



Etablissement de **soins**  
de **suite** et de **réadaptation**  
de la **Ménaudière**





## SOMMAIRE

<b>1. MOT DE LA DIRECTRICE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. L'ETABLISSEMENT .....</b>	<b>4</b>
2.1. Historique et positionnement sur le territoire.....	4
2.2. Offre de soins.....	4
2.2.1 Votre admission.....	6
2.2.2 Votre séjour.....	6
2.2.3 Votre sortie.....	7
2.2.4 Informations générales.....	8
2.3. Les partenariats.....	9
2.4. Le personnel.....	9
2.5. Le plateau technique .....	10
<b>3. LES TARIFS .....</b>	<b>11</b>
<b>4. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION.....</b>	<b>12</b>
4.1. Les repas.....	12
4.2. Le courrier.....	12
4.3. Le linge.....	13
4.4. Les moyens multimédia .....	13
4.5. Interprètes.....	14
4.6. Dépôts et retraits de valeurs.....	14
4.7. L'animation socioculturelle .....	14
4.8. Autres services et prestations .....	14
4.9. Les associations des usagers.....	15
<b>5. COMMISSION DES USAGERS (CDU) .....</b>	<b>15</b>
<b>6. MAITRISE DU RISQUE INFECTIEUX.....</b>	<b>17</b>
<b>7. COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD).....</b>	<b>18</b>
<b>11. COMITE DE LIAISON D'ALIMENTATION ET DE NUTRITION (CLAN) .....</b>	<b>18</b>
<b>12. EDUCATION THERAPEUTIQUE .....</b>	<b>18</b>
<b>13. DEVELOPPEMENT DURABLE.....</b>	<b>18</b>
<b>14. DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE .....</b>	<b>19</b>
<b>15. INDICATEURS LIES A LA QUALITE ET A LA SECURITE DES SOINS : IQSS .....</b>	<b>20</b>
<b>16. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION GLOBALE .....</b>	<b>21</b>
<b>17. INFORMATIONS PRATIQUES.....</b>	<b>21</b>
<b>18. ANNEXES.....</b>	<b>24</b>
18.1. Les médicaments.....	24
18.2. Oser parler avec son médecin.....	26
18.3. En cas de consultation à l'extérieur.....	28
18.4. Charte « Patient responsable ».....	29
18.5. Tarifs divers .....	30
18.6. Connexion au wifi payant .....	31
18.7. Jeux de société en prêt gratuit .....	32
18.8. Notice d'utilisation de la télécommande de la chambre .....	34
18.9. Tarifs blanchisserie .....	35
18.10. Tarifs podologue.....	36
18.11. Tarifs salon de coiffure .....	37
18.12. Tarifs esthéticienne.....	38

## 1. MOT DE LA DIRECTRICE

---

Madame,  
Monsieur,

Vous êtes accueilli dans l'établissement de Soins de Suite et de Réadaptation de La Menaudière.

Cet établissement appartient au Groupe MGEN.

L'équipe de direction, les médecins et l'ensemble du personnel de l'établissement vous souhaitent la bienvenue.

Ils sont à votre disposition pour faciliter votre séjour, concourir à votre guérison et à votre retour à domicile. Ils peuvent répondre à vos interrogations ou sollicitations diverses.

Vous entrez dans une collectivité dont le fonctionnement est décrit dans les pages de ce livret d'accueil. Je vous invite à le lire attentivement.

Il est complété par un questionnaire de sortie à remplir et à remettre à l'accueil le jour de votre départ. Grâce à vos observations et suggestions, vous pouvez nous aider à améliorer les prestations de l'établissement.

Je vous souhaite un agréable et profitable séjour.

La directrice  
Anne BERNAUD



## 2. L'ETABLISSEMENT

### 2.1. Historique et positionnement sur le territoire

En 1961, la MGEN acquiert le domaine de La Menaudière (65 ha) pour y ériger un Centre Médical (convalescence et diététique).

L'établissement de « La Menaudière » a ouvert ses portes en 1967 avec une capacité d'accueil de 120 lits de convalescence.

Il est implanté sur un site accueillant, dans un parc boisé de 40 hectares, aux allées aménagées.

Le domaine est situé au bord de la route départementale 115 menant à AMBOISE ; il est à 2,5 km de MONTRICHARD, ville desservie par la SNCF.

L'Etablissement de Soins de Suite et de Réadaptation est à 16 km d'AMBOISE, 35 Km de BLOIS et 40 Km de TOURS.

Il accueille les patients dans 94 lits répartis en 2 services. Depuis 1976, cet Etablissement de Soins de Suite et de Réadaptation, d'intérêt collectif, reçoit tous les assurés sociaux de la région Centre.

### 2.2. Offre de soins

#### **Ses activités médicales se répartissent comme suit :**

- **Service de rééducation fonctionnelle :**
  - 25 lits et 3 places d'hospitalisation de jour de prise en charge des affections de l'appareil locomoteur,
  - 13 lits et 1 place d'hospitalisation de jour de prise en charge des affections du système nerveux
- **Service de soins de suite et de réadaptation :**
  - 31 lits de soins de suite polyvalents adultes,
  - 20 lits et 1 place d'hospitalisation de jour de prise en charge des affections des systèmes digestifs, métaboliques et endocriniens,
  - 5 lits de prise en charge des affections des personnes âgées poly-pathologiques, dépendantes ou à risque de dépendance.

#### **Indications médicales :**

- **Rééducation fonctionnelle**
  - Traumatologie :** accidents de la route, du travail, du sport.
  - Orthopédie :** Rupture des tendons d'épaule, prothèse d'épaule et du genou, hanches complexes, rachis, mains, reprise sur sepsis profond, raideur articulaire...
  - Rhumatologie :** lombalgies chroniques, rhumatismes inflammatoires invalidants.



**Neurologie** : accidents vasculaires cérébraux (hémiplegie, déficiences cognitives), traumatismes crâniens, tumeurs encéphalomédullaires, sclérose en plaques, maladie de Parkinson, paraplégie, polyneuropathies, troubles de l'équilibre.

**Appareillage** : (orthèse, prothèses, chaussures sur mesure).

Evaluation pluridisciplinaire des handicaps locomoteurs (préconisation d'aménagement de domicile, véhicule, fauteuils roulants spécifiques dont électrique, domotique, ...).

➤ **Soins de suite et réadaptation :**

Convalescence active d'affections récentes médicales ou chirurgicales.  
Pathologies cardiovasculaires, infectieuses, pleuro-pulmonaires, cancérologie (intercures de chimiothérapie et radiothérapie).

Suites de chirurgies digestives, cardiovasculaires, pleuro pulmonaires, locomotrices simples (hanches, pieds).

➤ **Réadaptation nutritionnelle :**

Obésité sévère, obésité avec facteurs de risques.

Diabète insulino et non insulino dépendant.

Stomie (adaptation diététique, autonomisation).

Dénutrition (suites chirurgicales digestives sévères), cancérologie, maladie de Crohn.

**Une prise en charge personnalisée et diversifiée dans tous les secteurs d'activités est assurée par une équipe pluridisciplinaire:**

<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Médecins rééducateurs</li> <li>◆ Médecins généralistes, nutritionnistes, gériatre</li> <li>◆ Pharmacien</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Psychologue</li> <li>◆ Assistant(e) social(e)</li> <li>◆ Kinésithérapeutes</li> <li>◆ Ergothérapeutes</li> <li>◆ Professeur de sport APA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Diététiciens(nes)</li> <li>◆ Infirmier(es) DE</li> <li>◆ Aides-soignants(es)</li> <li>◆ Agents de Soins</li> <li>◆ Brancardiers</li> </ul>
<p><b><u>VACATIONS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Maître-nageur</li> <li>◆ Podologue</li> <li>◆ Orthophoniste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Orthoprothésiste</li> <li>◆ Auto-école</li> <li>◆ Socio-esthéticienne</li> </ul>

### 2.2.1 Votre admission

Elle a été prononcée par la directrice sur proposition du médecin chef, en commission des admissions au vu des éléments médicaux et administratifs transmis par l'hôpital, la clinique ou votre médecin traitant.

A votre arrivée, des pièces administratives indispensables vous ont été demandées, tels :

- les documents médicaux destinés à l'équipe médicale,
- le bulletin de sortie de l'hôpital ou de la clinique,
- la carte Vitale,
- la carte de votre complémentaire
- une pièce d'identité
- attestation d'accident de travail ou maladie professionnelle, le cas échéant.

Vous avez été accompagné dans votre chambre par un personnel d'accueil ou de soins, et les premières informations sur votre séjour vous ont été données. L'équipe soignante vous a pris en charge, le médecin vous a fait sa première visite...

#### **Vigilance quant à votre identité :**

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, on vérifie votre identité pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés. Pour cela, à votre admission, vous devez présenter votre document d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour) et vos documents de couverture sociale (carte vitale, carte de complémentaire, CMU, assurance privée).

Un bracelet d'identification vous sera proposé pour la durée de votre séjour. En cas de refus, vous voudrez bien remplir un coupon de refus qui sera classé dans votre dossier.

### 2.2.2 Votre séjour

Afin de vous aider à mieux connaître le cadre dans lequel vous allez vivre les prochaines semaines, l'équipe de direction se propose de vous accueillir, sous la forme d'un dialogue, en salle de télévision – Espace accueil.

Le service accueil transmettra aux nouveaux arrivants une invitation la veille de la réunion.

Votre chambre est votre lieu d'habitation pendant le séjour. C'est aussi un espace privatif. Le personnel est sensibilisé au respect de votre intimité. Vous la maintenez propre, naturellement vous n'y fumez pas et n'y introduisez pas d'alcool.

Elle dispose d'un cabinet de toilette avec douche et WC, d'un boîtier de commande multifonctions (appel malade, téléphone, télévision, volet roulant, éclairage).

Deux clés vous ont été remises, l'une pour la porte d'entrée de votre chambre, et l'autre pour l'armoire (leur perte sera facturée).

Fermez à clé la porte de votre chambre lorsque vous la quittez.

Ne conservez ni valeurs ni bijoux dans votre chambre.





La durée de votre séjour est déterminée par le médecin référent de l'établissement qui vous suit.

Votre médecin vous informe de votre état de santé, des examens qui vous sont proposés. Si vous êtes d'accord, il peut recevoir votre famille sur rendez-vous. Vous pouvez accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix aux informations concernant votre santé dans les conditions fixées par la loi du 4 mars 2002.

### **Médicaments**

Il est interdit d'avoir des médicaments personnels dans votre chambre. Seuls ceux prescrits par le médecin de l'établissement sont autorisés.

### **Consultations Externes**

Merci de consulter la note explicative sur les modalités organisationnelles (consulter le livret d'informations pratiques de votre chambre).

Attention ! Au retour de votre consultation externe, n'oubliez pas de remettre au secrétariat médical la convocation pour votre prochain rendez-vous.

### **Quelques horaires à connaître. Il est impératif de les respecter**

{	• de 6h30 à 7H00 • de 13H55 à 14H15 • de 21h00 à 21h30	}	Transmissions orales entre les équipes soignantes, merci de limiter vos demandes seulement aux urgences
---	--	---	---

- de 13h à 18h45 : accueil des visiteurs.
- 21h : fermeture des portes de l'établissement.
- 22H30 : tous les patients doivent avoir regagné leur chambre.

Vos rendez-vous médicaux et vos soins priment sur toute autre activité. La plupart sont sur rendez-vous, fixés par les praticiens. Ne les oubliez pas !

Les secrétariats médicaux vous aident dans vos démarches et demandes, tout comme le service infirmier.

Votre famille peut obtenir un rendez-vous auprès du médecin par l'intermédiaire du secrétariat médical.

### 2.2.3 Votre sortie

#### **Certaines formalités auront été remplies avant votre départ.**

Après confirmation de votre sortie par le médecin lors de votre dernière consultation, l'accueil vous contactera pour organiser les démarches administratives relatives à votre départ (heure de départ, moyen de transport).

#### **Transports sanitaires**

Si votre état de santé l'exige, le retour à votre domicile pourra être prescrit en ambulance ou en transport assis professionnalisé.



Dans ce cas, une prescription médicale de transport attestant sa nécessité devra vous être remise le jour de votre départ.

Le choix de la société de transport sera laissé à votre entière convenance.

Pour les transports à la charge de l'établissement, une entreprise les assure d'office dans le cadre d'un conventionnement avec l'établissement.

### **Le jour de votre départ**

Vous libèrerez votre chambre au plus tard pour 10 h.

Un rendez-vous avec le service accueil au bureau des départs vous sera proposé pour accomplir les dernières formalités liées à votre sortie : ordonnances, certificats médicaux, paiements divers, bulletins de sortie, remise des clés et du questionnaire de sortie (votre avis nous est précieux afin qu'à l'avenir nous puissions améliorer la qualité de la prise en charge).

***N'oubliez pas ! Déposez la clé de votre chambre à l'accueil.***

Votre médecin traitant ainsi que le médecin adresseur recevront une lettre de liaison.

Sur demande, et après avoir libéré votre chambre, nous vous offrons toutefois la possibilité de déjeuner dans l'établissement avant votre départ.

Ce repas vous sera facturé au tarif invité.

### **Sortie contre avis médical**

Un patient peut à tout moment quitter l'établissement après avoir été informé des risques possibles pour son état de santé et après avoir signé une décharge. En cas de refus de signer cette décharge, un document interne attestant de ce refus est rédigé et joint au dossier du patient.

## 2.2.4 Informations générales

### **Le secret professionnel**

L'ensemble du personnel est tenu au secret médical (article L.1110-4 –loi du 3 mars 2002).

**L'assistante sociale** intervient auprès de l'ensemble des patients hospitalisés.

Elle permet une prise en charge optimale et complémentaire par son rôle d'écoute, d'accueil, d'information et d'orientation du patient (et de ses proches).

Vous pouvez contacter le service social auprès de l'Accueil ou en composant le 1947 (de votre téléphone de chambre).

L'Assistante Sociale peut vous recevoir les :

- lundi	De 9h à 12h et de 14h à 17h
- mardi	De 9h à 12h et de 14h à 17h
- mercredi matin	De 8h à 12h
- jeudi	De 9h à 12h et de 14h à 17h
- vendredi	De 9h à 12h et de 14h à 18h

Pour information, possibilité de recevoir les familles sur RDV, en contactant le 02.54.71.19.47

### 2.3. Les partenariats

L'établissement est membre :

- du réseau d'Hygiène du Centre
- du réseau Nutrition et Diabète 41
- du réseau Neuro Centre
- du réseau Santé Sport du Centre

L'établissement a signé des conventions de coopération avec :

- le CHRU de Tours
- le Centre Hospitalier de Blois
- le Centre Hospitalier d'Amboise
- le Centre Hospitalier Régional d'Orléans
- le Centre Hospitalier de Bourges
- le Centre cardio-vasculaire Bois Gibert de Ballan Miré
- L'Equipe d'appui départemental des soins palliatifs 41
- L'Institut d'Education Motrice de Valençay
- La Ligue contre le cancer
- Espace éthique régional
- La Mutualité Française

#### Principaux partenaires hospitaliers

Principaux partenaires hospitaliers	
<b>Indre et Loire :</b> CHRU TROUSSEAU CHRU BRETONNEAU CH d'AMBOISE POLE DE SANTE LEONARD DE VINCI	<b>Loir et Cher :</b> CH de BLOIS Polyclinique de Blois

### 2.4. Le personnel

Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique.

Chaque professionnel est identifiable par sa tenue sur laquelle est inscrit son nom et sa fonction ou par un badge.

#### **Repérer les équipes:**

Dans l'établissement, plus de 100 personnes travaillent pour vous.

<b>Médecin</b>	⇒	Blouse blanche	<b>Agent de Soins</b>	⇒	Liseré Rose
<b>Infirmier(e) DE</b>	⇒	Liseré jaune	<b>Kinésithérapeute, Ergothérapeute</b>	⇒	Tunique blanche à liseré bleu marine
<b>Aide-soignant(e)</b>	⇒	Liseré vert	<b>Responsable de Soins</b>	⇒	Tunique blanche
<b>Agents de maintenance</b>	⇒	Uniforme gris	<b>Employés GSF (ménage)</b>	⇒	Blouses grises

## 2.5. Le plateau technique

L'Établissement dispose d'un plateau technique complet et performant pour répondre aux prises en charge spécialisées.

- Un plateau technique de 700m<sup>2</sup> de rééducation à sec :
- Kinésithérapie individuelle et collective,
- Kinésithérapie respiratoire,
- Plate-forme de stabilométrie, locomètre et analyse de la marche, tables de verticalisation, pressothérapie, thermothérapie, électrothérapie, arthromoteurs, matériels de proprioception et appareil Hubert LPG, couloirs de marche, « Gait trainer »,
- Salles de réentraînement à l'effort et de renforcement, parcours de marche à l'extérieur,
- Ergothérapie individuelle et collective,
- Assistant robotisé du membre supérieur ARMEMO
- Bureaux pour rééducation cognitive et orthophonique, cuisine thérapeutique
- Simulateur de logement, nappe de pression,
- Clinique de positionnement en fauteuil roulant et parcours d'évaluation et d'entraînement pour fauteuil roulant,
- Simulateur de conduite et auto-école spécialisée
- Balnéothérapie de 70m<sup>2</sup> dont couloir de marche à hauteur variable, buses de massage et de contre courant animée par un professeur d'activité physique adaptée ou un kinésithérapeute.



Patient

e spécialisée

Prévention

Qualité des

### 3. LES TARIFS

---

➤ **Prix de journée:**

Les tarifs sont affichés à l'accueil

➤ **Prise en charge des frais de séjour :**

L'établissement fonctionnant en dotation globale, la majorité des frais de séjour est prise en charge directement par l'Assurance Maladie.

Toutefois,

- Couvert à 100% en sécurité sociale, il reste à payer le forfait journalier selon la prise en charge et selon la convention signée avec votre complémentaire.
- Couvert à 80%, le ticket modérateur et le forfait journalier sont à votre charge, sauf convention avec votre complémentaire.
- Selon les cas médicaux, la participation forfaitaire « assuré » est à votre charge.

➤ **Chambre particulière :**

La chambre particulière est facturée, même en cas de permission. Les tarifs sont affichés à l'accueil.

Cette dépense peut être prise en charge par votre complémentaire santé. Si vous n'avez pas de complémentaire santé ou si elle ne prend pas en charge la totalité des suppléments, des paiements intermédiaires pourront vous être proposés.

➤ **Autres frais à votre charge :**

Ce sont toutes les dépenses personnelles comme le téléphone, la télévision, internet, la blanchisserie, les journaux, la coiffeuse, l'esthéticienne, le pédicure, les repas invités, les fournitures des ateliers créatifs, les articles de la boutique.

Les suppléments hospitaliers et hôteliers font l'objet d'acomptes réguliers en fonction des montants dus.

Vous pouvez être reçu au service des admissions pour tout renseignement concernant les frais de votre séjour et au secrétariat médical pour la prise en charge des transports sanitaires.



## 4. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION

*Parce que votre bien-être est au cœur de notre projet...*

### 4.1. Les repas

Quelques horaires à connaître :

Entre 8h et 8h30	Petit déjeuner servi en chambre
12h	Déjeuner
18h45	Dîner

**Merci de respecter ces horaires** pour maintenir la qualité de service de la restauration.

*\* Les repas en chambre sont servis 15 minutes plus tôt.*

Nous offrons la possibilité aux familles des patients en nombre limité (sauf les enfants de moins de 7 ans) de prendre leurs repas dans l'établissement tous les jours midi et/ou soir, en salle à manger (possibilité de plateaux en chambre pour les familles de patients alités). Inscription 48 heures à l'avance, en fonction des places disponibles.

**Les prix des repas sont de :**

- 14€00 le midi en semaine (6€00 pour les enfants<sup>1</sup>)
- 17€00 le midi les dimanches et jours fériés (8€00 pour les enfants<sup>1</sup>)
- 11€00 le soir (5€00 pour les enfants<sup>1</sup>)

<sup>1</sup>Tarif réduit enfant de 7 à 16 ans

Règlement à l'accueil au moment de l'inscription.

Merci de rappeler à vos invités de respecter les horaires de repas.

### 4.2. Le courrier

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi auprès de l'accueil. Des timbres-poste peuvent y être achetés.

Tous les jours sauf le dimanche, le service de la poste prendra en charge votre courrier à 9h.

Vous pouvez également recevoir du courrier. Il est disponible chaque jour vers 10h à l'accueil (distribué dans la matinée pour les personnes alités).

L'adresse à communiquer à vos correspondants en indiquant votre nom et votre prénom :

***Etablissement de soins de suite et de réadaptation de La Menaudière-Groupe MGEN 2, allée de La Menaudière BP 30009 CHISSAY EN TOURAINE- 41401 MONTRICHARD CEDEX***

**ATTENTION : La réexpédition du courrier n'est pas prise en charge par l'établissement.**



### 4.3. Le linge

L'établissement fournit le linge de toilette (sauf les gants). Il est changé une fois par semaine, plus souvent si besoin, s'adresser au personnel soignant.

Chaque semaine, votre linge personnel peut être envoyé en blanchisserie. Cette prestation est payante.

Les tarifs sont indiqués en fin de livret.

### 4.4. Les moyens multimédia

L'établissement met à votre disposition un multimédia qui comprend la téléphonie, internet et le bouquet TV TNT.

- **Téléphone :** Votre chambre est équipée d'un téléphone avec ligne directe ; son numéro est indiqué dans votre chambre.  
L'ouverture de la ligne vous est proposée. Pour téléphoner à l'extérieur, composez le "0" puis le numéro de votre correspondant.  
Un forfait de mise à disposition vous sera facturé avec vos communications.  
Le paiement s'effectue en fin de séjour ou la veille de votre sortie.
- **WI-FI :** un accès à internet sans fil est possible. Ce service est payant, se renseigner à l'accueil pour obtenir le code d'accès.
- **Télévision :**  
Durant votre séjour, vous avez la possibilité de louer le poste de télévision de votre chambre. (Chaînes TNT).  
Le tarif de location est de 3,00 € par jour. Cette prestation est assurée par le service Accueil du lundi au samedi.  
  
La Direction compte sur le bon sens de chacun pour veiller à ce que le niveau sonore de chaque poste reste modéré, afin de respecter la tranquillité de tous et de chacun. Le port du casque est obligatoire en cas de gêne pour les voisins. Il est facturé 3,00 €.  
  
Seul le téléviseur de l'établissement est autorisé.  
Un téléviseur grand écran équipé de Canal+ est installé en salle de télévision au rez-de-chaussée.  
  
Un ciné-club est proposé le mercredi et dimanche (voir affichage).
- **Vidéo-journal :** Un accès gratuit aux informations de l'établissement est possible par le biais du canal 7, même si vous n'avez pas opté pour la télévision.
- **Borne Internet :** Une borne est à disposition à l'accueil et un accès en chambre est possible. Ce service est payant, se renseigner à l'accueil.

#### 4.5. Interprètes

La liste des interprètes est disponible auprès de la Direction.

#### 4.6. Dépôts et retraits de valeurs

Il est vivement conseillé de déposer dès votre arrivée argent, valeurs, bijoux etc..., contre reçu.

Sur votre demande, votre dépôt vous sera restitué par **le service comptabilité du lundi au vendredi de 9 h à 11 h.**

Nous attirons votre attention sur le fait qu'aucun retrait ne sera possible le week-end et jours fériés.

L'établissement décline toute responsabilité pour les objets qui n'auraient pas été confiés à sa garde, en cas de disparition ou de détérioration.

#### 4.7. L'animation socioculturelle

Une animatrice vous propose des activités durant la journée.

*Renseignements au bureau de l'animatrice ou au ☎ 46 22.*

Activités culturelles : La bibliothèque, les ateliers créatifs, les spectacles, le hall d'animation, les sorties, ... tout cela est décrit dans un programme remis le lendemain de votre arrivée.

##### ➤ **Bibliothèque**

Située au rez-de-chaussée, tenue par des bénévoles, elle est ouverte en semaine, selon affichage.

Prêt de livres, de disques compacts (CD) de DVD et livres audio, d'un lecteur de DVD portable, d'un poste de radio et CD et d'une console de jeux (plus d'informations en annexe). Les personnes alitées peuvent contacter le Service Animation ☎ 46 22.

##### ➤ **Boutique**

Une vitrine, située face à l'Accueil et accessible propose la vente d'objets de nécessité courante. S'adresser à l'animatrice.

##### ➤ **Journaux**

Réservez la veille vos revues et journaux à l'accueil.

Ils y seront disponibles le lendemain (distribués pour les personnes alitées).

#### 4.8. Autres services et prestations

##### ➤ **Coiffeur – Pédicure - Esthéticienne**

Prendre rendez-vous à l'Accueil. ☎ 9 \*

Coiffeur : tous les jeudis,

Pédicure : le jeudi,

Esthéticienne : tous les mardis.

Les tarifs sont indiqués en fin de livret.





### ➤ **Courses**

Le service Animation peut vous proposer de réaliser vos achats une fois par semaine. Pour cela, contacter l'animatrice au 4622.

#### 4.9. Les associations des usagers

Des associations interviennent au sein de l'établissement. Leurs membres peuvent vous rendre visite. Renseignez-vous auprès de l'accueil.

##### **Associations de bénévoles**

L'association **France Parkinson** est une association d'utilité publique regroupant les malades atteints de la maladie de Parkinson. Elle a pour objectifs :

- D'apporter un soutien, informer
- De financer et promouvoir la recherche
- De sensibiliser l'opinion et mobiliser les pouvoirs publics

Elle est représentée par son comité local FP 41.

- L'association **JALMALV** (Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie) agit au plan local et au plan national. Elle a pour objectif :
  - D'accompagner les personnes gravement malades et/ou en fin de vie, leurs proches et ceux qui les soignent
  - D'agir au cœur de la société pour contribuer à faire évoluer le regard de nos concitoyens sur la maladie grave, le grand âge, la mort et le deuil.

La liste des principales associations ainsi que leurs coordonnées est affichée dans l'espace accueil-animation.

## 5. COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Une Commission Des Usagers est en place au sein de l'établissement de soins de suite et de réadaptation de La Menaudière.

Cette commission veille au respect des droits de la personne hospitalisée et facilite leurs démarches dans ce domaine.

La commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches :

- elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions.
- elle procède à une appréciation des pratiques fondée sur une analyse de l'origine et des motifs des plaintes et réclamations, des témoignages de satisfaction ainsi que les suites qui leur ont été données.
- elle recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée en ce qui concerne les droits des patients et la qualité de la prise en charge et évalue l'impact de leur mise en œuvre.
- elle formule des recommandations notamment en matière de formation des personnels, destinées à améliorer la prise en charge des patients et de leurs proches et à assurer le respect de leurs droits.

Le rapport annuel de la CDU est transmis à l'Agence Régionale de Santé du Centre et au Conseil Régional de Santé.



**Pendant votre séjour**, n'hésitez pas à signaler un dysfonctionnement ou un évènement indésirable en utilisant

*La fiche de signalement et suggestions* à votre disposition dans ce livret d'accueil. Une boîte rouge de dépôt est prévue à cet effet à l'accueil. Le cas échéant, vous pouvez adresser une réclamation à la Direction sur papier libre ou demander un rendez-vous. La Direction apportera une réponse à votre réclamation et saisira éventuellement un médiateur.

La médiation a pour but d'aider les parties à prendre ensemble des décisions sur la façon d'aborder un litige. Elle peut éviter un conflit en cas de dialogue difficile. Le médiateur est toujours une personne neutre dans la situation à traiter. Il est formé pour cette mission. Il doit informer le patient sur les voies de recours. Suite à la médiation, il réalisera un rapport qui sera analysé en CDU. Vous trouverez, ci-dessous, les coordonnées des médiateurs.

**Liste des membres de la commission**

MEMBRES	NOM et Prénom	FONCTION
<b>Présidente</b>	Anne BERNAUD	Directrice
<b>Médiateurs</b>		
<b>Médiateur Médecin</b>	Isabelle BOUCHEZ-RIPOUTEAU	Médecin Généraliste
<b>Médiateur Médecin suppléant</b>	Imad HADBA	Médecin Rééducateur
<b>Médiateur non Médecin</b>	Fabricia LANDREIN	Psychologue
<b>Médiateur non Médecin suppléant</b>	Martine LECONTE	Employé RH
<b>Représentants des Usagers</b>		
<b>Union Départementale des Associations Familiales</b>	Thérèse MOUZAY 75 route de Montrichard 41400 PONTLEVOY 02.54.32.50.92 <a href="mailto:therese-mouzay@orange.fr">therese-mouzay@orange.fr</a>	Membre Titulaire Vice-présidente
	Claudine BROUSSE 7 rue Marie Virginie VASLIN 41 400 BLOIS 02.34.89.00.07	Membre Suppléant
<b>Association « Visite des malades dans les établissements hospitaliers »</b>	Monique LANGLAIS 6 rue du Bout du Pont 41400 FAVEROLLES SUR CHER 02.54.32.26.41 <a href="mailto:monos41@orange.fr">monos41@orange.fr</a>	Membre Titulaire
	Danielle BENOIST 8 route de l'ormeau 41400 SAINT JULIEN DE CHEDON 02.54.32.09.51	Membre Suppléant
<b>Autres Membres</b>		
<b>Représentant Service Médical</b>	Gérard BOILEAU	Médecin Chef
<b>Représentant Service Soins</b>	Isabelle POITRINAL	Responsable des services de soins
<b>Responsable Qualité</b>	Hugo VAIL	
<b>Administrateur MGEN</b>	Frédérique LAMARRE	Administratrice titulaire
<b>Administrateur MGEN</b>	Gabriel SABOTIN	Administrateur suppléant



### ► Commission d'expression avec les usagers

Cette commission est mise en place pour permettre aux anciens patients de s'exprimer sur leur vécu dans l'établissement et contribuer ainsi à l'amélioration de la prise en charge. Dans le cadre de la démarche Qualité, l'employé(e) d'accueil vous proposera de participer à une réunion d'expression des usagers lors de votre départ.

## 6. MAITRISE DU RISQUE INFECTIEUX

L'établissement SSR la Menaudière est engagé depuis plusieurs années dans une politique de gestion du risque infectieux et dans une démarche de prévention et de lutte contre les infections associées aux soins.

Chaque année, un programme d'actions est validé par le comité de lutte contre les infections Nosocomiales (CLIN).

Afin de décliner sa politique et proposer des actions en proximité, au plus près des prises en charge, chaque unité de soins dispose de référents en hygiène et d'une infirmière hygiéniste qui sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

La démarche de lutte contre les infections associées aux soins repose sur 4 grands axes et s'appuie notamment sur le PROPIAS (**INSTRUCTION DGOS/PF2/DGS/RI1/DGCS/2015/ 202 du 15 juin 2015** relative au programme national d'actions de prévention des infections associées aux soins (PROPIAS 2015).

- ✚ LA PREVENTION
- ✚ LA FORMATION
- ✚ L'EVALUATION
- ✚ LA SURVEILLANCE

La prévention des infections en milieu hospitalier repose sur des règles d'hygiène simples mais incontournables.

Nous vous demandons, ainsi qu'aux personnes vous rendant visite, de respecter certaines règles concernant l'hygiène.

### Il est recommandé de :

- ✚ Maintenir une bonne hygiène corporelle et une tenue propre.
- ✚ Effectuer une hygiène des mains au minimum en entrant et en sortant de la chambre.
- ✚ Ne pas fumer dans l'enceinte de l'établissement
- ✚ Ne pas stocker, ni apporter de nourriture périssable
- ✚ Éliminer les déchets dans la poubelle de la chambre
- ✚ Demander aux visiteurs de ne pas s'asseoir sur le lit.
- ✚ Demander aux visiteurs d'utiliser les toilettes publiques
- ✚ N'apporter de fleurs coupées que sur l'autorisation du cadre du service, les fleurs en pots sont interdites.

## 7. COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

---

### **La douleur n'est pas une fatalité**

Supporter la douleur ne permet pas de mieux résister.

Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie, diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

La souffrance morale augmente les douleurs. Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur suivant son expérience personnelle.

Il n'y a pas une, mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité....

La douleur n'existe pas sans raison et il est important de ne pas la laisser s'installer.

### **On peut la prévenir**

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, soins, séance de rééducation, ...), vous êtes prévenu qu'une douleur peut survenir.

### **On peut la soulager**

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur. Le médecin et l'équipe soignante sont là pour la prendre en charge.

Le contrat d'engagement « Lutter contre la douleur » est joint à ce livret.

## 11. COMITE DE LIAISON D'ALIMENTATION ET DE NUTRITION (CLAN)

---

Le CLAN a pour mission d'organiser la prise en charge nutritionnelle des patients en coordonnant les actions de tous les professionnels intervenant dans cette activité : médecins, soignants, logistique. Il propose, en outre, des actions visant à évaluer votre état nutritionnel afin de mieux adapter votre régime alimentaire.

## 12. EDUCATION THERAPEUTIQUE

---

Deux programmes d'éducation thérapeutique validés par l'Agence Régionale de Santé existent dans notre centre. Ils concernent le **diabète** et l'**obésité**.

Il s'agit de rendre acteur le patient face à sa maladie, à travers notamment un bilan individuel à l'entrée et à la sortie, mais aussi par des ateliers pratiques en petits groupes, animés par des professionnels, sur des thèmes tels que la cuisine, les activités physiques, les connaissances sur sa maladie, la gestion des soins, ...

Vous pouvez venir accompagné de votre conjoint.

## 13. DEVELOPPEMENT DURABLE

---

Le Groupe MGEN et l'établissement se sont engagés dans une politique environnementale. Une commission Développement Durable a été mise en place. Elle est chargée de limiter les impacts sur l'environnement par le tri des déchets, la





réduction des consommations énergétiques et d'eau afin de préserver les ressources naturelles. Cette commission, en lien avec toutes les instances de l'établissement, s'intègre dans la démarche d'amélioration continue de la qualité. Le Développement Durable ne se limite pas à la préservation de l'environnement. C'est aussi une responsabilité sociale vis-à-vis des salariés, notamment par l'attention portée à la qualité de vie au travail.

C'est un engagement continu de la Direction. **Accompagnez-nous dans notre démarche en vous référant à la charte « Être patient responsable » en fin de livret.**

## 14. DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

La désignation d'une personne de confiance est recommandée et doit se faire par écrit. Un formulaire vous est transmis par courrier avant votre admission ou remis lors de votre admission. Ce document sera conservé dans votre dossier médical.

La désignation de la personne de confiance dure le temps de l'hospitalisation. Elle peut être révoquée à tout moment en annulant le formulaire précédemment signé.

### La personne de confiance :

Depuis la loi du 4 mars 2002, toute personne majeure peut désigner une personne de confiance dès son entrée (*à l'exception des majeurs sous tutelle complète*).

### Il faut bien distinguer la personne de confiance de la personne à prévenir :

Missions de la personne de confiance	Missions de la personne à prévenir :
Vous accompagner et vous aider pour faciliter la réflexion et l'expression de vos souhaits	Sera informée de votre présence dans notre établissement
Assister aux entretiens médicaux	Sera prévenue en cas d'une ré-hospitalisation
Elle est soumise à l'obligation de respecter le secret pour les informations de santé vous concernant. Elle n'a pas accès à votre dossier médical.	Sera informée de données non confidentielles concernant essentiellement votre hébergement
Etre consultée si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté et ne pouvez plus recevoir l'information, Vous accompagner sur votre demande lors d'une consultation. Elle ne dispose pas d'un droit d'accès direct à votre dossier médical. Cependant, la personne de confiance ne prend pas de décision médicale : elle est consultée mais le médecin peut passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il juge la meilleure.	
Qui peut être la personne de confiance ?	Qui sont les personnes à prévenir ?
Une seule personne peut être désignée	Vous pouvez désigner plusieurs personnes à prévenir
Une personne que vous connaissez suffisamment pour placer votre confiance en elle : parent, ami, médecin traitant,....	

Si les rôles de la personne de confiance et de la personne à prévenir sont bien distincts, rien ne vous interdit de désigner la même personne pour ces 2 fonctions.

## 15. INDICATEURS LIES A LA QUALITE ET A LA SECURITE DES SOINS : IQSS

La Direction et l'ensemble du personnel portent une attention particulière à la démarche qualité et gestion des risques. Dans un souci de transparence, vous trouverez ci-dessous les résultats de nos principales évaluations menées dans l'établissement.

Résultats du TBIN 2018 Tableau de Bord de la lutte contre les Infections Nosocomiales	
Indicateurs	Résultat de l'établissement
	Classe* et score *de A à E
ICSHA V3 (2017) Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques	<b>C</b> 53.4/100
ICATB.2 (2017) Indicateur composite de bon usage des antibiotiques	<b>A</b> 96/100
ICA-BMR (2015) Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes	<b>A</b> 100/100
ICALIN.2 (2016) Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales	<b>A</b> 82.5/100



La certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) concerne tous les établissements de santé. Menée par des experts-visiteurs qui sont également des professionnels du monde de la santé, elle vise à évaluer le niveau de qualité atteint, sur l'ensemble des organisations et des pratiques professionnelles.

L'établissement a été certifié au plus haut niveau, c'est-à-dire sans réserve ni recommandation, à trois reprises, en 2009, en 2013, puis en Janvier 2018 pour 6 années !

Plus d'informations sur les sites :  
<http://www.has-sante.fr>  
<http://www.scopesante.fr>

QUESTIONNAIRES DE SORTIE HOSPITALISATION COMPLETE	
Année 2018 - Taux de retour 60% - 368 réponses	
LIVRET ACCUEIL - CONNAISSANCES DROITS	82%
ACCUEIL - ADMISSION	94%
INFORMATIONS MEDICALES	96%
PRISE EN CHARGE (SOINS)	97%
HYGIENE - CONFORT - RESTAURATION	97%
PREPARATION DE LA SORTIE	98%
SATISFACTION GLOBALE	98%

QUESTIONNAIRES DE SORTIE HOSPITALISATION DE JOUR	
Année 2018 - 46 réponses	
LIVRET ACCUEIL/CONNAISSANCES	82%
ACCUEIL - ADMISSION	99%
PRISE EN CHARGE (SOINS)	99%
HYGIENE - CONFORT - RESTAURATION	97%
PREPARATION DE LA SORTIE	100%
SATISFACTION GLOBALE	100%

Résultats des IPAQSS Année 2018 (données 2017)	
Indicateurs pour l'Amélioration de la Qualité et la Sécurité des Soins	
Indicateurs	Résultat de l'établissement
	Classe* et score *de A à C, par rapport à l'objectif national de 80%
Projets de soins, projet de vie en SSR Evalue la qualité du dossier du patient hospitalisé	<b>A</b> 95/100
Document de sortie de SSR Evalue la qualité du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi le jour de la sortie du patient	<b>C</b> 44/100
Dépistage des troubles nutritionnel Evalue le suivi du poids	<b>A</b> 91/100

Patient

spécialisée

Prévention

Qualité des



## 16. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION GLOBALE

### L'évaluation de votre satisfaction

Dans un souci permanent d'amélioration de la qualité de nos prestations et afin de répondre au mieux à vos attentes, nous vous invitons à répondre au questionnaire et à le redonner lors de votre départ (cf. pièce jointe).

## 17. INFORMATIONS PRATIQUES



### Accompagnants

L'établissement héberge des accompagnants dans certaines situations bien définies (voir responsables de soins). Une liste d'hôtels est à votre disposition (à demander au service Accueil).



### Accueil 9.

C'est aussi le standard.

Une employée d'accueil vous apporte une réponse, et au besoin enregistre votre demande afin de la transmettre au service concerné.



### Accueil Téléphonique

De 8 h 30 à 18 h.

Après 18 h, en cas d'urgence, un service téléphonique est assuré. Ces horaires peuvent évoluer en cours d'année.



### Appareils électriques

Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit d'utiliser des appareils électriques personnels de type bouilloire, cafetière...



### Boisson

Des distributeurs (payants) de boissons chaudes ou froides sont installés :

- au rez-de-chaussée,
- au 2ème étage.

**Soyez éco-citoyens, et faites le tri de vos déchets.**



### Borne carte Vitale

Une borne de mise à jour de carte Vitale est à disposition à l'accueil.



### Caméras de surveillance

Des caméras de surveillance sont installées à chaque point d'entrée de l'établissement et dans le hall d'accueil.

Patient

e spécialisée

Prévention

Qualité des

mgen 



### Circulation et Parking

La vitesse est limitée à 20Km/h sur les voies d'accès à l'établissement. Nous souhaitons que chacun respecte le site, la signalisation, et utilise les emplacements prévus.



### Dépannage

Signalez tous vos problèmes techniques en téléphonant à l'accueil : ☎ 9 , ou au personnel soignant.



### Enfants

Compte tenu des risques infectieux pour tous, l'accès des enfants aux étages n'est pas recommandé. Ils sont sous la responsabilité des parents. **Un « coin enfants » leur est réservé à côté du restaurant.**



### Incendie et consignes de sécurité

Des détecteurs d'incendie sont disposés dans tout l'établissement et peuvent déclencher l'alarme. Dans ce cas, restez dans vos chambres, porte et fenêtre fermées, et attendez calmement. Si vous voulez signaler un évènement, appelez le 9 (STANDARD). Respectez les consignes détaillées dans votre chambre. Les portes d'accès sont fermées la nuit pour des raisons de sécurité.



### Matériel

Nous souhaitons que chacun respecte le matériel, ainsi que l'état de propreté de l'établissement sur lequel nous veillons soigneusement. Toute dégradation entraînera, pour le moins, la facturation conséquente. Sachez que certains équipements (fauteuil roulant, cannes, podomètre...) font l'objet d'un contrat de prêt.



### Pourboires

Le personnel n'a pas le droit de recevoir individuellement pourboires et autres gratifications. Toutefois, si vous voulez manifester votre satisfaction par un versement libre et facultatif, une boîte existe à cet effet à l'accueil.



### Parc

Vous pouvez vous promener dans le parc muni d'un plan disponible à l'accueil. Compte tenu de votre état de santé, ne présumez pas de vos forces ! Il est plus prudent de partir à plusieurs. Si vous êtes patients et observateurs, vous pourrez peut-être apercevoir chevreuils, lapins, lièvres, faisans, canards, écureuils ... Cependant, attention aux vipères ! Plusieurs panneaux présentent, sur un petit parcours botanique, quelques-uns des arbres de notre forêt.



De nombreuses poubelles sont à votre disposition.

Pour garantir votre sécurité, les accès au parc peuvent être momentanément fermés par des barrières. Respectez les consignes.

Avant de sortir dans le parc, veillez à prévenir l'accueil.

### Permissions de sortie

#### Aucune sortie hors de l'enceinte de l'établissement n'est autorisée sans permission



Des permissions de sorties peuvent être accordées par la Directrice après avis et accord du médecin :

- En journée
- A titre exceptionnel, pour 36h avec un seul découché dans un but thérapeutique.

Toute demande est à faire auprès des infirmières du service **au moins 72h à l'avance.**

A noter : les permissions ne sont pas accordées pour les séjours en réadaptation nutritionnelle. En effet, dans ce cadre, l'éloignement de la cellule familiale et la prise de tous les repas dans l'établissement fait partie du projet thérapeutique contractualisé.



### Salle de bains

Si vous estimez que l'eau ne s'écoule pas suffisamment rapidement, demandez une raclette aux agents qui entretiennent la chambre.

### Voiture



Votre véhicule personnel doit être garé sur le parking visiteurs sous votre responsabilité.

Il est strictement interdit de conduire un véhicule lors de l'hospitalisation.

**En aucun cas, l'établissement ne saurait être tenu pour responsable des dégâts occasionnés par un tiers.**



## 18. ANNEXES

### 18.1. Les médicaments

#### Fiche pour les patients et les familles



#### Vous et vos médicaments à l'hôpital

Chaque patient hospitalisé est concerné par la prise en charge des médicaments qui lui sont administrés. En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer ; vous participez au **Bon médicament** qui vous est administré, à la **Bonne dose, au bon moment** et **selon la Bonne voie** d'administration.



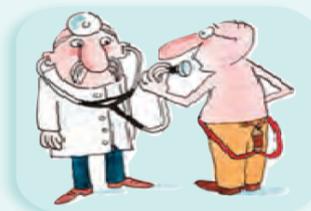
#### La fiche me concerne

- Je suis un patient hospitalisé (adulte ou enfant),
- Je suis un membre de la famille, la personne de confiance,
- J'ai déjà un certain nombre de médicaments à prendre,
- Je veux connaître mon traitement pour être capable de prévenir en cas d'erreur
- Je veux aider à prévenir les erreurs de médicaments,
- Je veux comprendre mon traitement pour me prendre en charge correctement.



#### Quel est mon rôle avant de prendre un médicament ?

- 1 **Je déclare mon identité** : je prononce de façon claire, mes nom, prénom et date de naissance.
- 2 Je communique mon traitement habituel aux équipes de soins et je m'assure que le traitement signalé à l'entrée a été pris en compte dans la prescription. **En cas de doute, je n'hésite pas à poser la question.**
- 3 Il se peut que les médicaments que je prends habituellement ne soient pas disponibles dans l'hôpital et qu'on me donne un générique ou un équivalent pendant mon hospitalisation. **Je n'hésite pas à poser des questions pour bien comprendre à quoi sont destinés les différents médicaments qui me sont donnés.**
- 4 Je prends connaissance des consignes pour prendre correctement mon traitement (heure, à avaler, à laisser fondre sous la langue...) **En cas de doute, je n'hésite pas à faire répéter.**
- 5 Avant chaque prise, je relis attentivement le nom du médicament que je prends et la dose à prendre. Avant chaque injection, je redemande quel est le produit qui m'est donné et la dose qui m'est injectée.
- 6 Si je ressens des démangeaisons, des difficultés à respirer, des rougeurs, etc., après avoir pris un médicament (comprimé ou piqûre), **je n'hésite pas et j'appelle immédiatement l'infirmier(ère).**
- 7 Je prends le traitement que l'on me donne, même si je me sens mieux et que je suis tenté de vouloir arrêter.
- 8 Les médicaments que je dois prendre ont un étiquetage qui me permet de les reconnaître, aussi je les conserve tels que. En revanche, si l'un d'eux n'est pas identifiable, **je ne le prends pas et en informe l'infirmier(ère).**





### Ce que je ne dois pas faire ?

- Prendre des médicaments à l'insu du médecin ou de l'infirmier(ère). Vous avez peut être l'habitude de prendre des médicaments qui ne nécessitent pas d'ordonnance ou à base de plantes, parlez-en au médecin.
- Ne pas prendre les médicaments qui me sont donnés sans le dire. Vous avez le droit de douter ou de refuser de prendre un traitement, informez l'équipe de votre décision et parlez-en au médecin.
- Modifier une dose de ma propre initiative sans l'accord préalable du médecin.

### Quelles sont les questions que je dois poser ?

- Pourquoi je dois prendre ce médicament ?
- Pourquoi le nom du médicament n'est pas le même que sur la prescription ? puis-je le prendre ?
- Quelle est la dose que je dois prendre et combien de fois par jour et pendant combien de temps ?
- Dans quoi et à quelle heure dois-je prendre mon médicament ?
- Comment dois-je prendre mon traitement (à jeun, au moment des repas, etc.) ?
- Le médicament va t-il entraîner des effets secondaires ; Si oui, lesquels et que dois-je faire si cela arrive ?
- Habituellement, je prends d'autres médicaments, cela pose t-il un problème. Si oui, que dois-je faire ?



## Ne pas déranger

le soin qu'elle réalise  
nécessite toute son attention



## 18.2. Oser parler avec son médecin



### Oser parler avec son médecin



#### → Pourquoi est-ce important ?

En parlant avec votre médecin vous pouvez éviter des malentendus et des erreurs.

**Tout est important :** l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc.

Ma sécurité dépend de la vigilance de tous,  
y compris de la mienne

**Je n'hésite pas à poser des questions et à parler de moi sans aucune gêne, et j'échange avec le médecin sur ce qui est important et utile pour moi.**

**Si j'ai constaté quelque chose d'inhabituel ou de bizarre : j'en parle avec mon médecin !**

- Le médecin a les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour vous soigner.
- Il vous écoute, vous examine, vous informe et répond à vos questions.
- Mais c'est vous qui connaissez votre histoire et votre maladie, vos besoins, vos forces et vos fragilités.



### Conseils utiles pendant la consultation

- Je n'hésite pas à poser des questions et à demander des explications sur :
  - les examens à réaliser ;
  - l'opération et les traitements prévus ;
  - les conséquences possibles (douleur, complication, transfusion, rééducation, etc.) ;
  - les résultats attendus.
- Je peux faire répéter le médecin et lui demander de faire un schéma ou de m'écrire les informations pour m'aider à mieux les comprendre et à ne pas les oublier.
- Je n'hésite pas à faire part de mes besoins, préférences et habitudes y compris en matière de traitements alternatifs non médicamenteux.
- Je demande s'il existe d'autres possibilités de traitement.
- Je ne pars pas sans avoir compris ce que j'ai, ce que je dois faire, quand et comment, et pourquoi c'est important de le faire.



### Mes droits

Inscrit dans la loi, le droit à l'information me place comme un acteur à part entière pour toutes les décisions qui concernent ma santé (consentement éclairé).

- Pour m'aider, je peux me faire accompagner par une personne de confiance (il ne s'agit pas forcément de quelqu'un de ma famille) et demander mon dossier médical pour compléter les informations reçues.



## Quelques réponses à vos questions

**Quelle confiance puis-je avoir dans les informations que je lis sur internet, dans les magazines, etc. ?**

Vous pouvez trouver beaucoup d'informations sur les sites Internet spécialisés, les forums de discussion, à la télévision, dans les magazines ou en discutant avec votre entourage.

→ Pour m'assurer qu'elles sont fiables et adaptées à ma situation, je demande au médecin ce qu'il en pense, il est le plus à même de m'orienter et de m'éclairer.

**Je dois aller chez le médecin, puis-je me faire accompagner ?**

Oui, c'est plus facile de comprendre et de se souvenir quand on est deux à écouter. La personne qui vous accompagne peut vous aider à poser des questions, à mieux comprendre ce que dit le médecin et à vous réexpliquer si besoin.



→ Toutefois, je reste libre de voir seul mon médecin.

**Je connais quelqu'un qui a la même maladie que la mienne, pourtant son traitement est différent. Est-ce normal ?**

Oui, chaque situation et, surtout chaque patient, est unique. Pour une même maladie, plusieurs traitements peuvent être disponibles.

**Puis-je prendre les médicaments d'une autre personne ?**

Non, je ne prends jamais les médicaments d'une autre personne, même si elle a la même maladie que la mienne et je ne donne jamais mes médicaments à d'autres.

→ Si je suis inquiet, j'en parle avec le médecin.

**Le médecin devait me rappeler pour discuter du résultat de mon examen. Il ne l'a pas fait. Dois-je le rappeler ?**

Oui, je n'hésite pas à contacter le médecin pour qu'il me donne mes résultats d'examens (prise de sang, radiologie, etc.).



## À ne pas oublier pour mon prochain rendez-vous :

**Documents à apporter :**

- ordonnances
- résultats des derniers examens (prise de sang, radiologie, etc.)
- lettres ou comptes rendus de consultations ou d'hospitalisation

**Informations à signaler :**

- maladies, opérations et anesthésies
- maladies dans la famille
- allergies (alimentaires, pollens, médicaments, etc.)
- médicaments mal supportés
- grossesse ou désir de grossesse
- coordonnées si elles ont changé (adresse, téléphone, etc.)
- habitudes de vie (alimentation, sport, tabac, alcool, etc.)
- période difficile en cours (divorce, perte d'emploi, perte d'un proche, déménagement, etc.)
- vécu de la maladie
- doutes ou difficultés pour suivre le traitement
- traitements pris à mon initiative (remèdes naturels, compléments alimentaires, médicaments sans ordonnance, etc.) sans oublier ceux pris occasionnellement
- sujet particulier à aborder (voyage, vaccination, etc.)

→ Je n'hésite pas à prendre des notes pendant la consultation :

.....

.....

.....

**Pour en savoir plus, vous pouvez consulter :**

- Le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : [www.has-sante.fr/portail/jcms/r\\_1498361](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1498361)
- Le site du ministère de la Santé : [www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-usagers,1095](http://www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-usagers,1095)
- Le guide du Collectif interassociatif sur la santé (CISS) « Usagers du système de santé : connaissez & faites valoir vos droits ! » - [www.leciss.org](http://www.leciss.org)



### 18.3. En cas de consultation à l'extérieur

Pour une bonne prise en charge de vos consultations externes durant votre séjour dans notre établissement (radiologie, dentiste, chirurgien...) merci de signaler à l'équipe soignante (infirmières, aides-soignantes) :

- tous vos rendez-vous médicaux, si cela n'a pas été fait lors de votre entrée,
- vos prochains rendez-vous.

#### **IMPORTANT**

N'oubliez pas de vous présenter à l'accueil ou à l'équipe soignante :

- Au moment de votre départ
- Et dès votre retour de consultation

Un plateau repas est préparé et sera servi dans votre chambre

- le midi si votre consultation a lieu le matin
- le soir si la consultation a lieu l'après midi

**La direction vous remercie de tenir compte de ces différents points pour le bon déroulement de vos soins**

## 18.4. Charte « Patient responsable »



Etablissement SSR La Menaudière

### ÊTRE PATIENT RESPONSABLE, c'est simple et à la portée de chacun

La Menaudière s'est engagée dans une politique environnementale et a mis en place une commission Développement Durable chargée de limiter ses impacts sur l'environnement par le tri des déchets, la réduction des consommations énergétiques et d'eau afin de préserver les ressources naturelles. Cette commission, en lien avec toutes les instances de l'établissement, s'intègre dans la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Vous séjournez à La Menaudière, vous êtes donc concernés par la vie de notre établissement et pouvez en devenir acteur.

Nous vous proposons de vous engager, en étant partie prenante, sur les points suivants :



Je pratique le tri sélectif de mes déchets et les mets dans le conteneur adéquat : Papier, journaux et magazines, Bouteilles plastique, Canettes métal  
Et j'incite mes visiteurs à pratiquer le tri  
Mettre les déchets du distributeur de boissons dans la poubelle adéquate



#### J'évite de gaspiller l'eau...

Sous ma douche (salle de bains ou piscine), pendant le rasage, le brossage des dents... je ne laisse pas couler l'eau du robinet  
Je m'assure d'avoir bien fermé le robinet  
Je signale toutes les fuites à l'accueil

#### ... et l'électricité

J'éteins les lumières  
l'éclairage naturel



dès que je n'en n'ai plus besoin, et je privilégie

J'éteins COMPLETEMENT la télévision lorsque je ne la regarde plus



#### Je veille à la température

Je n'ouvre pas les fenêtres  
avec le radiateur allumé

J'étudie  
les possibilités  
de covoiturage pour mon  
retour à domicile



## 18.5. Tarifs divers

<b>Téléphone (contrat d'ouverture)</b>	<b>5, 35 €</b>	
<b>Télévision (prix journalier)</b>	<b>3, 00 €</b>	
<b><u>Repas Invités</u></b>		
- Déjeuner Dimanche et Jour férié	<b>17. 00 €</b>	
- Déjeuner Semaine	<b>14. 00 €</b>	
- Dîner	<b>11. 00 €</b>	
<b>★ Enfants (7 à 16 ans)</b>		
- Déjeuner Dimanche et Jour férié	<b>8. 00 €</b>	
- Déjeuner Semaine	<b>6. 00 €</b>	
- Dîner	<b>5. 00 €</b>	
<b>Photocopie</b>	<b>noir et blanc</b>	<b>0, 20 €</b>
	<b>couleur</b>	<b>0, 40 €</b>
<b>FAX (la page)</b>	<b>0, 15 €</b>	
<b>Internet à l'heure</b>	<b>2. 00 €</b>	
<b>Internet (wifi) en chambre la journée</b>	<b>1.00 €</b>	
<b>Casque</b>	<b>3.00 €</b>	
<b>Carte Postale</b>	<b>0, 40 €</b>	

Patient

e spécialisée

Prévention

Qualité des



## 18.6. Connexion au wifi payant

Choisir le réseau Wifi intitulé **MGEN\_ACCES\_LIBRE**

Pour se connecter à Internet, il est nécessaire d'obtenir au préalable un identifiant et un mot de passe auprès de l'accueil.

Lorsque vous vous connectez, vous arrivez sur la page suivante :

**Bienvenue** 

**Identification**

Identifiant

Mot de passe

**Connexion**

Saisissez votre identifiant et votre mot de passe

Une fois identifié, la fenêtre UCOPIA vous indiquera les informations relatives à votre profil utilisateur et en particulier les services autorisés.

**Bienvenue** 

[Cliquez ici pour accéder à la page demandée](#)

Identifiant

Profil

Services Full\_Access

Zone d'entrée Defaut

Plages horaires Tous les jours

Validité Toujours valide

**Déconnexion**

Pour vous déconnecter d'UCOPIA, fermez la fenêtre d'authentification ou cliquez sur le bouton « déconnexion ».

## 18.7. Jeux de société en prêt gratuit

**Réservez vos jeux auprès de l'animatrice jusqu'à 17h le vendredi :**

**Scrabble x5 (lettres)**  
**Rummikub lettres (lettres)**  
**Le compte est bon (lettres)**  
**Coggle (lettres)**  
**Top word (lettres)**  
**Mixmots (lettres)**



**Rummikub chiffres (chiffres)**  
**Triominos (chiffres)**  
**Domino (chiffres)**

**Shut the box (jeu de dés)**  
**Jeu de Yam (jeu de dés)**



**Monopoly empire (jeu d'argent)**  
**Monopoly classique (jeu d'argent)**

**Geo reporter (connaissance nature)**  
**Pyramide (connaissance)**  
**Touche pas à mon poste x2 (connaissance, musique)**  
**Timeline (connaissance, histoire)**  
**Konito (connaissance citations expressions cinéma, musique)**  
**Le maillon faible (connaissance)**  
**Jeu C'est Pas Sorcier : les 5 sens et l'environnement (connaissance)**

**Times up (mime)**  
**Pictionary (dessin)**  
**Dixit (raconter une histoire)**  
**Amnesia (mime, devinette)**

**Uno (rapidité, réflexion)**  
**Jeu de dames (réflexion)**  
**Puissance 4 (réflexion, stratégie)**  
**Mikado (motricité)**  
**Clacclac (rapidité, observation)**  
**Dobble (observation, mémoire)**  
**Crazy cups (rapidité)**  
**Time brick (motricité)**

**Jeu de cartes (tarot, 32 et 54 cartes)**  
**Mako nava (bataille navale)**  
**Puzzle 500 pièces x2**



Patient

e spécialisée

Prévention

Qualité des

**Une console de jeux (WI-U)** est disponible **en prêt gratuitement** en salle de télévision.

Se renseigner auprès de l'animatrice (règlement à lire et à signer)

#### Jeux à disposition:

- ➔ Mario kart 8 (course de voitures)
- ➔ Sonic All Stars Racing (course de voitures)
- ➔ Call OF Duty MW3 (jeu de guerre)
- ➔ WII Fit Plus (sport gymnastique)
- ➔ Just Dance 2015 (danse et chant)
- ➔ WI-U Sport Club (Bowling/Tennis/Golf/Boxe/Baseball)



#### Possibilité également d'emprunter:

##### **Une console DS en chambre**

Mario Party Island Tour



##### **Un lecteur DVD portable en chambre**

DVD empruntables à la bibliothèque

##### **Un poste Radio-CD**

CD empruntables à la bibliothèque

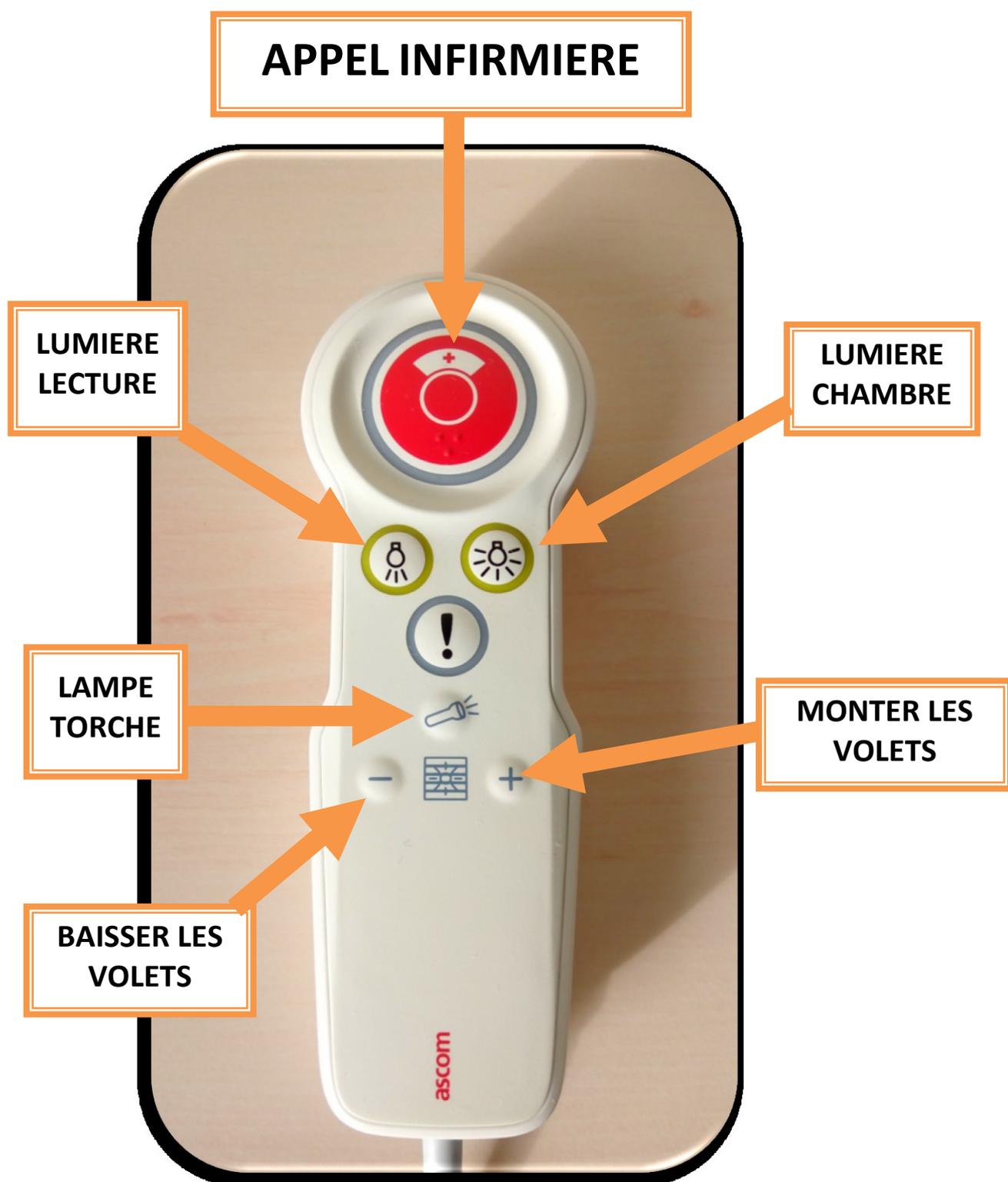


#### JEUX EN BOIS:

- ➔ Le lancer des anneaux
- ➔ Le jeu de MOLKY (quilles finlandaises)
- ➔ Le jeu de palet breton
- ➔ Boules de pétanque
- ➔ Clubs et balles de golf à l'accueil



18.8. Notice d'utilisation de la télécommande de la chambre



Patient

e spécialisée

Prévention

Qualité des

## 18.9. Tarifs blanchisserie

### INFORMATION BLANCHISSERIE LINGE PERSONNEL DES USAGERS

Pour faciliter votre vie quotidienne à La Menaudière

Deux fois par semaine, votre linge peut être confié à une blanchisserie extérieure qui assure le lavage et le repassage.

Seules les pièces notées ci-dessous seront prises en charge : le linge fragile est exclu.

- Vous devez mettre le linge dans le sac prévu à cet effet
- joindre la liste correspondante (feuillet jaune)
- remettre le sac à l'agent de service le lundi matin et le jeudi matin.
- le paiement s'effectue auprès des hôtesse d'accueil.

#### TARIFS APPLICABLES AU 01/01/2019

FORFAIT SAC + imprimés	1,00 €	PANTALON CLASSIQUE (Jeans...)	2,03 €
TAIE OREILLER	1,02 €	POLO, GILET manches courtes	1,79 €
BLOUSON	4,13 €	PULL-S/PULL -SWEAT-POLO- GILET manches longues	1,79 €
CALECON (long ou court)	1,14 €	PYJAMA	3,42 €
CHAUSSETTES (la paire)	0,65 €	ROBE SIMPLE	3,39 €
CHEMISE-CHEMISIER	2,63 €	ROBE DE CHAMBRE	3,39 €
CHEMISE DE NUIT	2,34 €	SERVIETTE DE TABLE	0,63 €
COMBINAISON (sous vêtement)	0,87 €	SERVIETTE DE TOILETTE	0,89 €
GANT DE TOILETTE	0,26 €	SERVIETTE DE BAIN	0,89 €
JUPE	2,28 €	SHORT	1,14 €
MAILLOT DE BAINS	0,65 €	SLIP	0,65 €
MAILLOT DE CORPS	0,89 €	SOUTIEN-GORGE	0,65 €
MOUCHOIR	0,45 €	SURVETEMENT	3,42 €
PANTALON A PLIS	4,19 €	TEE-SHIRT	1,46 €

18.10. Tarifs podologue

Vincent NGUYEN  
PEDICURE-PODOLOGUE  
Diplômé d'Etat  
Tel : 06-49-25-08-86  
41 80 0153 3

371, rue du Général De Gaulle  
41400 SAINT GEORGES SUR CHER

## TARIFS 2019

Soin de pédicurie : 30 euro

Bilan diabétique : 27 euro

Semelles orthopédiques : 130 euros

18.11. Tarifs salon de coiffure

**DOM-COIFFURE**  
Tel :02 47 52 22 00

société de coiffure à domicile

## MENAUDIERE

TARIF AU 01/01/2019

<b>SHAMPOING</b>	<b>3,00 €</b>	
COUPE Femme.....	20,00 €	sh cpe 23€
COUPE Homme.....	18,00 €	sh cpe 21€
SH BRUSHING	22,00 €	
SH SECHAGE	15,00 €	ch long 18€
SH MISE EN PLIS	24,00 €	
SH CPE BRUSHING	35,00 €	
SH CPE SECHAGE	29,00 €	
SH CPE MISE EN PLIS	37,00 €	
REGE .....	20,00 €	
COULEUR .....	21,00 €	
PERMANENTE	28,00 €	
FIXATEUR	5,00 €	
SOIN	5,00 €	
MECHES BONNET .....	39,00 €	
MECHES FLASH	28,00 €	
MECHES PALETTE .....	42,00 €	
MECHES PAPIER .....	47,00 à 51,00	

## TARIFS 2019

### Karine Esthétique

---

#### EPILATIONS

- **Sourcils : 9 €**
- **Lèvre : 8€**
- **Lèvre et Sourcils : 10€**
- **Lèvre, Menton et Sourcils : 11€**
- **Visage entier : 13€**
- **Maillot : 10€ ( échancré ou integral Supplément)**
- **Aisselles : 10€**
- **Jambes entières et maillot : 29 €**
- **½ Jambes : 16 €**
- **½ Jambes et Maillot : 24 €**

**MANUCURIE                      20 €    Pose vernis 5€**

**BEAUTE DES PIEDS            22 €**

#### SOIN DU VISAGE

- **Soin du visage spécifique : 40 €**

#### SOIN DU CORPS

- **Modelage relaxant ( 1 heure ) : 45 €**

**Le mardi de 14h à 17h**

**Prendre RDV à l'accueil**