

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Tout connaître sur votre séjour

Soins Médicaux et de Réadaptation  
**ADULTES** et **PÉDIATRIQUES**

# Sommaire

## SOMMAIRE

### 05 | ÉDITO

- > Le mot de bienvenue
- > Les activités aux Capucins

### 06 | BIEN PRÉPARER LE SÉJOUR

- > Les formalités administratives
- > La protection des biens personnels
- > Les frais de séjour
- > La demande de confidentialité

### 07 | LE SÉJOUR

- > La chambre
- > Les équipements de la chambre
- > Les médicaments
- > La restauration
- > Le linge
- > Le courrier
- > Les cultes
- > Les visites et accompagnants
- > Les absences/sorties/rendez-vous extérieurs
- > L'organisation des prises en charge
- > Les espaces et services communs

### 10 | LA FIN DE SÉJOUR

- > Les sorties
- > La satisfaction des usagers

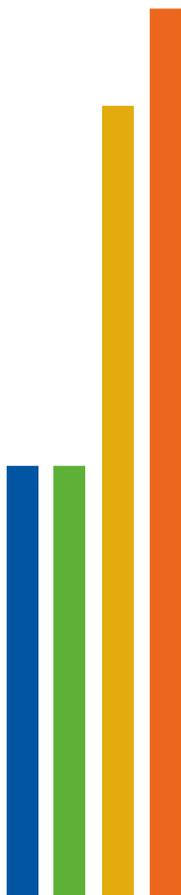
### 11 | LES DROITS ET LES DEVOIRS

- > Le respect de la vie en collectivité
- > La charte de la personne hospitalisée
- > La charte de l'enfant hospitalisé
- > La personne de confiance
- > La CNIL - protection des données
- > La recherche biomédicale
- > Le don d'organes
- > Les directives anticipées
- > L'accès au dossier médical
- > Les représentants des usagers

### 13 | LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ

- > La démarche aux Capucins
- > Les règles de conduite

### 14 | COMMENT SE RENDRE AUX CAPUCINS ?





# ÉDITO

## Bienvenue aux Capucins !

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner au centre des Capucins en raison de votre état de santé.

L'Association Les Capucins est un établissement privé à but non lucratif. Elle est adhérente à la Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne (FEHAP) et est reconnue Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC).

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous y accueillir.

Ce livret d'accueil est destiné à vous fournir des renseignements utiles pour faciliter vos démarches administratives et organiser votre séjour dans les meilleures conditions.

Les médecins et le personnel vous remercient de votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes et un prompt rétablissement.



Philippe CHALET  
Président du conseil



Cécile ALLEMAN  
Directrice générale



L'Association LES CAPUCINS rassemble ces **3 secteurs d'activité** :

- » **Les Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) adultes** : 120 lits d'hospitalisation complète et 50 lits d'hospitalisation de jour.
- » **Les Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) pédiatriques** : 40 lits d'hospitalisation complète et 25 lits d'hospitalisation de jour.
- » **Les Soins de Longue Durée et de Gériatrie** : une unité de Soins de Longue Durée (SLD) de 60 lits, un EHPAD de 105 lits comprenant une Unité pour Personnes Âgées Dépendantes (UPAD) et une unité d'accueil de patients en État Végétatif Chronique - État Pauci Relationnel (EVC/EPR) de 8 lits.

Des **consultations et examens spécialisés** sont réalisés régulièrement par l'équipe médicale et pluridisciplinaire de l'établissement.

L'Association Les Capucins exerce ses missions en restant fidèle aux valeurs qui rassemblent ses membres.

**Ces valeurs se déclinent autour de 6 principes :**



L'égal accès pour tous à un service de santé de qualité



L'humanisme dans le respect des personnes accueillies et des personnels



L'expression des usagers dans la définition de sa politique



La réactivité face aux besoins et la capacité d'innovation



La non lucrativité



La solidarité

## LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Dès l'arrivée, afin de compléter le dossier administratif, les documents suivants devront être remis au service Admissions Adultes ou au service Accueil/Admissions pédiatriques :

Une **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, livret de famille et carte d'identité du parent ayant l'autorité parentale).



Carte **Vitale** à jour, ou carte de Sécurité Sociale Européenne.

Carte de **Mutuelle** à jour ou votre attestation de Complémentaire Santé Solidaire (CSS).

La notification d'attribution d'une **Allocation d'Education Enfant Handicapé (AEEH)**, s'il y a lieu.

La notification **d'accident de travail ou de maladie professionnelle** s'il y a lieu.

Il faudra **obligatoirement** fournir les coordonnées de plusieurs personnes à prévenir.

## LA PROTECTION DES BIENS PERSONNELS

La responsabilité de l'Établissement ne peut être engagée en cas de **disparition** ou **détérioration** des effets conservés par le patient, y compris pour le secteur pédiatrique. Nous invitons les patients à ne pas garder dans la chambre des biens de valeur, de l'argent, chéquier ou carte bancaire.

Il est néanmoins possible d'effectuer un dépôt auprès de l'établissement ou dans le coffre de votre chambre. Les objets personnels (CD, lecteur audio, téléphone portable, etc.), sont sous la responsabilité du patient.

Pour le coffre sécurisé dans la chambre, l'établissement ne fournit pas le cadenas. Le personnel n'a pas l'autorisation de le manipuler pour le patient. Pour des raisons de sécurité, les portes des chambres ne peuvent pas être fermées à clé.

## LES FRAIS DE SÉJOUR

Une demande de prise en charge sera faite auprès de la mutuelle pour :

- ✓ le ticket modérateur des **frais d'hospitalisation**,
- ✓ le **forfait journalier**,
- ✓ le forfait **participation assuré**,
- ✓ la **chambre particulière** si la demande a été faite.

Pour connaître les conditions de facturation du séjour, il est possible de se renseigner auprès du service Admissions Adultes ou du service Accueil/Admissions pédiatriques.

## LA DEMANDE DE CONFIDENTIALITÉ

Pour des raisons personnelles, le patient ou son référent peut choisir d'être admis de manière **anonyme et confidentielle**. Pour cela, la demande doit être formulée au service des admissions lors de l'entrée. Le personnel assurera ensuite le maintien de l'anonymat vis-à-vis de l'extérieur.

Après accord du patient ou de son référent, la chambre est identifiée sur la porte :

- avec le nom et le prénom dans le secteur adulte,
- avec le prénom dans le secteur pédiatrique.



## Nota bene

### LA LOCATION DE MATÉRIEL DE SOINS À DOMICILE – RENDEZ-VOUS MÉDICAUX

L'hospitalisation en Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation fait partie intégrante des filières de soins du système de santé. Cette hospitalisation est une période **transitoire et temporaire**.

**Durant l'hospitalisation le patient doit :**

- » Suspendre la location de tout matériel en cours de location au domicile auprès du fournisseur (pharmacie ou entreprise de location d'équipements médicaux)
- » Informer l'équipe soignante de tous les rendez-vous médicaux déjà organisés avant son arrivée.

### LE PRÊT DE MATÉRIEL :

**L'emprunteur** assume l'entière responsabilité du matériel dès sa prise en charge et jusqu'à sa restitution. En cas de **casse**, de **perte** ou de **vol**, il s'engage à prévenir sans délai le **prêteur** et à effectuer les démarches nécessaires à la prise en charge du dommage par sa compagnie d'assurance.

## LA CHAMBRE

Suivant les possibilités du service et les nécessités de l'état de santé, il est possible d'être en **chambre simple ou chambre double**. **Au sein du secteur pédiatrique** : un parent ou un proche peut obtenir, suivant les disponibilités, un lit d'appoint dans la chambre.



L'emploi d'appareils électriques est interdit (les cafetières électriques, les fers à repasser, les ventilateurs, les chauffages d'appoint, etc.) hormis les sèche-cheveux, rasoirs, poste de radio et ordinateur portable.

## LES ÉQUIPEMENTS DE LA CHAMBRE

Chaque chambre est équipée :

- » **d'un téléphone** avec une ligne directe (sur demande) : un code confidentiel est attribué à chaque nouvel entrant. *Nous conseillons de ne pas divulguer à une tierce personne ce code afin d'éviter que cette dernière téléphone à vos frais. L'établissement ne pourrait être tenu responsable des appels donnés ou reçus par chaque patient.*
- » **d'un accès internet par wifi**
- » **d'un téléviseur** (*gratuit pour le secteur pédiatrique*).

L'utilisation de ces modalités de communication sont **payantes** (ouverture de ligne et avance sur consommation). Les tarifs sont disponibles au service Admissions adultes ou service Accueil/Admissions pédiatriques. Le non-paiement des sommes dues entraînera automatiquement la fermeture de la ligne téléphonique, du téléviseur et/ou à l'accès internet.

**Attention particulière aux téléphones mobiles** : par respect et discrétion, l'utilisation du téléphone mobile est à éviter au sein de l'établissement dans les zones communes (plateau technique de rééducation, salle à manger, salon des familles, etc.).

Pour le repos de tous, les patients doivent réduire le volume des téléviseurs à partir de 21 heures. Un casque audio peut être fourni dans les chambres doubles et en fonction des besoins pour éviter les nuisances sonores.

## LES MÉDICAMENTS

**Seuls les médicaments fournis par l'établissement pourront être administrés.**

À l'arrivée du patient, le traitement personnel devra être repris par l'entourage ou sera retiré par l'équipe soignante le temps de l'hospitalisation.

## LA RESTAURATION

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. Les régimes spécifiques sont assurés par le service de restauration et délivrés sur prescription médicale.

Il est demandé de ne pas introduire de nourriture dans l'établissement et de ne pas stocker dans la chambre.

## LES CULTES

Chaque patient est libre d'exprimer ses convictions religieuses dans les limites du respect de l'établissement et de la vie en collectivité. Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent être appelés sur demande. Un **lieu de recueillement** est à disposition.

## LE LINGE

Il est demandé d'apporter son **nécessaire de toilette complet** ainsi que son **linge personnel de jour et de nuit**. L'entretien des effets personnels n'est pas assuré par l'établissement.

Pour les activités de rééducation, des **tenues appropriées** sont nécessaires : vêtements de sport, maillot de bain, chaussures.

Une **buanderie** (lave-linge et sèche linge à destination des usagers) est à disposition de tous les patients au rez-de-chaussée de l'établissement (espace détente). Les tarifs y sont affichés.

## LE COURRIER

Pour recevoir du courrier, nous vous invitons à faire mentionner, sur l'enveloppe, ces coordonnées exactes :

Mme, M. ....  
**ASSOCIATION LES CAPUCINS**  
Service : Chambre n°....  
11 bd Jean Sauvage CS 40329  
49103 ANGERS CEDEX 02

Pour l'expédition du courrier, une boîte aux lettres est à disposition au rez-de-chaussée, près du poste de l'accueil principal (bâtiment adulte).

## LES VISITES ET ACCOMPAGNANTS

### SECTEUR ADULTE

Les visites sont autorisées **tous les jours de 13h à 21h**. Les séances de rééducation ne pourront être interrompues en raison de visites.

Dans les cas d'impératifs familiaux ou de santé, des dérogations aux heures de visites peuvent être accordées et l'établissement peut mettre à la disposition des familles, un salon des familles. Il suffit de se rapprocher de l'équipe soignante pour connaître les lieux et les modalités.

### SECTEUR PÉDIATRIQUE

Les visites sont autorisées **tous les jours**.

En accord avec le responsable du service de soins, un proche peut éventuellement **prendre son repas sur place**. Il suffit de prendre contact avec le cadre de santé du service pour en connaître les modalités.

Il existe des structures spécialisées dans l'accueil des proches. Gérées par des associations, ces « maisons d'accueil » permettent de trouver hospitalité et réconfort dans un cadre familial, non loin de l'établissement, avec un tarif avantageux.

Nos amis les animaux **ne sont pas admis** à l'intérieur de l'établissement.

### Les règles de conduite concernant les visiteurs :

les proches, les parents comme les enfants doivent éviter de rendre visite à un proche s'ils sont porteurs d'une maladie contagieuse (rhume, grippe, varicelle, rubéole, etc.).

Il est demandé aux visiteurs de :

- » ne pas apporter de plantes en pot, uniquement des bouquets de fleurs coupées,
- » quitter la chambre pendant les soins.

## LES ABSENCES / SORTIES / RENDEZ-VOUS EXTÉRIEURS

- **Les transports en lien avec votre prise en charge et sur prescription médicale** sont organisés par l'établissement.
- **Les autres transports** (permissions, etc.) sont considérés comme déplacements personnels et donc à la charge du patient.

### SECTEUR ADULTE

Les sorties dans l'établissement sont libres en dehors des temps de soins, de visite du médecin et de repas.

Toute sortie en dehors de l'enceinte de l'établissement (bâtiment et parc) doit faire l'objet d'une information auprès de l'équipe soignante du service. L'ensemble des patients doit être de retour dans l'enceinte de l'établissement à 20 h 30. Pour la sécurité et l'organisation des soins infirmiers et de rééducation, il est demandé d'être de retour dans la chambre au plus tard à 23h.

Une autorisation 48h à l'avance doit être demandée si le patient souhaite sortir pour un repas.

Durant le séjour, et selon l'état de santé du patient, le médecin de l'unité peut accorder une autorisation de sortie temporaire de week-end, **inférieure à 48h**. Cette autorisation de sortie doit être signée avant le départ. Les horaires de départ et de retour prévus doivent être strictement respectés.

### SECTEUR PÉDIATRIQUE

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

Durant le séjour de l'enfant, et selon son état de santé, un médecin de l'unité peut lui accorder une autorisation de sortie temporaire. La durée maximale de cette autorisation est de 48 heures. Les sorties ne pourront se faire qu'avec la présence d'un parent ou un tiers désigné par eux-mêmes et par écrit. Cette autorisation de sortie doit être signée avant le départ. Les horaires de départ et de retour prévus doivent être strictement respectés.

Au delà de 2 nuits consécutives d'absence de l'établissement, il y a obligatoirement une interruption de séjour. Pensez à contacter les organismes d'assurances pour connaître les conséquences financières de la rupture de séjour.

## L'ORGANISATION DES PRISES EN CHARGE

Au cours du séjour, une **équipe pluridisciplinaire de professionnels est en charge de la santé et du confort du patient**. Les membres du personnel ont des fonctions et des missions spécifiques et complémentaires. Ils sont bien sûr soumis aux règles de confidentialité : secret professionnel, discrétion professionnelle, obligations de réserve.

Un **programme de rééducation et de réadaptation personnalisé**, en chambre ou sur le plateau technique de rééducation (situé au rez-de-chaussée), sera proposé en fonction de la pathologie et selon un rythme défini par l'équipe pluridisciplinaire. La prise en charge se fait uniquement après l'établissement de la prescription de rééducation par le médecin du service d'hospitalisation.

Un **service social** est également à disposition.

### Identification des professionnels

Afin de faciliter son identification, le personnel est vêtu de blouse où figurent son nom, son prénom et sa fonction.

Un liseré de couleur sur la blouse permet de reconnaître les métiers :

Marron : **médecins et internes**

Rouge : **cadres de santé**

Bleu : **infirmier.e.s puéricultrices**

Bleu marine : **rééducateurs** (diététiciens, éducateurs physiques et sportifs, ergothérapeutes, masseurs-kinésithérapeutes neuropsychologues, orthophonistes, psychomotriciens, psychologues)

Rose : **équipes éducatives** (moniteurs éducateurs, éducateurs de jeunes enfants)

Vert : **aides-soignants, auxiliaires de puériculture et aides médico-psychologiques**

Jaune : **agents de service**

Gris : **agents de services techniques et logistiques**

### Spécificités du secteur pédiatrique

Le département de SMR pédiatriques dispose de locaux dédiés aux activités d'éducation et d'éveil.

Il est également possible de poursuivre **sa scolarité** lors d'une hospitalisation au sein même de l'établissement.

L'**Unité d'Enseignement**, qui dépend de l'Éducation Nationale, se situe au rez-de-chaussée dans les locaux pédiatriques. Les salles sont équipées de mobilier ergonomique qui permet la scolarisation et l'accueil de tous : debout, assis ou allongé.

## LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS

### L'espace détente

Un espace détente est proposé au rez-de-chaussée près de l'accueil principal adulte et regroupe différents services (bibliothèque, coiffure, esthétique, etc.). Vous y trouverez des **distributeurs de boissons** chaudes et fraîches, de **confiseries** et un distributeur de **produits de première nécessité**.



### La Maison des Usagers

**Espace d'information sur les pathologies, les droits, la prévention**, la Maison des Usagers est aussi un lieu d'échange avec des associations et d'écoute des usagers sur leurs demandes.

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

### Les espaces extérieurs

Le parc est à disposition de tous. Par sécurité, il est demandé de prévenir un membre de l'équipe soignante en cas d'éloignement du service.

### Le salon de coiffure et le salon de soins esthétiques

Vous pouvez bénéficier certains jours en semaine du service de **coiffeurs** et d'une **socio-esthéticienne**.

Ces services sont organisés **sur rendez-vous** programmés et les prestations sont à la charge des usagers.



### Autre service

**Des pédicures libéraux** interviennent au sein des services. La prestation est à votre charge, en l'absence de prescription médicale.

## LES SORTIES

Pour une plus grande sérénité, il est important d'anticiper la sortie du patient dès son arrivée. La durée du séjour et la date de départ sont fixées par le médecin du service.

Le jour du départ, il vous est demandé de :

- » Rencontrer l'infirmier(ère) du service pour récupérer les documents médicaux de sortie.
- » Passer au **service Admissions adultes ou service Accueil/Admissions pédiatriques** pour :
  - établir les formalités administratives de sortie,
  - régler la facture des prestations restant à charge (forfait journalier, ticket modérateur) ; ces compléments peuvent être remboursés par la mutuelle ou rester à charge,
  - régler la facture des prestations complémentaires (téléphone, télévision, internet, etc.),
  - retirer les objets de valeurs déposés au coffre,
  - remettre le questionnaire de sortie.

Le mode de transport se détermine en fonction de l'état de santé du patient (ambulance, VSL, taxi ou la famille) et s'organise par l'entourage en lien avec le service d'hospitalisation.

La prise en charge des frais de transport est réglementée par la caisse d'assurance maladie. Elle est liée à une prescription médicale.

## SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Nul ne peut retenir le patient contre sa volonté. Il est donc possible de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin (contre l'avis de celui-ci).

Il faudra alors **signer une décharge** dégageant l'établissement de toute responsabilité et reconnaissant que le patient est informé des risques encourus.

## LA SATISFACTION DES USAGERS

L'opinion des usagers est précieuse pour améliorer la qualité de notre accueil et de la prise en charge.

Nous vous remercions par avance de bien vouloir prendre quelques instants afin de répondre au **questionnaire de satisfaction**. Vous pouvez y répondre directement en scannant le QR code ci-contre.



Le questionnaire est également disponible au format papier.

Demandez-le auprès du personnel soignant.

Les familles sont invitées à aider leurs proches à remplir le questionnaire en cas de besoin.

Merci

Veuillez noter qu'un document vous demandant de renseigner votre adresse mail lors de votre admission vous sera remis. Ces informations seront transmises à la Haute Autorité de Santé (HAS) dans le cadre de l'enquête e-Satis, le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients.

## LE RESPECT DE LA VIE EN COLLECTIVITÉ

- L'établissement est garant des bonnes pratiques en hygiène ce qui requiert de votre part **le respect et la mise en œuvre des règles d'hygiène**.
- Nous vous remercions de laisser les locaux et les extérieurs **en état de propreté** sans y jeter de déchets, cigarettes, etc.
- Toute forme de **violence ou d'agressivité** entre patients ou envers un membre du personnel n'est pas tolérée et fera l'objet d'un signalement aux autorités.
- Il est demandé à chacun de **ne pas perturber la tranquillité** du service et de **respecter le repos** des autres patients.

## La recherche biomédicale

L'association participe à des **projets hospitaliers de recherche clinique** (PHRC). Les données vous concernant peuvent être utilisées à des fins statistiques ou de recherche.

## Les directives anticipées

Une déclaration écrite, appelée « directives anticipées » peut être rédigée afin de préciser les souhaits du patient quant à la **fin de vie**, prévoyant ainsi l'hypothèse où il ne serait pas en capacité d'exprimer sa volonté. Renseignements auprès de l'équipe médicale et soignante.

## L'accès au dossier médical

Conformément à la réglementation (loi du 4 mars 2002), l'**accès aux informations médicales** contenues dans le dossier du patient est possible par consultation sur place ou par envoi d'une copie des pièces.

Dans les deux cas, il sera nécessaire d'adresser un courrier à la Direction Générale de l'établissement, avec justificatif de l'identité du patient.

## La personne de confiance

Pendant le séjour, une personne de l'entourage du patient en qui il a toute confiance peut être désignée pour l'accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.



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, le patient dispose d'un **droit d'accès et de rectification des données** le concernant.

Renseignements auprès du cadre infirmier qui guidera le patient dans ses démarches.

## LE DON D'ORGANES

L'association adhère au réseau de prélèvement d'organes et de tissus de la région Pays de la Loire.

Plus d'informations :

<https://www.agence-biomedecine.fr/>  
Site-pour-le-grand-public

Depuis février 2008, le **3977 (appel gratuit)**, offre une écoute téléphonique spécialisée à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d'alerter sur une **situation de maltraitance ou de risque de maltraitance**.



## Enfance en danger

Le **119** peut être composé 24h/24 et 7j/7. C'est le Service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger.



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.

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

La loi du 4 mars 2002, modifiée par la loi du 2 février 2016, renforce les **droits des malades**.



## Charte de l'enfant hospitalisé

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessaires 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 les 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 Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.

## LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ

L'association LES CAPUCINS est inscrite dans une **démarche continue de la qualité et de la sécurité des soins**. Elle met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer la sécurité des usagers.

En 2020, le centre Les Capucins a été certifié **niveau A** par la Haute Autorité de Santé pour une durée de 6 ans.



Cette certification consiste en une appréciation globale et indépendante de l'établissement afin de **favoriser l'amélioration continue des conditions de prise en charge des patients**.

**5 thématiques sont prises en compte** : le management de la qualité et des risques, le parcours du patient, la gestion du dossier patient, le droit des patients, la prise en charge des patients.

## LES RÈGLES DE CONDUITE

### Le tabac, les boissons alcoolisées et les substances toxiques

Il est **interdit** de fumer, de vapoter et d'apporter des boissons alcoolisées ou substances psychotropes dans les locaux communs et dans la chambre. Si le patient envisage un sevrage durable, l'équipe soignante et médicale est à son écoute.



Des kiosques pour les fumeurs sont à disposition dans le parc.

### La période estivale

L'établissement dispose de salles climatisées, ou rafraîchies et de ventilateurs. En période de fortes chaleurs, un plan de gestion de crise (plan blanc) a été élaboré afin de poursuivre dans les meilleures conditions possibles la prise en charge.

### Conduite à tenir en cas d'incendie

Consignes en cas :

- **début d'incendie en dehors de votre chambre** : Restez impérativement dans votre chambre et fermez soigneusement la porte. Attendez les consignes d'un agent du personnel ou d'un pompier.
- **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.

### Le respect du droit à l'image

Il est strictement **interdit** de réaliser des photos ou des films des patients, des résidents, des visiteurs ou du personnel sans autorisation. **Photographier ou filmer une personne dans un lieu privé ou transmettre son image, sans son accord, est sanctionné d'un an d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.**

### La prévention des infections

Le **Comité Risque Infectieux (CRI)** des Capucins coordonne les actions de prévention et de surveillance des infections nosocomiales.

- Nous vous invitons :
- À utiliser la solution hydroalcoolique :
    - en sortant et en retournant dans votre chambre
    - en arrivant sur un espace de rééducation
  - À porter un masque en cas de symptômes de type toux, rhume, mal de gorge...



## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

### La Commission des usagers (CDU)

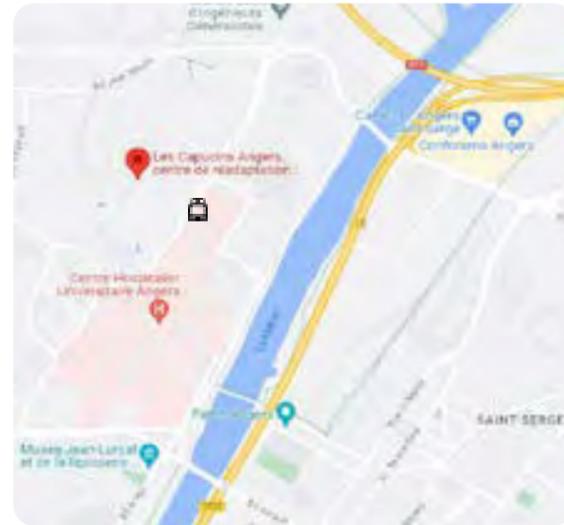
Dans le **secteur sanitaire**, la Commission Des Usagers a pour objet de veiller au respect des droits des patients, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de faciliter leurs démarches pour exprimer leurs griefs. Consultée sur la politique d'accueil et de prise en charge, elle permet de **formuler des propositions et d'être informée sur l'ensemble des plaintes et de leur suivi**. Il est possible de saisir cette commission en se faisant assister d'un représentant des usagers.

Contact : [cdu@les-capucins-angers.fr](mailto:cdu@les-capucins-angers.fr)

# COMMENT SE RENDRE AUX CAPUCINS ?

Adresse de l'association **Les Capucins** :

**11 boulevard Jean Sauvage  
CS 40329  
49103 ANGERS Cedex 02**



## Par autoroute

Accès en provenance de **Nantes vers Angers**

- > A11 (E60) direction PARIS/ANGERS
- > Sortie 16 - vers Cantenay-Épinard / Angers-Nord / CHU

Accès en provenance de **Paris/ Le Mans vers Angers**

- > A11 direction Angers Centre/Nantes
- > Sortie 15 - vers Angers Centre

## Par le tramway

> **La ligne A** du tramway dessert les Capucins et rend notre établissement accessible à partir des gares ferroviaires et routières.

Toutes les informations et les horaires de la ligne de tramway sont consultables sur le site <https://www.irigo.fr/>



# Les Capucins

Réadaptation spécialisée adultes, enfants  
Soins de longue durée / EHPAD



11 boulevard Jean Sauvage, CS 40329  
49103 Angers Cedex 02



02.41.35.15.15



[www.les-capucins-angers.fr](http://www.les-capucins-angers.fr)



Association loi 1901 reconnue d'intérêt collectif

*Suivez l'actualité des Capucins sur les réseaux sociaux*

