'une capacité de 45 chambres, cette **maison d'accueil** et d'**hébergement**, gérée par une association, est ouverte aux proches de personnes hospitalisées, **enfants** et **adultes**.

- Pour les **patients** :  
Il vous est possible de solliciter une réservation pour la **nuît précédant** un rendez-vous tôt le lendemain matin.  
Il vous est également possible de solliciter un **hébergement non médicalisé**. Celui-ci peut survenir avant ou après un séjour hospitalier ou une séance de soins. Cela concerne des patients dont l'état de santé ne nécessite pas de prise en charge au sein d'un service de soins de l'hôpital et d'une surveillance stricte. Sur prescription médicale le patient peut donc loger à proximité de l'hôpital dans un **hôtel hospitalier**, pour plus de confort. Le CHU a signé une convention avec la Maison des familles dans ce cadre. N'hésitez pas à en parler au médecin.
- Pour les **proches de patients**  
Si votre proche est hospitalisé, il vous est possible de solliciter une réservation. Les **tarifs** sont calculés **en fonction des revenus** avec la possibilité de prise en charge par certaines mutuelles.

Contact : ☎ 03 81 88 02 66 / 06 75 70 69 05 ou ✉ [mdfcontact25@orange.fr](mailto:mdfcontact25@orange.fr)  
3 Boulevard Alexandre Fleming, 25000 Besançon



Le personnel met tout en œuvre pour que votre séjour s'effectue dans les meilleures conditions. Les rubriques ci-dessous présentent les **modalités de votre séjour** ainsi que les **formalités à accomplir** et les **règles à respecter**.

## L'ACCUEIL DANS LE SERVICE

Un membre de l'équipe soignante vous accompagne dans votre chambre pour vous aider à vous installer. Il vous explique notamment le fonctionnement du service et vous délivre toutes les informations utiles pour votre séjour.

Les équipes sont soumises au **secret professionnel** et n'ont pas le droit de communiquer d'informations concernant votre santé sans votre accord.

Si vous souhaitez qu'aucune information ne soit divulguée à des tiers, tant sur votre présence à l'hôpital que sur votre état de santé, signalez-le à un membre de l'équipe soignante qui le notera dans votre dossier de soins.

## LES VISITES

Les visites de vos proches et des enfants accompagnés sont autorisées aux horaires suivants :

- **tous les jours de 13h à 19h,**
- **le samedi et le dimanche de 13h à 19h30.**

**Attention** : des **exceptions** existent dans certains services (maternité, soins intensifs, réanimation...) où une réglementation spécifique s'applique. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante. Si vous ne voulez pas recevoir de visite, faites-le savoir au cadre de santé.

**Dans certains services, et selon les circonstances, il est possible de passer la nuit auprès de son proche : il convient d'en faire la demande au cadre de santé du service.**

**Cette prestation est payante.**

**En cas de crise sanitaire, nous vous demandons de respecter les consignes exceptionnelles affichées au moment de votre hospitalisation.**

## À LA MATERNITÉ

Les visites sont autorisées **tous les jours** de **10h30 à 20h** et sont réservées aux **conjoint-es** et à la **fratrie** du nouveau-né, avec possibilité d'extension pour le second parent au-delà de ces horaires.

## DURANT VOTRE SÉJOUR

Toute personne travaillant au CHU qui entre dans votre chambre doit **se présenter** et **expliquer sa fonction**, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique. Vous rencontrerez aussi des **étudiants** en cours de formation dans le cadre des missions universitaires assurées par le CHU de Besançon.

## LE CONTRAT D'ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

La prise en charge de votre douleur est une **priorité** et nos équipes s'y engagent. Aujourd'hui, il est possible de prévenir, évaluer, traiter ou soulager votre douleur.

**Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :**

- **en répondant à vos questions,**
- **en évaluant l'intensité de la douleur,**
- **en vous expliquant les soins qui vous sont dispensés et leur déroulement,**
- **en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés pour vous soulager.**

Votre participation est **essentielle** : si en dépit des médicaments qui vous sont prescrits la douleur persiste ou si des effets indésirables surviennent, signalez-le au médecin ou à l'infirmier.

**Le CHU dispose d'un programme de lutte contre la douleur, et d'un centre d'évaluation et de traitement de la douleur. Tél. 03 81 66 85 09.**

## LA PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge. Si l'infection survient dans le cadre d'une prise en charge à l'hôpital, on parle d'**infection nosocomiale**.

## LA PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La politique de prévention et de surveillance est définie par le **Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)** et déclinée dans un programme d'action annuel. L'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière est chargée de la mise en œuvre de ce programme au plus près des professionnels de santé dans les unités de soins.

Les nombreuses actions menées visent à réduire le risque de transmission croisée des agents infectieux.

**Les mesures de base sont appelées précautions standard. Il s'agit principalement de l'hygiène des mains avant et après chaque soin, du port de masques en cas de pandémie et de gants en cas de risque de contact avec du sang ou un liquide biologique, et de la désinfection du matériel et des locaux.**

D'autres mesures d'hygiène (port de lunettes ou de blouse de protection) peuvent être appliquées par l'équipe soignante pour vous protéger si vos défenses immunitaires sont diminuées, si vous présentez un risque infectieux ou encore si vous êtes porteur de bactéries multirésistantes aux antibiotiques (BMR). Ces mesures, appelées **précautions complémentaires**, sont signalées par une affiche apposée sur la porte de la chambre ou sur le lit.

## LE RÔLE DES PATIENTS ET DES VISITEURS

Vous et votre entourage êtes également **acteurs** de la prévention des infections nosocomiales.

Pour cela, nous vous demandons de respecter les règles suivantes :

- **pratiquez régulièrement une hygiène des mains** : lavage des mains ou friction avec du gel hydro-alcoolique, après être allé aux toilettes, avant de manger, avant de sortir de votre chambre, lorsque vous regagnez votre chambre ;
- si vous êtes porteur de **cathéters, sondes, drains, plaies** : ne les touchez pas et **signalez** toute douleur ;
- **respectez les consignes préconisées** par les équipes soignantes avant une intervention chirurgicale ou un examen.

Le personnel soignant est à votre disposition pour vous apporter toutes les informations nécessaires. N'hésitez pas à l'interroger.

*Pour plus d'informations, consultez le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement : [chu-besancon.fr](http://chu-besancon.fr) > Patients-visiteurs > La sécurité des soins et de votre prise en charge > La sécurité des soins et l'hygiène.*

**> À savoir : pour des raisons d'hygiène, les fleurs et plantes ne sont pas autorisées.**

## LES SOINS DE SUPPORT

Il existe des soins de support destinés à **améliorer votre prise en charge et votre qualité de vie quotidienne**. Trois grandes familles de soins de support sont référencées :

- les **traitements médicamenteux** (traitement des nausées, douleurs, etc.) ;
- les **soins non-médicamenteux** (séances de psychologie, de kinésithérapie...);
- la **prise en charge sociale** (aide pour les démarches administratives et sociales...).

> *Adressez-vous au cadre de santé du service qui pourra vous informer et vous orienter.*

## LES REPAS

Les **trois repas journaliers** sont habituellement servis à partir de **7h, 12h et 18h30**.

Les repas sont confectionnés par le personnel hôtelier à l'hôpital Jean-Minjoz. Pour chaque repas, le personnel vous proposera un choix entre 2 menus répondant à un bon équilibre alimentaire.

Les diététicien-nes veillent à ce que vos menus soient adaptés à votre état de santé en lien avec les professionnels du service.

Un repas accompagnant peut-être servi à l'un de vos proches. Il doit être commandé la veille auprès de l'équipe soignante. Les repas seront facturés avec vos frais de séjour.

### Recommandations

**N'hésitez pas à signaler les aliments que vous ne pouvez consommer, quelle qu'en soit la raison.**

**Par mesure d'hygiène, il est recommandé aux visiteurs de ne pas introduire d'aliments ou de boissons auprès des patients.**

## LA SÉCURITÉ

Pour la sécurité de tous, le CHU est équipé d'un **système de vidéo-surveillance** avec enregistrement d'images. Pour exercer votre droit d'accès aux images, adressez une demande écrite auprès du délégué à la protection des données : [dpd@chu-besancon.fr](mailto:dpd@chu-besancon.fr).

## LES AUTORISATIONS TEMPORAIRES DE SORTIE

Des autorisations temporaires de sortie peuvent être accordées par le médecin dans la limite d'**une nuitée maximum** en dehors de l'établissement.

## LES PROMENADES

Avant tout déplacement, veuillez informer systématiquement le personnel infirmier du service. En cas de départ inopiné présentant un risque pour votre santé, l'établissement déclenchera une procédure de recherche en lien avec les forces de l'ordre. C'est pourquoi, il est essentiel de **prévenir de vos déplacements**.



### LE SERVICE SOCIAL HOSPITALIER

Le service social hospitalier peut vous **accompagner** tout au long de votre hospitalisation et vous fournir des **informations et conseils** quant aux démarches concernant les aides à domicile, les lieux de vie et les relais possibles en sortie d'hospitalisation, l'accès aux soins, les droits sociaux et les incidences sociales et financières professionnelles, familiales, liées à votre hospitalisation, votre maladie ou handicap.

> Le service social vous accueille du **lundi au vendredi**, de **8h30 à 11h30** et de **13h30 à 16h30**.

☎ **03 81 66 92 82**

### BIBLIOTHÈQUE

La bibliothèque (hall bâtiment gris) met à disposition en **prêt gratuit** des **ouvrages** pour tous les âges : romans, albums, revues, livres pratiques, CD, lectures adaptées (gros caractères, braille, livres-audio), lecteurs CD-radio.

Des tournées sont réalisées dans les services d'hospitalisation pour proposer des prêts d'ouvrages.

Une visite de la bibliothèque en langue des signes française est disponible sur [chu-besancon.fr](http://chu-besancon.fr) > Le CHU > Culture et patrimoine > La bibliothèque

> La bibliothèque vous accueille le **lundi et vendredi** de **12h30 à 16h**, et le **mardi, mercredi, jeudi** de **12h à 16h**.

☎ **03 81 66 83 44**

### COURRIER

Les courriers sont **distribués tous les jours** dans les services **sauf le week-end**. Demandez à vos correspondants de bien préciser vos nom, prénom ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé-e. Vous pouvez expédier du courrier en le remettant timbré, à l'équipe soignante.

### RESTAURATION

Dans le **hall d'accueil principal** de l'hôpital Jean-Minjoz et au **rez-de-chaussée du bâtiment gris**, deux cafétérias vous proposent de multiples services : restauration rapide, boissons, presse... Des distributeurs sont également présents dans les lieux de passage les plus fréquentés.

> Les cafétérias sont ouvertes du **lundi au vendredi** de **8h à 18h**, les **samedi, dimanche et jours fériés**, de **11h à 18h**.

## DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé-e lors d'un scrutin électoral, le **vote par procuration** est possible. Le cadre de santé s'adressera à vous pour procéder au recueil des procurations.

> Pour toute demande : [relationsusagers@chu-besancon.fr](mailto:relationsusagers@chu-besancon.fr)

## MAISON DES USAGERS

La maison des usagers, située dans le **hall du bâtiment gris** à proximité de la bibliothèque, vous permettra de rencontrer des **représentants des usagers** ou de vous mettre en relation avec les **médiateurs médicaux** :

- de la **commission des usagers** (CDU) pour vous préciser vos droits d'usagers (composition et contact page 37) ;
- des **associations** pouvant vous apporter leur soutien lors de votre hospitalisation ou celle d'un proche.

## COIFFEUR

Il peut être fait appel à un coiffeur que vous connaissez ou un prestataire intervenant habituellement à l'hôpital.


## INTERPRÈTES

Il est possible de recourir aux services d'un interprète en s'adressant au cadre du service. L'interprète est soumis au **secret professionnel** et à la **neutralité**. Si vous ne maîtrisez pas le français ou ne le parlez que partiellement, il vous est recommandé de vous faire accompagner par une personne comprenant la langue française.

## SCOLARITÉ

Durant leur hospitalisation, les enfants et adolescents peuvent bénéficier de **séances scolaires individuelles ou collectives**, en classe ou à leur chevet. Trois enseignants spécialisés de l'éducation nationale interviennent auprès des enfants ; un coordinateur, pour le suivi de la scolarité des adolescents, peut faire appel à des professeurs du secondaire.

La scolarisation des enfants hospitalisés n'est **possible qu'après accord de l'enfant**, des **parents** et de l'**équipe médicale**. Les enseignants de l'hôpital contactent ceux de l'école de l'enfant pour assurer la continuité de l'enseignement.

 > **Primaire : pédiatrie : 03 81 21 82 40 / psychiatrie : 03 81 21 87 93**  
> **Secondaire : 03 81 21 82 78**

## CULTE

L'hôpital est un service public soumis au principe de **laïcité**. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses et de pratiquer son culte à condition de respecter le bon fonctionnement et la tranquillité du service.

Dans le respect de la laïcité, chaque patient peut suivre les préceptes de sa religion au sein d'une salle œcuménique mise à disposition. Celle-ci se trouve au premier étage du bâtiment gris.

Par ailleurs, vous pouvez solliciter la visite de représentants des cultes suivants, en leur téléphonant.

### Culte catholique

#### Aumôniers

- > M<sup>me</sup> Guillemette Fevre,
- > M<sup>me</sup> Agnès Perrein,
- > M<sup>me</sup> Martine Ridoux,
- > M. Raphaël Frys

☎ 03 81 66 81 66 (standard CHU)  
☎ 67152 (poste en interne)  
☎ 06 95 15 05 23 (portable nuit et week-end)

#### Prêtres

- > Père Axel Isabey,
- > Père Robert Mvumbi

Une messe est célébrée le **jeudi à 17h** à l'**oratoire de l'hôpital Jean-Minjoz** situé au **1<sup>er</sup> étage du bâtiment gris**.

### Culte protestant

**Aumônière** : M<sup>me</sup> Annie Zo'omevele  
☎ 06 77 57 90 67

**Pasteure** : M<sup>me</sup> Carine Frank  
☎ 06 15 33 91 98

Un culte est célébré **chaque 1<sup>er</sup> lundi du mois à 17h** à l'**oratoire de l'hôpital Jean-Minjoz** situé au **1<sup>er</sup> étage du bâtiment gris**.

### Culte musulman

M<sup>me</sup> Zehra Aktas  
☎ 07 68 11 27 87

### Culte israélite

M. Marc Dahan  
☎ 06 08 27 26 05

### Culte orthodoxe

**Prêtre** : M. Jean-Marie Cuny  
☎ 03 81 53 28 76

## ASSOCIATIONS

Des associations de **soutien aux patients et à leurs proches**, conventionnées avec l'hôpital, interviennent au sein du CHU. Vous pouvez retrouver les associations partenaires du CHU sur le site [chu-besancon.fr](http://chu-besancon.fr) > Acteurs en santé > Les associations



## WIFI

Tout patient peut bénéficier d'un **accès gratuit au wifi** du CHU de Besançon. L'accès est possible **depuis de nombreux sites** (chambres, salles d'attente, etc) du CHU (Saint-Jacques et Jean-Minjoz).

N'hésitez pas à solliciter l'aide d'un professionnel du service de soin. Les étapes sont les suivantes :

- **activez** le wifi de votre ordinateur ou de votre téléphone,
- **sélectionnez** le wifi : « CHU-Internet », une page s'ouvre, vous bénéficiez dès lors d'une connexion pendant 15min,
- pour une première connexion, **cliquez** sur « recevez vos identifiants par e-mail », renseignez les champs ; un mail vous sera adressé. Ce mail contient un lien sur lequel vous devez cliquer dans les 15 minutes suivant sa réception.

À la fin de cette procédure, vous êtes connecté pour une **durée maximale de 30 jours**.

En cas de perte du mot de passe ou au-delà des 30 jours, la procédure devra être intégralement renouvelée. Le service wifi du CHU de Besançon est soumis à des obligations de sécurité afin que l'accès octroyé ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins illégales.

## TÉLÉPHONE

Vous disposez d'un **téléphone fixe individuel** dans votre chambre. Vous pouvez recevoir gratuitement les appels entrants. Les appels sortants sont payants. Dans tous les cas, vous devez vous signaler auprès du prestataire en composant le **110 ou 111** depuis votre chambre.

Pour **respecter la tranquillité** de tous, vous ne pouvez pas recevoir d'appel **après 22h**.

## TÉLÉVISION

Un téléviseur est mis à votre disposition avec les **chaînes BFMTV (15)** et **Gulli (18)**. Vous pouvez bénéficier de **chaînes supplémentaires** moyennant une **redevance** correspondant aux frais de location et d'abonnement. En chambre double, demandez des écouteurs pour respecter la tranquillité de votre voisin.

Pour souscrire un abonnement de téléphone ou télévision, vous pouvez :

- soit **souscrire directement** un abonnement en suivant les consignes sur la TV ;
- soit vous adresser au guichet de la **société prestataire** situé dans le hall d'entrée de l'hôpital Jean-Minjoz. Ouvert de **10h à 19h du lundi au vendredi** et de **13h à 18h le dimanche et jours fériés**.

Depuis votre chambre, composez le **110 ou le 111**. Depuis l'extérieur, composez le **03 81 66 81 66, puis tapez 1 et 3333**.



La date de sortie est **fixée par le médecin** qui vous a suivi.e à l'hôpital. Les patients **mineurs** doivent être accompagnés par la **personne titulaire** de l'autorité parentale, munie d'une **pièce d'identité**.

## PRÉPARER VOTRE SORTIE

Si votre retour à domicile nécessite une aide dans votre vie quotidienne et que vous avez besoin d'être accompagné dans ces démarches, vous pouvez prendre contact avec le cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé et le service social hospitalier ( tél. **03 81 66 92 82**, du **lundi au vendredi**, de **8h30 à 11h30** et de **13h30 à 16h30** ).


## LES FORMALITÉS DE SORTIE

Avant de quitter l'établissement, le service vous remettra les **documents nécessaires** à la continuité de votre prise en charge. Vous pourrez également obtenir un **bulletin de situation**, en vous présentant au bureau des entrées. Il vous servira notamment à **justifier un éventuel arrêt de travail**. Une **lettre de sortie** sera adressée à votre médecin traitant.

## SORTIE EN AMBULANCE OU VSL

Dans certains cas, les sorties peuvent s'effectuer à l'aide d'une **ambulance** ou d'un **VSL** (véhicule sanitaire léger) sur **prescription médicale** si votre état de santé le justifie. La prescription de transport est soumise à un référentiel de transport strict. Le mode de transport le plus adapté à votre état de santé vous sera prescrit.

**À savoir : votre médecin vous a prescrit un retour à domicile avec votre véhicule, un proche ou en transports en commun ?**  
**Bénéficiez d'un remboursement en moins d'une semaine sur**

 [mrs.beta.gouv.fr](https://mrs.beta.gouv.fr)

## SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez de quitter l'établissement contre l'avis du médecin, vous devez **signer** avant votre départ un **document** par lequel vous reconnaissez avoir été informé.e des **risques encourus**.

## SORTIE DISCIPLINAIRE

Le directeur peut prononcer la sortie d'un malade ou un refus de visite contre toute personne **perturbant le bon fonctionnement du service** ou ne se conformant pas au **règlement intérieur** de l'hôpital.

## DÉPART SANS AVIS MÉDICAL

Si vous quittez l'établissement **sans autorisation**, des recherches seront entreprises et, en cas de risque identifié pour vous-même ou pour autrui, les **autorités de police** pourront être sollicitées.



Ils dépendent de votre **situation personnelle**.

### ASSURÉ·E SOCIAL·E

Vous bénéficiez d'une prise en charge par la sécurité sociale de **80 à 100 %** selon votre situation.

### NON ASSURÉ·E SOCIAL·E

Vous paierez la **totalité** des frais de séjour et du forfait journalier. Le service social hospitalier, présent au sein des différents services, peut également vous informer, selon votre situation, des démarches possibles à entreprendre en vue d'une prise en charge de vos frais hospitaliers.

### TICKET MODÉRATEUR

C'est la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après déduction de la part prise en charge par l'Assurance maladie. Vous aurez à supporter un **ticket modérateur de 20 %** qui peut être pris en charge par certaines mutuelles, le CHU ayant une convention de tiers payant avec la plupart d'entre elles. Sous certaines conditions, vous êtes exonéré du ticket modérateur : si vous êtes en affection longue durée (ALD), en invalidité ou affilié à certains régimes.

### FORFAIT JOURNALIER

Chaque patient doit **acquitter un forfait journalier** représentant une contribution aux **prestations hôtelières**. Ce forfait est révisé chaque année par les pouvoirs publics.

*> Lorsque vous recevez un avis des sommes à payer pour des soins ou hospitalisations non pris en charge par l'Assurance maladie ou votre mutuelle (ticket modérateur, forfait journalier, frais d'accompagnant...), vous devez effectuer le règlement par l'un des moyens de paiement indiqués au verso de l'avis des sommes à payer ; vous pouvez notamment régler les sommes dues via **Internet**.*

### L'ACTIVITÉ LIBÉRALE AU CHU

L'activité libérale dans les établissements publics de santé correspond à l'activité réalisée à titre « **privé** », sur une partie de leur temps de travail, par certains médecins hospitaliers, employés par le CHU. Les modalités d'exercice de l'activité libérale font l'objet d'un **contrat** conclu entre le praticien concerné et l'établissement posant des conditions d'exercice selon les règles en vigueur.

Si vous choisissez d'être suivi·e par un praticien dans le cadre d'une activité libérale, vous devez remplir les **documents réglementaires** prévus à cet effet (consentement de prise en charge dans le cadre libéral, devis).

Ce choix implique le **paiement direct des honoraires** au médecin, leur montant étant déterminé par entente directe entre celui-ci et vous-même. Le **remboursement** de ces honoraires est réalisé par la **caisse de protection sociale** (CPAM) sur la base du tarif de responsabilité par la Sécurité sociale. Pour tout remboursement complémentaire, renseignez-vous auprès de votre mutuelle.



L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins constitue un **objectif prioritaire** du CHU inscrit dans le projet d'établissement. Un programme d'actions permet notamment de **prévenir** les infections associées aux soins, de **sécuriser** la prise en charge au bloc opératoire et de **renforcer** la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins.

Les professionnels sont **engagés** dans une démarche régulière d'**évaluation** et d'**amélioration** de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

### LA PARTICIPATION À VOTRE PRISE EN CHARGE

La communication et la coparticipation à votre prise en charge sont des facteurs clés de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. Vous êtes vous aussi **acteur** de votre prise en charge. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels, à corriger toute erreur vous concernant et / ou à mentionner tout signe anormal ou douloureux.

### DONNEZ VOTRE AVIS

Donnez votre avis sur votre séjour hospitalier en participant à l'**enquête de satisfaction e-Satis**.

Élaborée par des représentants de patients et par la Haute autorité de santé (HAS), l'enquête de satisfaction nationale e-Satis est la même dans tous les hôpitaux.

Deux possibilités pour y participer :

- si vous avez fourni votre **adresse mail** lors de votre admission, un formulaire vous sera envoyé dans les deux semaines suivant votre hospitalisation, avec un **lien sécurisé** et **personnel**.
- si vous n'avez pas communiqué d'adresse mail, complétez avant votre sortie le **questionnaire « Enquête de satisfaction »** annexé à la fin de ce livret et déposez-le dans la boîte aux lettres à l'entrée de votre service d'hospitalisation. Vous avez le **choix de refuser** de participer à ces enquêtes. Toutefois, votre avis est important pour témoigner de votre expérience et nous aider à progresser.

*> Si vous êtes parent d'un enfant ou proche d'une personne âgée hospitalisé, participez à l'enquête en donnant votre propre adresse mail.*



## LA MESURE ET LE SUIVI DE LA QUALITÉ DES SOINS

Comme tous les établissements de santé, le CHU de Besançon participe à des **campagnes nationales** de mesure de la qualité des soins.

### > *La démarche de la certification HAS*

Les établissements de santé sont soumis à un **cycle de procédure de certification obligatoire** tous les 4 ans, conduite sous l'égide de la Haute Autorité de Santé. La dernière visite de certification du CHU a eu lieu en juin 2023. Les résultats sont disponibles sur notre site internet : [chu-besancon.fr](http://chu-besancon.fr) > le CHU > la qualité et la sécurité des soins > la procédure de certification et son rapport et sur le site [has-sante.fr](http://has-sante.fr).

### > *Les démarches de la certification ISO 9000*

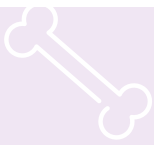
- Centre d'investigation clinique Inserm 1431
- Centre de ressources biologiques (centre de ressources biologiques, filière microbiologique et Tumorotheque régionale de Franche-Comté)
- Délégation à la recherche clinique et à l'innovation
- Pharmacie à usage intérieur

### > *Les autres démarches*

- Accréditation européenne JACIE relative aux greffes de cellules souches hématopoïétiques
- Accréditation de la coordination des prélèvements d'organes
- Accréditation COFRAC pour les laboratoires (n°8-3294 - examens médicaux - portée disponible sur [cofrac.fr](http://cofrac.fr))
- Labélisation de 57 centres de compétences pour les maladies rares

Découvrez les **résultats** de ces indicateurs sur le site internet QualiScope de la HAS : [has-sante.fr](http://has-sante.fr)





## DON D'ORGANES ET PRÉLÈVEMENTS

### > Le don d'organes et de tissus

Les greffes d'organes permettent de **sauver des vies**. Le CHU est autorisé à pratiquer des prélèvements d'organes et de tissus en vue de transplantation et de greffe.

Le prélèvement sur une personne décédée peut être réalisé dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant son opposition au prélèvement.

- Si vous êtes **favorable** au don, faites-le savoir à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner si la question se pose.
- Si vous êtes **opposé** au don, il existe 3 moyens d'exprimer son refus :
  1. s'inscrire sur le Registre national des refus géré par l'Agence de la biomédecine via internet ou par courrier postal ;
  2. exprimer à vos proches votre opposition ;
  3. transmettre à vos proches un écrit authentifié relatant votre opposition.

Pour toute information complémentaire, l'**équipe de coordination hospitalière des prélèvements** se tient à votre disposition :


Niveau -1 bâtiment gris,

 03 81 66 80 80

## DÉCLARATION

### > Déclaration d'un événement indésirable durant votre séjour

Vous avez été victime d'un **événement indésirable** ayant eu un **impact négatif** sur votre santé, vous pouvez le signaler en quelques clics sur internet :

 [signalement-sante.gouv.fr](http://signalement-sante.gouv.fr)





## INFORMATIONS SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Les données vous concernant sont protégées par le **secret médical**. Durant votre séjour, les équipes vous informeront de votre état de santé avec les explications les plus claires possibles. Votre **consentement** sera demandé pour tous les actes ou transfert dans un autre service, sauf urgence vitale ou impossibilité d'exprimer votre avis. Sauf indication contraire à votre arrivée, votre médecin traitant et/ou le médecin qui a prescrit votre hospitalisation ainsi que vos proches pourront être tenus informés de votre état.

## ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL, CONFIDENTIALITÉ, TRAITEMENT INFORMATIQUE

### › *La demande d'accès à votre dossier médical*

Adressez-vous à la direction des relations avec les usagers qui vous fera connaître les **conditions d'accès**, par courrier ou par mail ([relationsusagers@chu-besancon.fr](mailto:relationsusagers@chu-besancon.fr))

Vous pouvez transmettre votre demande sur papier libre ou par mail en nous retournant le formulaire « **Demande de communication de documents médicaux** ». Ce formulaire, joint à ce livret, peut être également demandé au cadre du service ou téléchargé sur le site Internet du CHU. Une copie du dossier peut vous être adressée moyennant le paiement des frais de reproduction et d'envoi.

Il est également possible, sur rendez-vous, de consulter gratuitement le dossier dans le service de soin, accompagné d'un médecin.

En cas de changement d'établissement et pour assurer la continuité des soins, une **fiche de liaison** est adressée au médecin de l'établissement qui vous accueillera.

### › *Durée de conservation des dossiers médicaux*

Le délai de conservation des dossiers médicaux fait l'objet d'une **réglementation spécifique** qui prévoit au minimum la conservation du dossier pendant **20 ans** à compter du **dernier séjour** ou pendant **10 ans** en cas de **décès**.

Les dossiers concernant les **actes transfusionnels** sont conservés pendant **30 ans**.



## RÉCLAMATIONS ET PLAINTES

En cas de **contestation** ou de **réclamation**, vous pouvez solliciter un entretien auprès du médecin chef de service ou du médecin responsable de votre hospitalisation, et saisir la direction des relations avec les usagers (par courrier simple ou par courrier électronique : [relationsusagers@chu-besancon.fr](mailto:relationsusagers@chu-besancon.fr)).

Des éléments d'explication vous seront apportés dans les meilleurs délais.

Vous pouvez également solliciter un entretien avec :

- l'un des **quatre représentants** des usagers siégeant à la **commission des usagers** (tél. 03 81 21 85 97),
- ou auprès des **médiateurs** de la **commission des usagers** (tél. 03 81 21 85 97).  
Un entretien vous sera proposé pour examen de votre situation.

En cas de **contentieux** (perte d'objet, séquelles, évolution défavorables...), vous pouvez adresser un courrier à la direction générale du CHU, précisant l'objet de votre demande d'indemnisation amiable. Une enquête sera effectuée et la compagnie d'assurance de l'établissement vous apportera une réponse.

Une autre saisine est possible, si vous estimez avoir été victime d'un **accident médical grave** ou d'une **infection nosocomiale**, vous pouvez vous adresser directement, par lettre recommandée avec avis de réception, à la commission de conciliation et d'indemnisation (CCI). Cette saisine est gratuite et plus rapide qu'une demande en justice devant le juge administratif.

Pour obtenir des **informations** sur les coordonnées de cette commission et sur les **modalités de dépôt** de votre dossier, vous pouvez contacter le **0 810 600 160** ou consulter le site [service-public.fr](http://service-public.fr)





## PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont **recueillies** au cours de votre séjour.

Sauf opposition justifiée de votre part, elles font l'objet de **traitements automatisés** (informatiques) ou **non automatisés** (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein du CHU. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Le CHU de Besançon s'engage à garantir la **confidentialité** de ces données. Vous êtes dans un centre hospitalier universitaire (CHU) et la recherche médicale fait aussi partie de ses missions.

En dehors des cas prévus par la réglementation qui nécessitent un **consentement** exprès de votre part (recherches biomédicales), les informations recueillies pourront être utilisées dans le cadre d'études à visée statistique, d'évaluation ou épidémiologique par les professionnels de l'hôpital, y compris ceux qui ne vous suivent pas.

Conformément au cadre prévu par la loi, sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez d'un **droit d'accès et d'information** sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement. L'exercice de ces droits, ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé, peut s'exprimer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultations, mais aussi être adressé à :

### Direction générale du CHU de Besançon

3 boulevard Alexandre Fleming  
25000 Besançon  
✉ [dpd@chu-besancon.fr](mailto:dpd@chu-besancon.fr)

Pour joindre la **CNIL** :

Commission nationale informatique et des libertés  
21 rue Saint-Guillaume 75340 Paris cedex 07  
🌐 [cnil.fr](http://cnil.fr)

Pour plus d'information rendez-vous sur notre site internet : [chu-besancon.fr](http://chu-besancon.fr) > patients-visiteurs > vos droits et devoirs > la réutilisation des données de santé.





## LES DEVOIRS DU PATIENT

Tout patient accueilli au CHU a des droits mais aussi des devoirs. L'hôpital a pour mission de vous offrir des soins de qualité et l'ensemble du personnel s'y emploie. Cela nécessite aussi, de votre part, le **respect des consignes** présentées au fil de ce livret et / ou mentionnées ci-dessous.

### NOUS VOUS REMERCIONS DE RESPECTER

- Le **règlement intérieur** de l'hôpital
- Les **locaux** et le **matériel** utilisé pour les soins
- Les **consignes de sécurité**
- Le **calme** de l'hôpital (éviter les conversations trop bruyantes, user avec discrétion du téléphone et de la télévision)
- Votre **entourage** (être courtois avec le personnel, les autres patients...)
- Le **fonctionnement** des services
- Les consignes relatives à l'**hygiène**
- Les **zones « non-fumeur »**

### IL EST INTERDIT

- De **fumer /vapoter** dans l'hôpital et devant ses portes, personnel, les autres patients...
- D'apporter ou de vous faire apporter des **boissons alcoolisées**, des **substances illicites** et **stupéfiantes**
- De vous **faire remettre des vivres, boissons** ou **médicaments** (sauf autorisation spéciale de votre médecin)
- D'**introduire / nourrir des animaux** dans l'enceinte de l'établissement



### LES RECHERCHES IMPLIQUANT LA PERSONNE HUMAINE

Pendant votre séjour ou lors de votre venue en consultation au CHU, un médecin peut vous proposer de **participer à une recherche « impliquant la personne humaine »**, afin de développer les connaissances scientifiques et médicales.

Ces recherches sont qualifiées d'interventionnelles, lorsque la prise en charge diffère de la pratique standard, de non interventionnelles, lorsque les actes pratiqués et les produits utilisés sont jugés non-invasifs et sans risque, et sont systématiquement soumis à l'approbation d'un comité de protection des personnes et à une autorisation ou déclaration auprès de l'Agence nationale de sécurité des médicaments.

Pour les recherches interventionnelles, votre **consentement** libre et éclairé doit être recueilli préalablement à votre participation après avoir été informé par les responsables de la recherche. Pour les recherches non interventionnelles, vous disposez d'un **droit d'opposition**, après information délivrée par le médecin.

Vous êtes libre de refuser ou d'interrompre votre participation à cette recherche à tout moment. Votre refus n'est soumis à aucune justification et est sans conséquence sur la qualité de votre prise en charge ou de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.

### LES RECHERCHES N'IMPLIQUANT PAS LA PERSONNE HUMAINE

Dans le cadre des missions du CHU, vous êtes informé que, sauf opposition de votre part, les prélèvements biologiques réalisés et les données associées collectées dans le cadre de votre prise en charge peuvent être utilisés à des fins scientifiques et pour constituer une collection biologique. De la même manière, les données issues de votre dossier médical peuvent être utilisées à des fins d'évaluation, d'étude ou de recherche. La réutilisation de ces prélèvements et/ou de ces données n'implique aucune intervention et aucune participation de la personne. Elle est faite en toute **confidentialité** uniquement par des personnes soumises au secret professionnel, ne permet pas de vous identifier directement et est effectuée conformément à la législation en vigueur.

## LE PROJET D'ENTREPÔT DE DONNÉES DE SANTÉ DU CHU

Les données recueillies dans le cadre de votre prise en charge pourront, sauf opposition de votre part, être intégrées dans le futur **Entrepôt de données de santé** (EDS) du CHU de Besançon. À ce titre, un document d'information vous a été remis lors de votre arrivée au CHU. Une seconde information liée spécifiquement à l'étude réalisée à partir de vos données sera disponible sur le site internet de l'établissement.

La constitution de l'EDS s'inscrit dans un cadre éthique, déontologique et réglementaire et chaque projet nécessitant la réutilisation de vos données doit être conforme à un référentiel édité par la **Commission nationale de l'informatique et des libertés** (CNIL) ou autorisé.



Pour tout savoir sur l'utilisation des données de santé, flashez ce QR Code ou rendez-vous sur [chu-besancon.fr](http://chu-besancon.fr) > patients-visiteurs > vos droits et devoirs.

## DÉCLARATION D'OPPOSITION À LA RÉUTILISATION DE VOS DONNÉES ET PRÉLÈVEMENTS BIOLOGIQUES

À tout moment, vous pouvez vous **opposer** à la réutilisation de vos prélèvements biologiques et de vos données de santé, sous réserve que le traitement de données ne réponde pas à une obligation légale. Votre refus n'est soumis à aucune justification et est sans conséquence sur la qualité de votre prise en charge ou de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.

Si vous souhaitez vous opposer à cette réutilisation, vous pouvez vous adresser directement auprès du médecin qui vous suit ou contacter le délégué à la protection des données du CHU.

Dans tous les cas, et conformément à la loi Informatique et libertés et au Règlement général sur la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de limitation de vos données personnelles.

> Vous pouvez vous opposer à la réutilisation de vos données :

✉ [dpd@chubesancon.fr](mailto:dpd@chubesancon.fr)

✉ **Délégué à la protection des données,  
Direction générale du CHU de Besançon,  
3 boulevard Fleming 25030 Besançon Cedex.**



## ANNEXES

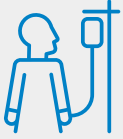
<u>Charte de la personne hospitalisée</u>	29
<u>Charte européenne de l'enfant hospitalisé</u>	30
<u>Charte de la laïcité</u>	31
<u>Charte Romain Jacob</u>	32
<u>La commission des usagers</u>	33
<u>Mécénat</u>	35
<u>Numéros utiles</u>	36

Retrouvez aussi plusieurs flyers et plaquettes en annexes :

- demande de communication du dossier médical
- indicateurs qualité du CHU de Besançon
- le questionnaire sur l'enquête de satisfaction e-Satis
- information « Mes médicaments au CHU »
- livret de la personne de confiance et les directives anticipées

*Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet [sante.gouv.fr](http://sante.gouv.fr).*

Les documents suivants peuvent également être obtenus **gratuitement et sans délai**, sur simple demande, auprès de direction des relations avec les usagers, tél. **03 81 21 85 97** ou par mail [relationsusagers@chu-besancon.fr](mailto:relationsusagers@chu-besancon.fr).



# Charte de la personne hospitalisée

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

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

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

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

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

6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné**

**par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

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

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

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

10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé** la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

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



# Charte européenne de l'enfant hospitalisé

**« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » - Unesco**

*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.*

*2. 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.*

*3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. 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.*

*4. 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.*

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

*6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes 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.*

*7. 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.*

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

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

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

*Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la première conférence européenne des associations « Enfants à l'hôpital ».*



# Charte 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.

## LES 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 manifester 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.

## LES 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.





# Charte Romain Jacob



La charte Romain Jacob est née de la volonté des personnes vivant avec un handicap d'améliorer leur accès aux soins. Cette charte est désormais incluse dans le processus de certification des établissements de santé. La Haute autorité de santé l'a inscrite comme élément d'évaluation et comme référence légale et réglementaire.

Elle vise à faire respecter, tout au long des prises en charge, les droits des patients porteur d'handicap, leurs besoins spécifiques de la même façon que leurs attentes et préférences.

L'engagement du patient est également recherché. Son implication comme partenaire de sa prise en charge, tout comme celle de ses proches et aidants, est favorisée par l'expression de son point de vue sur son expérience et le résultat des soins.



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

Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même	Valoriser l'accompagnement	Exprimer les besoins	Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap
Construire une culture professionnelle commune	Coordonner le parcours de santé	Organiser l'accès aux soins et à la prévention	Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires
Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement	Améliorer la réponse aux urgences médicales	Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication	Mettre en oeuvre et évaluer la charte



# La commission des usagers (CDU)

## SES MISSIONS

- Veiller au respect des droits des usagers à l'hôpital.
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
- Participer à l'élaboration de la politique qualité de l'établissement.
- Proposer, avec les bénévoles des associations, un projet des usagers exprimant les attentes et recommandations des usagers.
- Étudier les bilans annuels des réclamations et des plaintes traitées dans l'établissement ainsi que les événements indésirables graves associés aux soins.

## POURQUOI SAISIR LA CDU ?

Vous rencontrez des difficultés au cours de votre hospitalisation ou de votre venue au CHU ?

Vous pouvez à tout instant :

- adresser un courrier à la direction des relations avec les usagers,
- adresser un courrier à un représentant des usagers ou à la commission des usagers,
- saisir un médiateur de la commission des usagers.

## CONCRÈTEMENT, À QUOI SERT LA CDU ?

Le rôle de la CDU est de faire évoluer les pratiques en prenant en compte le point de vue de l'utilisateur, **directement** via les représentants, ou **indirectement** via plusieurs indicateurs permettant de rendre compte de l'expression des usagers (réclamations, médiation, contentieux, satisfaction...).

**Elle est le moteur d'une politique en faveur des usagers et du respect de leurs droits.**




# La commission des usagers (CDU)

## COMPOSITION - 2023

- > Représentant légal de l'établissement (ou son représentant)
  - Thierry Gamond-Rius, directeur général du CHU
- > Représentants des usagers
  - Odile Jeunet (titulaire) - Présidente de la CDU, ARUCAH BFC
  - Marie-Jo Braïdo (titulaire), UFC Que choisir 25
  - José Gomes (suppléant), UDAF du Doubs
  - Marie-Catherine Elhinger (suppléante), Transhépate BFC
- > Médiateurs médicaux
  - Jean-Marc Chalopin, vice-président de la CDU
  - Sylvie Nezelof
  - Dominique Blanc
  - Christine Guillermet Fromentin
- > Médiatrice non-médicale
  - Orlane Bonnans
- > Représentante de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique (CSIRMT)
  - Bernadette Nicolas
- > Médecin représentant le Président de la commission médicale d'établissement (CME)
  - Dr Nicolas Becoulet

## CONTACT

 03 81 21 85 97

 [relationsusagers@chu-besancon.fr](mailto:relationsusagers@chu-besancon.fr)

 **CHU de Besançon, direction des relations avec les usagers**  
**3 boulevard A. Fleming 25030 Besançon Cedex**



## Mécénat

### **Vous avez le don de soutenir votre hôpital !**

Afin de faire la différence pour la santé des Francs-Comtois, de la naissance à la fin de la vie, nous appelons à la **mobilisation** et à la **générosité** de tous.

Vos dons financent exclusivement des projets concrets de recherche médicale, d'amélioration de l'accueil et du bien-être des patients, et d'investissement technologique d'exception, au service de notre bien le plus précieux : votre santé et celle de vos proches.

Le système de santé de notre territoire doit plus que jamais assurer un accès aux soins de qualité et aux meilleures innovations médicales à tous les habitants.

Relevant les défis du vieillissement de la population, de l'essor des maladies chroniques ou encore des nouveaux besoins en termes de parcours de santé, le CHU de Besançon veille sur la santé et le bien-être de chacun de ses patients au quotidien, en tant qu'hôpital d'excellence, de recours et de proximité.

✉ [dons@chu-besancon.fr](mailto:dons@chu-besancon.fr)



# Numéros utiles

Récapitulatif des numéros de téléphone indiqués dans le présent livret.

## Standard de l'hôpital

☎ 03 81 66 81 66

## La maison des familles

☎ 03 81 88 02 66

## Service social

☎ 03 81 66 92 82

## Saisir un représentant des usagers

✉ [relationsusagers@chu-besancon.fr](mailto:relationsusagers@chu-besancon.fr)

☎ 03 81 21 85 97

## Activer un forfait téléphonique ou TV

☎ 110 depuis la chambre d'hospitalisation, depuis l'extérieur composez le 03 81 66 81 66, puis tapez 1 et 3333.

## Demande de communication du dossier médical

✉ [relationsusagers@chu-besancon.fr](mailto:relationsusagers@chu-besancon.fr)

☎ 03 81 21 85 97

## Bureau des entrées

✉ [bde@chu-besancon.fr](mailto:bde@chu-besancon.fr)

☎ 03 81 66 81 66

> **Jean-Minjoz** 03 81 66 83 44

> **Saint-Jacques** 03 81 21 91 37

## Saisir un médiateur médical

✉ [relationsusagers@chu-besancon.fr](mailto:relationsusagers@chu-besancon.fr)

☎ 03 81 21 85 97

## Obtenir un bulletin de situation

✉ [bde-bs@chu-besancon.fr](mailto:bde-bs@chu-besancon.fr)

## Réclamations & plaintes

✉ [relationsusagers@chu-besancon.fr](mailto:relationsusagers@chu-besancon.fr)

☎ 03 81 21 85 97

## Bibliothèque

☎ 03 81 66 83 44

## SAMU



Retrouvez toute l'actualité du CHU de Besançon sur :

[chu-besancon.fr](http://chu-besancon.fr)



[chudebesancon](https://www.instagram.com/chudebesancon)





## LES INDISPENSABLES – Avant ma venue



Je pense à constituer mon dossier administratif au bureau des entrées pour recevoir mes étiquettes ; il me faut une pièce d'identité, une carte vitale et justificatif d'une mutuelle ou autre justificatif de la Sécurité sociale.

J'apporte systématiquement tous les documents permettant de comprendre mes antécédents médicaux.

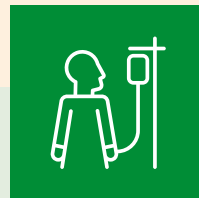
Je peux, ainsi que mes proches, disposer d'un hébergement à proximité de l'hôpital : la maison des familles.

J'informe l'équipe soignante de mes prises de médicament, allergies, toutes informations utiles.

Si je viens en hospitalisation, je n'apporte que le strict minimum, pas d'objet de valeur. Si besoin je peux déposer mes biens de valeur au coffre de l'hôpital.

Je désigne au préalable une personne à prévenir et une personne de confiance pour m'accompagner sur le plan médical. Je peux notifier mes directives anticipées qui seront prises en compte dans le cas où je serais dans l'incapacité de m'exprimer.

## Durant mon séjour



Je n'hésite pas à indiquer mon ressenti de la douleur.

Je respecte ainsi que mes visiteurs, les règles d'hygiène (lavage de main, port du masque, etc).

Je peux recevoir des visites.

En cas de sortie ponctuelle du service, j'en informe impérativement l'équipe et je conviens avec elle de mes horaires de retour.

En cas de besoin, différents services sont à ma disposition : aumôniers, bibliothèque, service social, télévision et wifi..

## Droits et devoirs



En tant que patient, j'ai des droits et des devoirs visant à me permettre de bénéficier d'une prise en charge optimale.

Je peux solliciter des copies de mon dossier.

Je bénéficie de droits sur l'utilisation et protection de mes données.

Pendant ou à l'issue de ma prise en charge, je peux bénéficier d'explications de la part des médecins du service ou des médiateurs du CHU, ou bénéficier de l'accompagnement d'un représentant des usagers.

Je respecte les consignes de sécurité et de courtoisie tout au long de mon séjour.

Je peux évaluer mon séjour et déclarer tout événement indésirable.