

# VOTRE SEJOUR DANS L'ETABLISSEMENT

Vous, ou l'un de vos proches, venez d'être accueilli par l'équipe soignante du service d'hospitalisation approprié à votre état de santé.

Afin que votre séjour soit le plus agréable possible, nous avons souhaité vous communiquer quelques informations sur le fonctionnement de l'établissement.

## VOTRE ENTREE, VOTRE SEJOUR

Une infirmière est présente 24h/24 dans le service. Elle se chargera, avec les aides-soignants et les agents de collectivité, de répondre à vos besoins ou vous orientera vers la personne compétente.

L'établissement accueille continuellement des étudiants dont les stages se déroulent dans les différents secteurs d'activité des Capucins. Vous en rencontrerez certainement au cours de votre séjour.

### Vos repas

Les repas sont confectionnés entièrement par l'établissement. Ils peuvent être pris dans la chambre ou en salle à manger, selon le secteur de soins et l'état de santé du patient.

Une diététicienne veille à l'élaboration des repas et, en cas de régime, peut vous aider à composer vos menus.



Nous vous demandons de ne pas introduire de nourriture dans l'établissement et nous vous rappelons **qu'il est strictement interdit d'apporter des boissons alcoolisées.**

### Vos effets personnels

Lors de votre hospitalisation, il vous est demandé d'apporter vos accessoires de toilette (savon, dentifrice, rasoir, ...), ainsi que votre linge personnel dont vous devez assurer l'entretien.



Une tenue vestimentaire (survêtement) et des chaussures adaptées, nécessaires au bon déroulement des soins, pourront être sollicitées par le responsable de votre service.

### Argent et objets de valeur



Pour éviter tout risque de vol, nous vous recommandons de ne garder sur vous qu'un strict minimum d'argent liquide et d'objets de valeur. Nous vous conseillons de ne pas laisser d'argent de poche à votre enfant. Les objets personnels (CD, lecteur audio, téléphone portable, ...) sont sous la responsabilité du patient, y compris pour le secteur pédiatrique.

Vous pouvez déposer, contre reçu, argent ou valeurs au poste d'admission situé au rez-de-chaussée près de l'accueil principal du Centre Les Capucins.

Les dépôts et retraits peuvent être effectués du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h.

Pour des raisons de sécurité, les portes des chambres ne peuvent pas être fermées à clé.

Tous les objets dangereux (couteau, cutter...) sont interdits.

## Espace détente

Un espace détente vous est proposé au rez-de-chaussée près de l'accueil principal et regroupe différents services.



Plusieurs **coins détente** sont à votre disposition pour vous et vos proches.

Vous y trouverez des distributeurs de boissons chaudes et fraîches, de confiseries et un distributeur de produits de première nécessité.



### 1. La Maison des Usagers

Les associations et les bénévoles qui interviennent auprès des patients hospitalisés, agissent en accord avec la Direction des Capucins.

Les associations respectent les règles de déontologie des professionnels de l'établissement. Elles ne se substituent pas aux missions des soignants.

Des permanences sont assurées par quelques associations de bénévoles.

L'association APHASIE 49 propose des entretiens individualisés sur rendez-vous programmé ; pour cela, vous pouvez prendre contact directement avec l'association au 02.41.52.66.49.

L'association des Traumatisés Crâniens (AFTC) intervient le premier mercredi de chaque mois. Un bénévole peut vous recevoir sans rendez-vous de 14h à 17h.



### 2. La Bibliothèque

Chaque semaine, les bibliothécaires attachés à l'établissement vous conseillent et vous proposent un nombre important d'ouvrages.



Les bénévoles vous accueillent à la bibliothèque, le jeudi de 14h à 17h.

Ils se déplacent :

- dans les services de rééducation adultes, le mardi des semaines impaires,
- dans les services de soins de longue durée et gériatrie,
  - ♦ le jeudi des semaines impaires au 3<sup>ème</sup> étage et au 4<sup>ème</sup> étage,
  - ♦ le jeudi des semaines paires au 5<sup>ème</sup> étage.

### 3. Le Salon de coiffure et le salon de soins esthétiques

Vous pouvez bénéficier du service d'un coiffeur, les lundi, mardi, mercredi et jeudi ; une socio-esthéticienne est à votre disposition le jeudi. Ces services sont organisés sur rendez-vous programmés et les prestations sont à la charge des usagers.

**4. Un espace d'entretien du linge** est à votre disposition, il comprend une machine à laver et un sèche-linge (voir tarif dans la buanderie). Vous y trouverez également une table à repasser.

Pour les résidents du secteur SLD-EHPAD, une prestation de lavage et pliage du linge personnel est proposée contre remboursement des frais engagés.



## Espaces Verts

Le parc est à votre disposition. Pour votre sécurité, nous vous demandons de prévenir un membre de l'équipe soignante lorsque vous vous éloignez du service.



## Coucher



Des raisons de santé ont justifié votre hospitalisation dans notre établissement. Pour votre sécurité et l'organisation des soins infirmiers et de rééducation, nous vous demandons d'être de retour dans votre chambre au plus tard à 23 heures pour les adultes.

Il est demandé aux enfants de ne pas quitter le bâtiment sans autorisation préalable, afin d'éviter le déclenchement des recherches.

## Cultes

Les ministres des différents cultes peuvent être appelés sur votre demande.

Un office catholique est célébré dans l'établissement, tous les samedis à 15 heures 30, dans la salle de sport, au rez-de-jardin.

Un lieu de recueillement est à votre disposition au 5<sup>ème</sup> étage. Le bureau de l'aumônerie est situé au rez-de-chaussée près du service social.



Nous vous rappelons qu'il **est strictement interdit de fumer dans l'établissement et aux abords des entrées, ainsi que dans le sas des ambulances au rez-de-jardin ; il en est de même pour la cigarette électronique.** Des kiosques sont réservés à cet effet dans le parc et près de l'accueil principal.

Pour des raisons éducatives vis-à-vis des plus jeunes, **la consommation de cigarettes n'est pas autorisée pour les mineurs.**

L'établissement s'est engagé à promouvoir la prévention du tabagisme, à informer les malades, les visiteurs et le personnel sur les dangers du tabac pour leur santé et sur les moyens de s'en libérer. En lien avec le Comité de prévention du tabagisme, l'équipe médicale et soignante vous proposera une prise en charge adaptée et, si vous le souhaitez, **une aide au sevrage.** Le Conseil d'Administration a d'autre part décidé d'adhérer au réseau RESPADD (Réseau de Prévention des Addictions) afin de relayer dans l'établissement, cette priorité de santé publique.

## COMMUNICATIONS AVEC L'EXTERIEUR

### Le téléphone et l'accès internet



Un téléphone personnel peut être mis à votre disposition dans votre chambre. Après signature de l'engagement de paiement, son branchement sera effectué le jour de votre arrivée et vous permettra de recevoir et d'émettre des appels grâce à une ligne directe. Un numéro de code confidentiel vous sera attribué ; dans votre intérêt, nous vous conseillons de **ne pas le divulguer à une tierce personne qui pourrait alors téléphoner à vos frais.** L'établissement ne pourrait être tenu responsable des appels donnés ou reçus par vous ou par votre enfant.

Une mise à disposition de l'accès internet par Wifi est possible, selon une tarification définie.

Des informations sur la tarification vous seront données dès votre entrée, par le service Accueil-Admissions. **Le non-paiement des sommes dues entraînera automatiquement la fermeture de votre ligne téléphonique et/ou de l'accès internet.**

Le jour de votre sortie, votre ligne téléphonique directe sera coupée à 11 heures, afin d'établir la facturation du solde de cette prestation.

#### **Attention aux téléphones mobiles :**

Par respect et discrétion, l'utilisation de votre téléphone mobile est à éviter au sein de l'établissement dans les zones communes (plateau technique, salle à manger, salle de détente, etc).

#### Le courrier

Le courrier est distribué tous les jours par le cadre du service ou un membre de l'équipe soignante de votre service d'hospitalisation.

Afin de faciliter son acheminement, nous vous invitons à faire mentionner, sur l'enveloppe, vos coordonnées exactes :

Mme, M. ....  
 LES CAPUCINS  
 Service :           Chambre n°  
 CS 40329  
 49103 ANGERS CEDEX 02



Pour l'expédition du courrier, une boîte à lettres est à votre disposition au rez-de-chaussée, près du poste de l'accueil principal (bâtiment adulte). Cette boîte est relevée à 16 heures du lundi au jeudi, à 15 heures 45 le vendredi.

#### Les visites

Les visites sont autorisées tous les jours, de préférence de 13 h à 21 h dans les services de soins de suite et de réadaptation. Dans le secteur Personnes âgées, les visites sont libres de 10 h à 21 h mais nous vous remercions de respecter le bon déroulement des soins.



Pour le secteur pédiatrique, les visites des parents sont autorisées également le matin. Elles ne doivent pas perturber les prises en charge programmées, le respect du sommeil ou la scolarité. Elles se déroulent en dehors du groupe de vie de l'enfant.

Nous demandons aux membres de votre famille et à vos amis de ne pas venir trop nombreux et de faciliter le bon déroulement des soins.

En accord avec le responsable du service de soins, un proche peut éventuellement prendre son repas sur place. Vous pouvez contacter le cadre infirmier pour en connaître les modalités (tarif, nombre de personnes, etc).

En raison d'impératifs familiaux ou de santé, des dérogations aux heures de visite peuvent être accordées et l'établissement peut mettre à la disposition des familles, un lieu de repos.

## Télévision



### Secteur Personnes Âgées :

Aucun contrat de louage n'a été signé par l'établissement. Vous pouvez apporter votre poste de télévision. Dans ce cas, pour des raisons de sécurité, outre l'attestation d'assurance à fournir, nous demandons que votre téléviseur soit de taille moyenne et en parfait état de fonctionnement.

### Secteur Soins de Suite et de Réadaptation Adultes :

L'établissement a installé, dans chaque chambre, un téléviseur qui sera branché à votre demande, après signature de l'engagement de paiement. Le tarif hebdomadaire de mise à disposition qui peut être consulté au service Accueil-Admissions vous sera facturé mensuellement. **En cas de non-paiement des sommes dues, le branchement du téléviseur sera suspendu.**

### Sorties de week-end (à l'exception des hospitalisations de semaine)

Pendant votre séjour, des permissions exceptionnelles de sortie peuvent être accordées par la direction, après accord médical, du vendredi soir après les soins au dimanche soir 20 h 30.

Votre autorisation de sortie doit être signée avant le départ et nous vous remercions de bien vouloir respecter les heures de départ et retour prévues.

En cas de difficulté lors de cette autorisation de sortie, nous vous demandons de bien vouloir prendre contact immédiatement avec l'infirmière de votre service d'hospitalisation.

Pour les mineurs : les sorties ne pourront se faire qu'avec la présence d'un des parents ou un tiers désigné par eux par écrit.

### Autres

Pour des raisons de sécurité et de responsabilité, **toute sortie** en dehors de l'enceinte de l'établissement est **soumise à un accord médical et administratif.**

## PREVENTION SECURITE

L'ensemble du personnel des Capucins est formé régulièrement à la prévention et à la lutte contre l'incendie et toutes les dispositions sont prises pour que vous soyez préservé de tout incident ou accident durant votre séjour.

Nous vous rappelons l'**interdiction de fumer** dans l'établissement en application du décret 2006-1386 du 15 novembre 2006.

Si vous décelez des fumées ou odeurs suspectes, avertissez immédiatement le personnel.

### **Consignes en cas de début d'incendie en dehors de votre chambre :**

Restez **impérativement** dans votre chambre et fermez soigneusement la porte.

### **Consignes en cas d'évacuation des locaux :**

Ne quittez votre chambre que sur demande du personnel et n'y revenez en aucun cas sans en avoir été prié par un agent de l'établissement.

## CNIL

Le traitement de l'information médicale et de gestion nécessite une informatisation croissante des données. Conformément à l'article 27 de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant.



Renseignez-vous auprès du cadre infirmier qui vous guidera dans vos démarches.

## ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

Conformément à la réglementation (loi du 4 mars 2002), l'accès aux informations médicales contenues dans votre dossier est possible par consultation sur place ou par envoi d'une copie des pièces. Dans les deux cas, il vous sera nécessaire d'adresser un courrier à la Direction Générale de l'établissement, avec justificatif de votre identité.

## DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Lors de votre accueil, l'équipe soignante pourra vous fournir toutes les informations que vous souhaitez et vous demandera, si c'est le cas, le nom de cette personne. Cette possibilité n'est accordée par la loi qu'aux personnes majeures.

## FORMALITES ADMINISTRATIVES

### Votre entrée

L'accueil du Service des Admissions est ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.

Lors de votre entrée, munissez-vous :

- de votre carte vitale ou attestation en cours de validité,
- de votre carte de mutuelle, attestation de CMU,
- de votre carte d'identité, passeport ou carte de séjour, et le livret de famille pour les enfants,
- de tout document justifiant d'une situation particulière (feuille d'Accident de Travail, Attestation d'Éducation pour Enfant Handicapé, carnet de soins pour les pensionnés de guerre, carnet de circulation ...).



### Les frais de séjour

⇒ **Pour les services de soins de suite et de réadaptation**

Les frais de séjour comprennent :

- le **tarif de prestation journalier** fixé par arrêté préfectoral,
- le **forfait journalier** fixé par arrêté ministériel.

Ces tarifs peuvent être consultés au service Accueil-Admissions.

Si vous êtes assuré social, le **tarif de prestation journalier** sera pris en charge :

- ◆ soit à 80 % par votre régime d'Assurance Maladie ; dans ce cas, vous aurez à payer 20 % des frais (**ticket modérateur**) éventuellement pris en charge par votre mutuelle.
- ◆ soit à 100 % en cas :
  - d'intervention chirurgicale exonérante,
  - d'article L.115,
  - d'accident du travail,
  - d'affection de longue durée en rapport avec l'hospitalisation,
  - à partir du 31ème jour d'hospitalisation (la durée du séjour dans l'établissement hospitalier d'origine est incluse dans ce décompte).

Vous aurez aussi à régler le **forfait journalier** multiplié par le nombre de jours d'hospitalisation. Ce forfait sera éventuellement pris en charge par votre mutuelle, si celle-ci en prévoit le remboursement.

Certaines personnes sont exonérées du forfait journalier, notamment :

- les personnes soignées pour un accident du travail ou une maladie professionnelle,
- les bénéficiaires de l'article L.115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre,
- les personnes prises en charge à 80 % qui règlent déjà le ticket modérateur, et ce durant les 30 premiers jours d'hospitalisation,
- les personnes bénéficiant d'une Allocation d'Education pour les Enfants Handicapés (AEEH)

Dans le secteur SSR adultes, si vous demandez à bénéficier d'une chambre particulière, vous devrez vous acquitter d'un montant forfaitaire journalier qui vous sera communiqué par le service des Admissions. Certaines mutuelles en prévoient le remboursement.

#### ⇒ Pour les services de soins de longue durée et l'EHPAD

Les frais de séjour comprennent :

- le **forfait soins** fixé par arrêté, pris en charge par les organismes de sécurité sociale ;
- les **tarifs hébergement** fixés pour les plus et moins de 60 ans par le Président du Conseil Général, à votre charge. Vous pouvez solliciter éventuellement le concours de l'aide sociale ;
- pour les plus de 60 ans, le **tarif dépendance** fixé par le Président du Conseil Général pris en charge de manière partielle par l'APA.

Ces tarifs peuvent être consultés au service Accueil-Admissions.

En cas d'hospitalisation, des règles particulières de facturation seront appliquées ; vous en trouverez le détail dans le contrat de séjour.

Nous vous demandons, en cas de sortie définitive, de bien vouloir en informer, par écrit, le Directeur Général de l'établissement, au minimum 15 jours avant votre départ. Dans le cas contraire, les frais d'hébergement correspondant au nombre de jours non couverts par ce préavis, vous seront facturés.

## Votre sortie

La date de votre départ est fixée par le médecin de votre service qui prendra toutes dispositions nécessaires à l'organisation de votre sortie.

Toutefois, si vous souhaitez quitter l'établissement contre l'avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant la responsabilité médicale et l'établissement.

Le jour de votre départ, nous vous demandons de passer au poste d'accueil des Admissions, à partir de 13h30 afin d'établir les formalités administratives de sortie et vous remettre la facture des prestations restant à votre charge (forfait journalier, ticket modérateur, téléphone, télévision).

Vous pourrez également y déposer le questionnaire de sortie après l'avoir rempli.



N'oubliez pas de retirer les valeurs que vous avez éventuellement déposées au coffre.



## COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La commission des usagers a pour objet de veiller au respect des droits des patients, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de faciliter leurs démarches pour exprimer leurs griefs. Consultée sur la politique d'accueil et de prise en charge, elle permet de formuler des propositions et d'être informée sur l'ensemble des plaintes et de leur suivi.

Elle est composée des membres suivants :

- Le représentant légal de l'association ..... M. TREHIN
- Un représentant du Conseil d'Administration et son suppléant.. M. LE GURUDEC - M. LEPICIER
- Un représentant de la Commission Médicale d'Etablissement .... Dr BEAUMESNIL
- Un médiateur médecin et son suppléant ..... Pr BREGEON - Dr OMBREDANE
- Un médiateur non médecin et son suppléant ..... Mme MORIER - M. RETAILLEAU
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants ..... M. GAUBET - M. BERNARDIN  
..... Mme GLEMET - M. DUMONT
- Le Président du Conseil de Vie Sociale ..... M. RENOU
- Deux représentants du personnel infirmier ..... M. RETAILLEAU - Mme MORIER
- Deux personnes chargées des relations avec les usagers ..... M. MAHEUX - Mme BIDAUT

Vous trouverez ci-dessous les modalités d'examen et de suivi des plaintes et réclamations

« Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

« Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.



« Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

« Art. R. 1112-93. - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

« Art. R. 1112-94. - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

« Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

« Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

Vous pouvez consulter le règlement intérieur de cette Commission en vous adressant au secrétariat de direction (poste 2882).

### PERSONNE QUALIFIEE

En dehors de la possibilité de consulter la CDU, il existe règlementairement un médiateur spécifique pour les personnes relevant de l'EHPAD. Cette personne qualifiée peut être saisie par courrier adressé à :

ARS Délégation Territoriale de Maine-et-Loire  
Secrétariat des Personnes Qualifiées  
26 ter rue de Brissac  
49047 Angers cedex 01

ou par mail à [ars-dt49-parcours@ars.sante.fr](mailto:ars-dt49-parcours@ars.sante.fr).

### CONSEIL DE VIE SOCIALE (CVS)

Le Conseil de Vie Sociale est une instance obligatoire dans les établissements d'hébergement, qui sert à favoriser la participation et l'expression des résidents et patients. Le Centre Les Capucins est concerné pour ses secteurs SLD et EHPAD, mais dans les faits, l'action du CVS s'étend pour certaines thématiques à l'ensemble des activités. La composition de cette instance est consultable sur le panneau d'affichage, près de la Maison des Usagers.



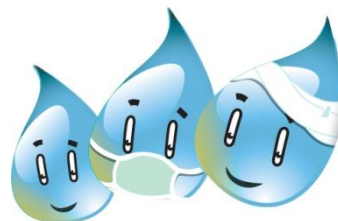
## COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Une infection est dite **infection nosocomiale** si elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle était absente à l'admission dans un établissement de soins.

Une politique de gestion du risque infectieux est mise en place depuis de nombreuses années dans notre établissement.

Les domaines concernés par l'hygiène sont :

- l'hygiène des soins
- l'hygiène de l'environnement
- l'hygiène alimentaire
- l'hygiène du personnel
- l'hygiène du patient



Au cours de votre hospitalisation, le personnel des services de soins, les rééducateurs seront amenés à prendre un certain nombre de précautions afin de garantir votre sécurité, celle de vos proches. C'est pour cette raison que vous serez amené à être aussi acteur du respect des règles d'hygiène. Dans certains cas particuliers, le médecin pourra être amené à prescrire des précautions particulières afin d'éviter la dissémination des germes responsables d'infection.

Pour atteindre ces objectifs, l'établissement s'est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène, de personnels spécialement formés à l'hygiène hospitalière.

Tout le personnel des Capucins met ses compétences, sa conscience professionnelle à votre service pour vous prodiguer des soins personnalisés, de qualité et sécurisants.

