

Livret d'accueil *résident*

Mars 2025

EHPAD DES CAPUCINS



Bienvenue

dans l'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) des Capucins



Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue dans votre résidence.

Votre bien-être et votre santé sont nos premières préoccupations. L'ensemble du personnel de l'établissement est à votre disposition. Ce livret est destiné à vous donner les renseignements ou conseils qui vous seront utiles pendant votre séjour.

Sachez également que le personnel pourra à tout moment vous renseigner.

La Direction



Sommaire

Les Capucins 5

Présentation6

Nos résidences8

Le Groupement Hospitalier de

Territoire (GHT) d'Armor.....9

Philosophie d'accompagnement ..10

Démarche qualité : l'amélioration

continue centrée sur les résidents11

Développement durable.....12

Votre vie au quotidien..... 13

Accueil14

Le personnel qui vous entoure14

Les visites15

Les sorties.....15

La vie sociale : loisirs, animations,

associations16

Les repas.....18

Le linge19

Le courrier20

Entretien de la chambre20

La télévision.....21

Le téléphone.....21

Dépôts de valeur, argent et bijoux22

Prestations facultatives22

Coiffure.....22

Pédicure hors prescription médicale22

Soins esthétiques22

Auxiliaire de vie22

Vos droits 23

La personne de confiance.....24

La fin de vie :

directives anticipées.....25

Le droit à l'information, au

consentement et au refus

de soins26

Les droits civiques27

La protection juridique27

Droit à la confidentialité et droit

à l'image28

Accès au dossier médical.....29

La prise en charge de la douleur ..30

Le culte et la religion30

À votre écoute31

Conseil de la vie sociale31

Commission des usagers31

Commission des menus.....32

Les représentants des usagers.....32

Rencontres familles/résidents.....32

Les personnes qualifiées33

Le médiateur de la consommation33

Les Capucins



Présentation

L'hôpital de Saint-Brieuc est aujourd'hui le pôle de référence du territoire de santé n°7 de la région Bretagne.

L'établissement dispense des soins spécialisés pour l'ensemble du département des Côtes d'Armor.

Il dispose de 1 238 lits et places répartis sur 2 sites : l'Hôpital Yves Le Foll et le Centre Gériatrique des Capucins.



Site Yves le Foll

Situé au sud de la ville de Saint-Brieuc, l'hôpital Yves le Foll compte 593 lits et 118 places (médecine, chirurgie, gynécologie obstétrique, réanimation, néonatalogie, Médecine Physique et Réadaptation), le service des urgences et le SAMU.

Site du centre gériatrique des Capucins

Situé au centre de la ville, le centre gériatrique des Capucins compte 528 lits et 12 places (EHPAD, médecine, soins médicaux et réadaptation).



L'EHPAD des Capucins dispose d'une offre d'accompagnement graduée permettant de proposer un accompagnement dans l'unité de vie semblant la plus appropriée aux besoins et/ou envies des personnes accueillies.

Cette offre se répartit de la manière suivante :

- 468 lits d'hébergement permanent,
- 4 lits d'hébergement temporaire (en urgence, en post-hospitalisation, de répit pour les aidants),
- un pôle d'activités et de soins adaptés de 14 places ouvert 5 jours sur 7 aux personnes déjà accueillies dans l'une des résidences et sur la base d'une évaluation médico-soignante préalable, 12 places en accueil de jour, le « Patio Ar Men ».

Ce dispositif, qui permet un accueil à la journée ou demi-journée, s'inscrit dans une politique visant à permettre aux personnes souffrant de pathologies Alzheimer ou apparentées de continuer à pouvoir vivre à leur domicile.

Nos résidences

Les personnes accueillies à l'EHPAD le sont dans l'une des 4 résidences suivantes :

- Les Alizés,
- Goëlo,
- Daoulas,
- Les Cantous.

Les Cantous et l'unité Molène sont réservés à l'hébergement des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés conservant un potentiel de déambulation et présentant un risque de sortie inopinée. De ce fait, elles sont sécurisées. Les Cantous disposent d'une unité d'hébergement renforcée (UHR).

Le Centre Gériatrique comporte également une unité de médecine gériatrique permettant l'accueil de personnes âgées présentant des pathologies nécessitant une prise en charge hospitalière, une unité de soins médicaux et réadaptation gériatrique (SMR), un accueil de jour / atelier mémoire et un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA).

Le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) d'Armor

Créé le 1er juillet 2016, le **Groupement Hospitalier de Territoire (GHT)** a pour vocation de construire et mettre en œuvre une stratégie territoriale de prise en charge commune et graduée du patient, dans le but d'assurer une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité.

Les membres du GHT sont les Centres Hospitaliers de Guingamp, Lannion-Trestel, le Centre Hospitalier de Saint-Brieuc Paimpol Tréguier ainsi que le Centre Hospitalier de Penthièvre et du Poudouvre.



Philosophie d'accompagnement

Nous nous évertuons collectivement à individualiser le plus possible l'accompagnement des personnes accueillies au sein de l'établissement. Chaque personne peut ainsi bénéficier d'un projet d'accompagnement personnalisé élaboré en relation avec elle et/ou son entourage.

Nous disposons également d'une équipe d'animation formée et compétente qui, appuyée d'une équipe de bénévoles, développe des programmes d'activités individuelles et collectives.

Démarche qualité

La démarche qualité en EHPAD vise à optimiser le fonctionnement de l'établissement et le savoir-faire des professionnels autour de l'accompagnement des résidents.

Elle a pour objectif une plus grande satisfaction des résidents au regard de leurs attentes et de leurs besoins tout en assurant un bien-être au travail pour les professionnels.

Démarche d'amélioration constante, elle permet de pérenniser les progrès accomplis, de questionner ses pratiques pour évoluer et apprendre à faire mieux, en plaçant le résident au coeur de la réflexion collective.

Développement durable

Dans le projet d'établissement, le Développement Durable est l'une des 4 valeurs fondamentales de l'hôpital. Cette stratégie écoresponsable vise plusieurs axes, afin de diminuer l'impact environnemental lié aux soins :

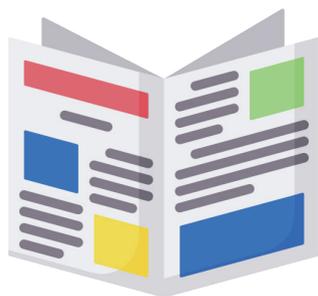


1. Optimisation du tri, réduction du volume et recyclage des déchets ;
2. Lutte contre le gaspillage : énergie, papier, alimentation, eau, médicaments et dispositifs médicaux etc ;
3. Incitation de tous les usagers aux mobilités douces (accès piéton, transport en commun, vélo, covoiturage...) ;
4. Développement d'une démarche d'achats durables (amélioration de l'offre de restauration, écoconstruction des nouveaux bâtiments etc.) ;
5. Actions de sensibilisation et communication autour de la démarche (semaine du Développement Durable, intranet...).

Les projets sont pilotés par un Comité Développement Durable associé à une cellule opérationnelle. L'établissement est adhérent à l'association Comité pour le développement durable en santé (C2DS).



Votre vie au quotidien



Accueil



L'EHPAD est un lieu de vie et de soins, ouvert sur l'extérieur avec pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et répondre le mieux possible à leurs besoins et attentes.

L'accompagnement bienveillant du résident est personnalisé. Un professionnel référent est désigné par résident.

Ils formalisent en équipe pluridisciplinaire les projets d'accompagnement personnalisé qu'ils présentent au résident ainsi qu'à ses proches.

Le personnel qui vous entoure

Au sein des services d'hébergement, une équipe pluridisciplinaire accompagne les résidents dans leur projet de vie en respectant les choix individuels et l'équilibre de vie. Elle contribue au maintien de la socialisation avec des sorties, des journées ludiques, des animations à thèmes et des ateliers, encadrés par une équipe d'animation dédiée. Si besoin, il est possible de faire appel à des équipes spécialisées (équipe mobile soins palliatifs, douleur, HAD, psycho-gériatrique).

Le cadre du service est votre interlocuteur privilégié et référent au sein de l'équipe. Pour plus de détails, vous pouvez vous référer à la feuille de contacts remise par l'équipe de l'EHPAD.

Les visites



Les visites sont possibles durant la journée, soit dans les locaux communs, soit dans votre chambre.

Les horaires de visite sont libres. Pour votre bien-être, les horaires conseillés sont :

- 8h à 21h,
- 11h à 20h aux Cantous.

Il sera cependant demandé aux visiteurs de sortir de la chambre pendant les soins et les toilettes sauf cas exceptionnels après accord du médecin ou du cadre de Santé.

Si vous le souhaitez, des bénévoles vous rendront visite afin de vous tenir compagnie pour un temps de discussion et d'écoute. Faites-en la demande au cadre de la Résidence.

Les animaux des visiteurs sont acceptés à condition qu'ils soient tenus en laisse.

Les sorties



Dans les établissements médico-sociaux, la liberté d'aller et venir relève du respect des droits de l'utilisateur affirmé par la loi du 2 janvier 2002. En Ehpad, la sortie individuelle des personnes qui le peuvent, seules ou prises en charge par leur entourage ou des bénévoles, ne doit pas nécessiter une autorisation médicale préalable mais respecter seulement un devoir d'information de l'équipe soignante.

Nul n'a le droit d'entraver la liberté d'aller et venir d'une personne dans son lieu de vie. Dans tous les cas, les alternatives à la contention seront privilégiées.

Le résident désirant quitter définitivement l'établissement doit prévenir le directeur de l'établissement dans un délai minimum de 15 jours avant la date prévue pour le départ, ce délai constituant un préavis. À cette date, le logement devra être libéré. Pour les hébergements temporaires, le délai de préavis est ramené à 2 jours.

La vie sociale : loisirs, animations, associations



Dans les résidences, des journaux et revues sont à votre disposition. Si vous disposez d'abonnements personnels ceux-ci peuvent vous être adressés, avec votre courrier, dans l'établissement. Des livres sont aussi à votre disposition. Vous pouvez également vous en procurer auprès des animatrices ainsi qu'au Café Epicerie géré par l'Association Loisirs des Capucins.

De nombreuses activités vous sont proposées par les équipes soignantes, le service d'animation et toutes les associations de bénévoles du Centre Hospitalier : L'Association Loisirs des Capucins, JALMAV (pour un accompagnement individuel) et VMEH (visiteurs des malades).

Quelques exemples d'animations :

- Goûters gourmands (anniversaires en musique, crêpes, beignets...),
- Ateliers chants, mémoire, manuels, culinaires, lecture, rencontres intergénérationnelles...,
- Repas festifs (galettes, sorties restaurant, grillades au jardin, repas plaisir)
- Concerts (chorales, accordéons, chansons françaises, musique et danse bretonne),
- Fêtes de l'année : Noël, Fête des Mères, fête de l'été, fêtes du calendrier,
- Sorties diverses : au Musée, à la plage, au marché, au centre commercial... grâce à des véhicules adaptés. Une participation financière pourra éventuellement être demandée pour certaines sorties.

Les animations sont affichées à l'avance dans les résidences sur les panneaux « nuage » placés à l'entrée ou près des ascenseurs.

Nous vous invitons ainsi que votre famille à prendre connaissance de ce programme et à vous joindre aux activités d'animation proposées.

Les résidences se trouvent dans un parc arboré et fleuri. Des allées et des bancs vous inciteront à la promenade. Durant la période estivale, des tonnelles sont installées dans les jardins. Un parcours d'activité Santé Senior a été aménagé dans le parc de l'établissement.

Dans les résidences, des salons permettent de vous retrouver en famille.

Un café-épicerie, situé dans les locaux de l'Animation, vous ouvre ses portes; une boisson et un biscuit vous y seront offerts. Vous y trouverez également un espace boutique avec des petits gâteaux, bonbons, papeterie, produits de toilettes et piles disponibles à la vente.

Des distributeurs payants de boissons et de friandises sont à votre disposition dans le bâtiment Cornouaille (rez-de-chaussée) ainsi que dans les bâtiments Goëlo (hall d'entrée), Daoulas (rez-de-chaussée) et les Alizés (RdC).

Pour toute question sur l'animation, vous pouvez demander à rencontrer les animatrices.

Les repas



Votre menu est élaboré par un chef cuisinier et une diététicienne. Vos goûts et vos souhaits sont pris en compte ainsi que votre éventuel régime. Vos repas sont servis en salle à manger ou en chambre.

Vous êtes invité(e) à prendre, en salle à manger ou dans votre chambre,

- Le petit-déjeuner à partir de 7 h.
- Le déjeuner à partir de 12 h
- Le goûter à partir de 15 h.
- Le dîner à partir de 18 h.

Si vous le souhaitez, une collation peut vous être donnée notamment en soirée. Il existe une commission des menus.

Le linge



Le linge de maison (draps, alèses, taies d'oreillers, serviettes de toilette, serviettes de table, gants...) est fourni et entretenu par l'établissement. Les protections à usage unique sont également fournies par l'établissement.

Nécessaire de toilette et d'hygiène

L'établissement ne fournit pas les produits de toilette et d'hygiène : savon, shampoing, parfum, mousse à raser... qui sont des produits personnels. Nous vous remercions de veiller à ne pas remettre de savons ou shampoing trop moussants.

Nous vous invitons vous, votre famille ou votre représentant légal à veiller à renouveler régulièrement ces produits pour votre bien être.

Le courrier



Votre courrier vous est remis dans la matinée du lundi au samedi (courrier personnel, abonnements, quotidiens, hebdomadaires, revues...).

Il vous est conseillé de conserver vos propres abonnements. L'établissement fournit pour chaque résidence un quotidien local ainsi qu'un hebdomadaire ou des revues.

Le courrier au départ est relevé une fois par jour par le vagemestre de l'établissement.

Votre adresse :

Centre Gériatrique des Capucins

Mme, Melle, M.....

Résidence..... N° de chambre

17, Rue des Capucins

22027 SAINT-BRIEUC Cedex 1

Entretien de la chambre



L'entretien des chambres est assuré par le personnel de l'établissement mais le résident le souhaitant peut y participer.

La télévision

Chaque chambre est équipée d'une prise télévision. Vous pouvez apporter votre télévision, sous réserve de la remise d'un certificat de conformité – obligatoire.



Pour préserver le repos de chaque résident, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision ou de vous munir d'écouteurs. Vous pouvez également apporter un casque qui vous permettra d'utiliser votre téléviseur sans causer d'éventuels désagréments.

Des télévisions sont à votre disposition dans les salons et salles à manger.

Le téléphone

Toutes les chambres sont équipées de prises téléphoniques. Vous pouvez donc apporter votre poste personnel.



Le numéro auquel vous pourrez être appelé vous sera donné par le personnel de la résidence.

Les communications que vous passez sont à votre charge, les tarifs sont affichés dans les résidences. Si vous le souhaitez, vous pouvez ne recevoir que les communications mais sans pouvoir appeler. Dans ce cas, vous recevrez gratuitement les appels dans votre chambre. Pour les modalités pratiques, il convient de vous renseigner auprès du cadre ou de l'infirmière de votre résidence.

Dépôts de valeur, argent et bijoux

Le cadre de santé de la résidence vous informe de la possibilité de procéder à un dépôt d'objets de valeurs ou d'argent. Si vous préférez les conserver dans votre chambre, le Centre Gériatrique ne peut être tenu pour responsable en cas de vol ou de disparition. Dans ce cas, un formulaire est obligatoirement à remplir et à signer auprès du cadre et de l'infirmière.



Si des mandats postaux vous sont adressés, le vaguemestre de l'établissement viendra vous les délivrer ; si vous-même souhaitez expédier un mandat, adressez vous au cadre de santé de votre Résidence.

Prestations facultatives



Coiffure

Une coiffeuse de l'établissement intervient dans toutes les résidences dans la limite de 2 coupes par an prises en charge par l'établissement.

Pédicure hors prescription médicale

Soins esthétiques

Auxiliaire de vie

Si vous souhaitez d'autres prestations ou une fréquence plus importante, vous pouvez également faire appel à un professionnel extérieur de votre choix en informant les équipes. Les frais seront alors à votre charge.

Vos droits



La personne de confiance

La Loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a créé la possibilité, **pour toute personne majeure**, de désigner une personne de confiance. Il s'agit d'une personne qui vous accompagnera dans votre parcours médical et qui sera l'interlocuteur privilégié des soignants lors de votre prise en charge. Cette désignation n'est pas une obligation, mais un libre choix de votre part.

La désignation de la personne de confiance est valable sans limitation de durée, à moins que vous ou votre personne de confiance n'en disposent autrement. Elle se fait par écrit et doit être co-signée par votre personne de confiance. A chaque hospitalisation ou lors de votre entrée à l'EHPAD, l'établissement vous proposera de désigner une personne de confiance ou de confirmer la personne déjà désignée. Vous pouvez changer de personne de confiance à tout moment.

La personne de confiance

A priori toute personne peut être personne de confiance (famille, ami, médecin traitant...). Il vous appartient de désigner la personne que vous jugerez la plus adaptée pour remplir ce rôle. Vous pouvez désigner qu'une seule personne de confiance mais votre choix n'est pas définitif, vous pourrez changer d'avis à tout moment. Ce choix est très important, car si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, l'avis de la personne de confiance prévaudra sur celui de votre entourage.

La mission de la personne de confiance

Si vous le souhaitez, cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et peut notamment assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans la prise de décision. Si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté, la personne de confiance sera simplement consultée et c'est au médecin qu'appartiendra la décision finale.



EN SAVOIR PLUS

La fin de vie : directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 reconnaît le droit à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces instructions écrites indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant l'éventuelle poursuite, limitation ou arrêt de certains traitements.

La rédaction de ces directives ne constitue pas une obligation, cependant, elles permettront à l'équipe soignante de connaître vos souhaits si vous n'êtes plus en état d'exprimer votre volonté. Sauf exceptions, ces directives s'imposeront au médecin.

Les directives anticipées ont une durée illimitée, mais sont révocables à tout moment.

Les formalités

Les directives anticipées constituent un document écrit qui doit être daté et signé. Elles doivent comporter votre prénom, nom ainsi que votre date et lieu de naissance.

Conservez les directives anticipées soit :

- dans votre dossier constitué par un médecin de ville, qu'il s'agisse du médecin traitant ou d'un autre médecin que vous aurez choisi
- en cas d'hospitalisation, dans votre dossier médical
- auprès de vous
- en les confiant à votre personne de confiance ou, à défaut, à un membre de votre famille ou à un proche

En cas d'incapacité d'écrire

Lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité. Leur attestation est jointe aux directives anticipées.



EN SAVOIR PLUS

Le droit à l'information, au consentement et au refus de soins

La loi indique qu'« **aucun acte médical et aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment** » (article L.1111-4 du Code de la santé publique).

Outre le cas où vous n'êtes pas en capacité de consentir, sans votre approbation, aucun soin ne peut vous être prodigué.

Ainsi, afin de garantir votre consentement, le médecin doit vous apporter toute l'information nécessaire et notamment sur les bénéfices et les risques afin que vous soyez libre, en connaissance de cause, d'accepter ou de refuser les soins proposés dans la limite du respect du règlement intérieur.

Cela découle du droit de toute personne d'être informée sur son état de santé et inversement de ne pas l'être sauf si ce refus expose des tiers à un risque de contamination.

Les majeurs protégés doivent recevoir une information adaptée à leur capacité de compréhension.

Les droits civiques

Tout au long de votre séjour, et sauf décision de justice contraire, vous conservez vos droits civiques, comme tout citoyen.

L'établissement facilite l'exercice de vos droits (exemple : procuration en cas d'élections).

La protection juridique

Lorsque vous n'arrivez plus à vous occuper seul(e) de vos affaires courantes personnelles, ou en cas de perte de facultés physiques ou mentales, il est possible de demander une mesure de protection juridique.

Cette demande peut être faite par l'un de vos proches ou par vous-même.

L'encadrement du service est à votre disposition pour vous accompagner si vous en exprimez la demande, et vous informer sur les différentes mesures et modalités existantes.

Droit à la confidentialité et droit à l'image

La Confidentialité

Lors de votre séjour, vous avez le droit au respect de votre vie privée.

L'ensemble du personnel de l'hôpital est astreint au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant sont sauvegardées dans la plus stricte confidentialité. Le respect de votre vie privée est garanti.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, vous pouvez en effectuer la demande auprès du cadre de santé de votre service d'hospitalisation ou auprès de la personne en charge de votre admission.

Le droit à l'image

La direction de la communication des établissements est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à interviewer dans l'enceinte de l'hôpital. En cas d'autorisation, les patients concernés donneront individuellement leur accord pour être filmés, photographiés ou interviewés.

Pour les majeurs protégés, l'accord du représentant légal du patient concerné sera demandé.

Nous attirons également votre attention dans l'usage des réseaux sociaux pour veiller au respect de la vie privée et l'intimité des patients ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales. Dans ce contexte, les établissements du Groupement hospitalier de territoire (GHT) invitent les patients, familles, professionnels à la plus grande vigilance : aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique sans autorisation sous peine de poursuite.

Accès au dossier médical

Votre dossier médical contient toutes les informations concernant votre santé (ensemble des informations relatives au traitement et aux soins). Il vous est possible de faire la demande d'une copie auprès de l'établissement de santé (facturation du coût de reproduction et de l'envoi). La consultation du dossier médical sur place est néanmoins possible.

Suivant la réglementation en vigueur, il ne peut vous être remis que des copies des documents.

Pour les documents de moins de cinq ans, la communication sera effectuée dans les huit jours suivant votre demande avec un délai minimum de 48h obligatoire.

Pour les documents plus anciens, ce délai ne peut excéder deux mois.

L'original du dossier ne doit jamais quitter l'hôpital. Les dossiers sont conservés par l'établissement pendant une durée de 20 ans après votre dernier passage sauf particularités. Par exemple, le délai est réduit à 10 ans en cas de décès.

Comment faire la demande ?

La demande de communication de votre dossier médical doit être formulée par écrit et transmise à la direction du Centre Hospitalier où vous avez été pris en charge. Vous recevrez alors un formulaire permettant de préciser votre demande, de justifier de votre identité et si nécessaire de votre qualité et vous informant sur les coûts liés à votre demande.

Le dossier médical peut être demandé (justificatifs à fournir):

- Par le patient lui-même
- Par l'ayant-droit d'une personne décédée selon les modalités prévues par les textes
- Par le tuteur
- Par le médecin désigné par le patient.

La prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité et sa prise en charge fait partie intégrante des soins.

Les personnels soignants sont formés à la prise en charge de la douleur (évaluation, écoute, thérapeutiques) et peuvent vous donner toute information utile, n'hésitez pas à vous rapprocher d'eux en cas de problème.

Le culte et la religion



L'expression des convictions religieuses est subordonnée au respect :

- Du principe de laïcité,
- Des convictions de chacun,
- De la réalité hospitalière (confidentialité, respect des soins / de l'hygiène et du respect d'autrui).

Si vous le souhaitez, vous pouvez joindre, via le standard de l'hôpital, le référent de la religion de votre choix. Vous pouvez les joindre 24h/24, 7j/7 par l'intermédiaire du standard (9 en interne ou 02.96.01.71.23) ou en vous adressant au personnel soignant du service.

À votre écoute

Conseil de la vie sociale (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est une instance qui vise à associer les usagers au fonctionnement des établissements médico-sociaux. Composé de représentants des résidents, des familles ou des représentants légaux, du personnel de l'établissement et de l'organisme gestionnaire, le CVS rend des avis et peut faire des propositions sur toute question s'intéressant au fonctionnement de l'établissement (organisation intérieure et vie quotidienne, activités, projets de travaux et d'équipement, qualité des prestations, amélioration du cadre de vie...). Son rôle est consultatif.

Le Président peut être saisi :

- **Par courrier** : Président du Conseil de Vie Sociale - Centre Hospitalier de Saint-Brieuc - 22027 SAINT-BRIEUC Cedex 1
- **Par téléphone** : les coordonnées sont affichées dans les résidences ou peuvent être obtenues auprès du Cadre de résidence.

Commission des usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers ainsi que de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la politique d'accueil des usagers et de leurs proches. Pour saisir les membres de la CDU, vous pouvez adresser un courrier au directeur de l'établissement en précisant votre demande ou les contacter directement :

representants.usagers.stbrieuc@armorsante.bzh
ou 06.85.06.24.12

Commission des menus

La Commission des Menus se réunit 3 fois par an. Elle permet aux représentants des résidents et aux résidents d'exprimer leur avis et leurs souhaits sur les menus. Renseignez-vous auprès du cadre du service pour y participer ou pour contacter les résidents qui en sont membres.

Les représentants des usagers (RU)

Les représentants des usagers (RU) ont pour mission de faire le lien entre les usagers, les professionnels de santé et/ou la direction des établissements. Ils sont les porte-paroles officiels des usagers. Ce sont des bénévoles d'associations agréées, ils sont nommés pour 3 ans par l'Agence Régionale de Santé pour représenter les usagers de l'établissement.

En cette qualité, ils siègent au conseil de surveillance ainsi qu'au sein des instances décisionnelles et consultatives des établissements :

- CDU : Commission des usagers
- CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales
- CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur
- CLAN : Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition

Rencontres familles/résidents

Des rencontres a minima annuelles sont organisées par l'EHPAD et par Résidence associant résidents, familles, professionnels et Direction.

Les personnes qualifiées

Vous pouvez également faire appel à une personne qualifiée pour vous aider à faire valoir vos droits ou assurer un rôle de médiation entre vous-même et l'établissement. Les coordonnées de ces médiateurs externes sont à demander auprès du secrétariat de la coordination de l'EHPAD.

Le médiateur de la consommation

En cas de litige de consommation concernant les prestations prévues au contrat de séjour liées à l'hébergement et au séjour (hors questions médicales, questions relatives aux soins ou à l'accompagnement des résidents) qui n'aurait pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable écrite auprès de la Direction, le résident ou son représentant légal peut faire appel gratuitement au médiateur de la consommation. Cette démarche doit s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à la Direction.

Contact :

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AMECONSO (l'Association des Médiateurs Européens)
www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à :
AMECONSO, 11 place Dauphine, 75001 PARIS



EHPAD DES CAPUCINS

17, rue des Capucins 22027 SAINT-BRIEUC

<https://ghtarmor.bzh>

Rejoignez-nous !



HÔPITAUX PUBLICS

EN ARMOR,

ON DONNE

PLUS FORT!



FAITES UN DON

SOUTENEZ NOS PROJETS

WWW.FONDS-LIAMM.BZH

02 96 01 74 44 / FONDS.LIAMM@ARMORSANTE.BZH

