



Séjours personnalisés

Innovation

Réadaptation

Qualité des soins

Médecin

Équipes soignantes

Coordination

Patient

Prise en charge

Livret d'accueil du patient en soins de suite et de réadaptation



GRUPE **vyv**

Bienvenue

Vous êtes accueilli-e au sein d'un établissement du groupe MGEN.

L'ensemble des personnels de cet établissement de soins de suite et de réadaptation mettra tout en œuvre pour vous apporter les soins et les services dont vous avez besoin durant votre séjour.

La qualité de votre accueil et accompagnement est notre priorité !

Avec plus de 4 millions de personnes protégées, le groupe MGEN est un acteur majeur de la protection sociale et la première mutuelle de la fonction publique. Depuis plus de 70 ans d'existence, MGEN gère le régime obligatoire d'assurance maladie des professionnels de nombreux ministères (Éducation nationale, Enseignement supérieur et Recherche, Culture, Transition solidaire et écologique, Cohésion des territoires...).

Au-delà de son rôle d'assurance santé, le groupe MGEN vous apporte des réponses pour la prévoyance, la perte d'autonomie, la mise en œuvre d'actions de prévention et d'éducation thérapeutique. Le groupe MGEN gère également des centres médicaux et dentaires, des établissements de soins de suite et de réadaptation et des établissements médico-sociaux.

Notre ambition consiste à :

- Contribuer à la réduction des inégalités financières et territoriales dans l'accès aux soins ;
- Participer à l'efficacité du système de santé, afin que chacun bénéficie du bon soin au bon moment ;
- Conforter la démocratie sanitaire, pour rendre chacun acteur de son parcours de santé ;
- Accompagner l'ensemble des situations de vie ;
- Favoriser l'innovation, la recherche et la qualité.

La direction, l'ensemble des professionnels et des personnels sont présents au quotidien, à votre écoute, pour vous accompagner et vous orienter au mieux.

Notre raison d'être : répondre à vos besoins de santé et mettre en œuvre une prise en charge adaptée et de qualité.

Le groupe MGEN est mobilisé, dans le respect de ses valeurs éthiques, pour vous accompagner durant votre séjour.

Le président du groupe MGEN

Sommaire

Présentation des établissements MGEN	6
Vos droits et vos devoirs dans l'établissement	7
Vos droits	7
La protection juridique des majeurs protégés	8
La confidentialité et l'anonymat	8
La protection de données personnelles et de santé	8
L'information en cas de dommage lié aux soins	10
La lutte contre les infections nosocomiales et associées aux soins	10
La prise en charge de la douleur	10
La bientraitance	12
L'éthique	12
Le don d'organe	12
Les directives anticipées (la loi Léonetti / Claeys)	13
Vos devoirs	13
La lutte contre les conduites addictives et dangereuses	13
L'hygiène... l'affaire de tous, professionnels, patients et visiteurs	13
Le respect de l'individu et de la collectivité	14
La sécurité incendie	14
La responsabilité en cas de préjudice	14
Les dons au personnel	14
L'exercice du culte	14
La démarche qualité et de gestion des risques	16
Les questionnaires de satisfaction	16
Les indicateurs nationaux	17
Engagements de services	17
Les réclamations et recours	17
Recours au médiateur de la consommation	18
La responsabilité sociétale de la MGEN (RSE)	19

Présentation des établissements MGEN

Depuis sa création, MGEN, par l'intermédiaire de ses mutuelles dédiées (MGEN Centres de santé et MGEN Action sanitaire et sociale) a développé un réseau d'établissements pour répondre, notamment, aux exigences d'humanité et de qualité dans la prise en charge des patients.

Avec près de 3300 lits et places d'hospitalisation et d'hébergement, les établissements de MGEN s'inscrivent dans des réseaux de santé, offrent des compétences médicales pluridisciplinaires et une continuité dans les soins et innovent en proposant des programmes de prévention.

Sur l'ensemble du territoire, MGEN propose une large palette de prises en charge par le biais de plus d'une trentaine d'établissements dont elle assure l'administration et la gestion, notamment :

PRODUITS ET SERVICES

 1 Centre d'optique et d'audition

 1 Centre d'audition

SOINS

 2 Établissements de médecine

 1 Centres de dialyse

 6 Centres médicaux et dentaires

 11 Établissements de Soins de Suite et de Réadaptation

 1 Centre de soins ostéoarticulaires ambulatoire

 20 Établissements de santé mentale (adultes et adolescents)

ACCOMPAGNEMENT

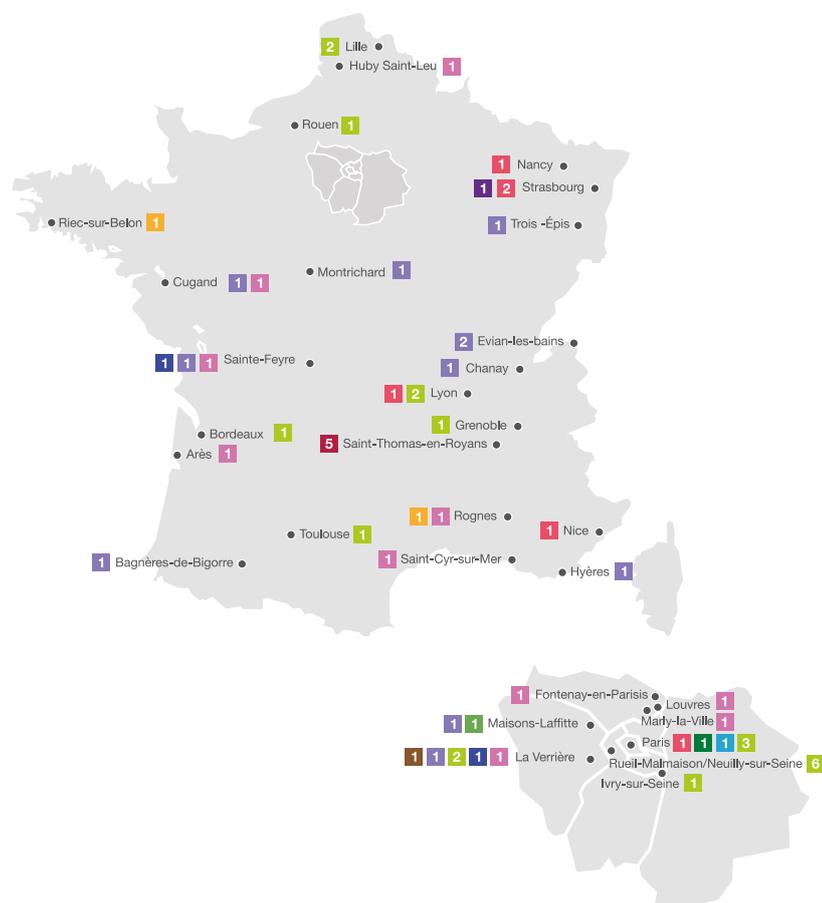
 5 Établissements pour personnes en situation de handicap

 10 Ehpad (Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes)

 1 Service de Soins Infirmiers à Domicile

 1 Centre de vacances et de répit

 1 Institut de formation en soins infirmiers



Depuis plusieurs années, MGEN s'engage dans une politique moderne et innovante de développement maîtrisé et raisonné sur la base de 4 axes majeurs.

- **Se positionner** aux articulations du système de soins (ville/hôpital, sanitaire/médico-social).
- **Favoriser** une médecine « promotionnelle de la santé », interactive, fondée sur la prévention, l'éducation à la santé et l'éducation thérapeutique du patient, pour lui permettre d'être autonome dans ses soins.

- **Affirmer** le choix mutualiste d'une approche globale de la personne, dans une relation éthique et humaniste.
- **S'inscrire** dans les politiques de santé publique.

Vos droits et vos devoirs dans l'établissement

Vos droits



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



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



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



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



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



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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

La protection juridique des majeurs protégés

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il vous sera proposé d'être représenté-e ou assisté-e afin de sauvegarder vos intérêts en référence à la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs. Un juge de tutelle peut, dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection. Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.

La confidentialité et l'anonymat

La confidentialité de votre séjour est préservée, nous ne communiquerons aucune information sur votre présence. Dans certains cas prévus par la loi, votre hospitalisation peut être faite sous couvert d'anonymat.

La protection de données personnelles et de santé

Pour gérer son activité, l'établissement, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre le traitement de vos données personnelles, qu'elles soient administratives et médicales. Dans certains cas, des données personnelles de vos proches sont également collectées, notamment dans le cadre de la désignation d'une personne de confiance ou encore d'un représentant légal.

Ces données sont collectées à des fins de gestion de la préparation de votre séjour, mais également de sa facturation. Ces données sont également nécessaires à la gestion de la qualité et des risques au sein des centres et des établissements. Enfin, ces données permettent également la gestion de la logistique et du pilotage médico-économique des centres et des établissements.

Ces traitements de données à caractère personnel sont fondés notamment sur :

- Le respect d'obligations légales et réglementaires ;
- L'exécution d'une mission d'intérêt public ;
- L'intérêt légitime du responsable de traitement ;
- L'exécution du contrat.

Vos données personnelles sont susceptibles d'être utilisées pour réaliser des recherches afin d'améliorer la connaissance scientifique et la qualité des soins. Le traitement de vos données dans le cadre de recherche en santé ne peut être réalisé que si vous en avez été préalablement informé(e), et, pour certains types de recherches, seulement sous réserve de votre accord préalable (*ex : essais cliniques de médicaments, recherches nécessitant l'examen de vos caractéristiques génétiques, etc.*).

En garantissant préalablement votre anonymat, certaines de vos données de santé (*ex : les imageries vous concernant*) sont également susceptibles d'être communiquées à la communauté scientifique lors de séminaires, de congrès ou publiés dans la presse scientifique et/ou réutilisées à des fins d'enseignements.

En raison de leur caractère personnel, ces données doivent être protégées et vous disposez de droits sur ces données.

Comment vos données sont-elles protégées ?

L'établissement garantit la confidentialité de vos données tant au niveau de son système informatisé hautement sécurisé (hébergement certifié HDS, système informatique obéissant aux normes techniques requises, accès limité à certains personnels...) qu'au niveau du traitement de vos données, c'est-à-dire de leur collecte, utilisation et conservation par notre personnel.

Qui a accès à vos données ?

Les traitements de données sont effectués conformément aux réglementations en vigueur, à savoir la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 21 juin 2018 dite loi informatique et libertés, le règlement européen sur la protection des données en vigueur depuis le 25 mai 2018 dit le RGPD ainsi que divers codes dont le code de la santé publique qui encadre spécifiquement les traitements de données de santé.

Dans le cadre de votre prise en charge, l'accès à vos données est circonscrit à certaines personnes. Ces personnes n'ont accès qu'aux données qu'elles sont habilitées à voir compte-tenu de leur profession.

- à l'équipe de soins assurant votre prise en charge
- aux services administratifs habilités de l'établissement dans la limite de leurs missions (ex : *Direction de l'Information Médicale*)

Qui est destinataire de vos données ?

Le cas échéant, pourront aussi être destinataires de vos données :

- certaines autorités publiques (ex : *Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Organismes d'Assurance Complémentaires, etc.*)
- votre médecin traitant (sauf si vous vous y opposez)

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Les données sont conservées pour la durée nécessaire au respect des obligations légales et conformément aux préconisations de la CNIL. Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus.

Pour illustrer, les durées de conservation applicables au dossier médical sont les suivantes :

- 20 ans à compter de la date de la dernière prise en charge
- Au moins jusqu'à la 28^{ème} année pour les patients mineurs
- 10 ans à compter du décès du patient

Quels sont vos droits ?

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez de droits concernant vos données personnelles :

- Le droit d'accès à vos données et notamment à votre dossier médical
- Le droit à la rectification de vos données personnelles qui permet de faire compléter ou de corriger des données erronées
- Le droit à l'effacement de vos données personnelles
- Le droit d'opposition à la collecte / l'usage de vos données
- Le droit d'information concernant la collecte de vos données
- Le droit à la limitation de la collecte de vos données
- Le droit à la portabilité de vos données

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez adresser vos demandes d'exercice de droits, et notamment d'accès à votre dossier médical, directement auprès de l'établissement au sein duquel vous avez été suivi :

- **Par courrier**, adressé à l'établissement qui vous a pris en charge
- **Sur place**, vous rendant dans l'établissement pour déposer votre demande.

Un justificatif d'identité valide vous sera systématiquement demandé. Des frais de reprographie pourront vous être demandés

Les ayants droit peuvent demander à accéder aux informations médicales de la personne décédée, sauf opposition de sa part avant son décès, pour les raisons suivantes :

- Connaître les causes du décès,
- Défendre la mémoire du défunt,
- Faire valoir leurs droits.

Il est demandé aux ayants droit de faire connaître le motif de leur demande dans le courrier adressé

à la direction de l'établissement.

Le Data Protection Officer peut également être contactée à l'adresse suivante :
MGEN – DPO – 3 Square Max Hymans - 75748 PARIS Cedex 15.

Dans le cas où le traitement de votre demande ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

L'information en cas de dommage lié aux soins

En cas de dommage lié aux soins, une information vous sera délivrée par votre médecin référent de l'établissement.

La lutte contre les infections nosocomiales et associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Une infection est dite nosocomiale si elle est acquise en milieu hospitalier. Le principal moyen de lutte est la prévention grâce au respect de règles d'hygiène simples (lavage des mains, utilisation de solutions hydro-alcooliques...).

L'établissement a mis en place une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Ensemble, la Conférence Médicale d'Etablissement (CME) et l'EOH préparent chaque année le programme d'action contre les infections nosocomiales. Vous le trouverez dans les pièces jointes à ce livret d'accueil.

La prise en charge de la douleur

La douleur doit en toute circonstance être prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. En répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que vous allez recevoir et leur déroulement – et en utilisant le ou les moyens adaptés- nous ferons tout ce qui est possible pour atténuer votre douleur.

Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Contrat d'engagement

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Vous avez peur d'avoir mal... Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible...

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

Les douleurs après une intervention chirurgicale...

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... Votre douleur, parlons-en...

En répondant à vos questions, **en vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement, **en utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

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

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. **La morphine** est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. **D'autres méthodes non médicamenteuses** sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple **la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...**

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider

Article L.1110-5 du code de la santé publique : "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

La bientraitance

La démarche de bientraitance est une dynamique que s'approprie l'ensemble des professionnels de l'établissement.

Charte de la bientraitance

- 1 Adopter** en toute circonstance **une attitude professionnelle d'écoute** et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
- 2 Donner** à l'utilisateur et à ses proches **une information accessible**, individuelle et loyale.
- 3 Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte **sa liberté de choix et de décision**.
- 4 Mettre** tout en œuvre pour **respecter l'intégrité** physique et psychique, **la dignité** et l'intimité de l'utilisateur.
- 5 S'imposer** le respect de la **confidentialité des informations** relatives à l'utilisateur.
- 6 Agir contre la douleur** aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
- 7 Accompagner** la personne et ses proches dans **la fin de vie**.
- 8 Rechercher** constamment **l'amélioration des prestations** d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
- 9 Garantir une prise en charge médicale** et soignante **conforme** aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10 Évaluer** et prendre en compte la satisfaction **des usagers et de leur entourage** dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

L'éthique

Une instance composée de professionnels de santé et de personnes choisies pour leur compétence et leur intérêt pour l'éthique est mise en place dans notre établissement.

Ses missions sont d'identifier les questions d'éthique rencontrées dans l'établissement, de favoriser la réflexion sur le sens du soin. Elle permet alors de diffuser en interne des réflexions et des recommandations.

Le don d'organe

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades.

La loi de bioéthique du 29 juillet 1994 adopte le principe de consentement présumé : toute personne est considérée consentante au prélèvement de ses organes et tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant. La loi vous donne donc la possibilité de faire un choix concernant votre propre corps :

- si vous acceptez de donner vos organes et/ou vos tissus, dites-le à votre famille ou, mieux encore, portez sur vous la carte de donneur disponible auprès de l'Agence de la biomédecine,
- si vous refusez de donner vos organes, faites-vous inscrire sur le Registre national automatisé, auprès de l'Agence de la biomédecine.

Agence de la biomédecine
(précédemment « Établissement français des greffes »)

Numéro vert : **0 800 20 22 24**
Site Internet : **agence-biomedecine.fr**

1 avenue du Stade de France
93212 Saint-Denis-La-Plaine CEDEX

Les directives anticipées - La loi Léonetti / Claeys

Les lois du 22 avril 2005 et du 2 février 2016 relatives aux droits des malades permettent à toute personne majeure de rédiger des "directives anticipées". Ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitement ou d'actes médicaux. Elles sont valables sans limite de temps et peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

Vous pouvez en parler à votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche.

Vos devoirs

La lutte contre les conduites addictives et dangereuses

Il est **strictement interdit** :

- **de fumer, y compris des cigarettes électroniques, dans l'établissement**, conformément à la réglementation en vigueur (Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif),
- **d'introduire et de consommer des boissons alcoolisées ou des substances toxiques (cannabis, ecstasy, cocaïne...),**
- **d'introduire des armes ou tout objet coupant et contondant.**

L'hygiène... l'affaire de tous, professionnels, patients et visiteurs

Chacun peut appliquer des règles simples :

- se laver les mains est l'un des moyens les plus efficaces de prévention,
- ne pas toucher les instruments de soins,
- ne pas s'asseoir sur les lits,
- éviter les contacts en cas d'infection en cours (grippe, angine...),
- ne pas apporter de fleurs,
- ne pas introduire d'animaux au sein de l'établissement (sauf dans les cas prévus par la loi en vigueur, exemple : chien guide).

En cas de besoin et pour des raisons de sécurité, une procédure d'isolement pourra être prescrite par le médecin.

Le respect de l'individu et de la collectivité

La vie en collectivité impose d'adopter des comportements respectueux du bien-être, de la tranquillité et de l'intimité des autres patients, ainsi que de l'activité des personnels qui vous accompagnent.

Nous vous demandons :

- de veiller au repos des autres patients (volumes des radios, téléviseurs, téléphones portables, etc.),
- d'être courtois en toutes circonstances avec les personnels et les autres patients,
- d'adopter une tenue ainsi qu'un comportement respectueux des personnels et des principes d'hygiène élémentaires.

Aussi, il est interdit par exemple :

- de réaliser des photos, des films et/ou des enregistrements dans l'enceinte de l'établissement,
- de jeter par les fenêtres, ou de déposer sur leur bord, de la nourriture et des bouteilles afin d'éviter tout accident.

Dans certains cas, votre médecin vous prescrira une restriction d'utilisation des moyens de communication (téléphone portable, ordinateur, tablette, etc.)

La circulation de toute personne non hospitalisée dans l'établissement est soumise à des règles spécifiques définies par le règlement intérieur.

La sécurité incendie

L'établissement est équipé de détecteurs automatiques d'incendie, reliés à un système de sécurité incendie. Si vous constatez la présence d'un feu ou de la fumée : ne paniquez pas, ne criez pas « au feu » mais signalez-le immédiatement au personnel.

L'ensemble du personnel est formé à l'utilisation des extincteurs et à la mise en sécurité des patients. Il vous faudra donc suivre les instructions que les membres du personnel pourraient être amenés à vous donner.

La responsabilité en cas de préjudice

Les matériels qui sont mis à votre disposition par l'établissement MGEN dans le cadre des soins qui vous sont apportés, sont des investissements qu'il convient d'entretenir et de voir perdurer pour le bien de tous les patients. Les dégradations ou gaspillages peuvent engager votre responsabilité.

Les dons au personnel

Il est strictement interdit d'offrir des cadeaux ou des pourboires individuels aux membres du personnel. Ceux-ci se verraient dans l'obligation de les refuser sous peine de sanctions.

L'exercice du culte

Les croyances de chacun doivent être respectées et tout prosélytisme est interdit dans l'établissement.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'expression des croyances religieuses ne doit pas porter atteinte à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, à la tranquillité des autres patients et au fonctionnement du service (circulaire DHOS du 02/02/05).

Les coordonnées des ministres des principaux cultes sont disponibles auprès de l'accueil.

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

La démarche qualité et de gestion des risques

Les établissements de santé sont engagés dans les procédures de Certification de la Haute Autorité de Santé (HAS).

La culture qualité et gestion des risques existe depuis de nombreuses années dans le groupe MGEN.

La politique qualité et gestion des risques place le patient au centre de nos préoccupations en le respectant, en l'écoulant et en assurant sa sécurité au sein de nos locaux.

En effet, elle a pour but de :

- garantir, à chaque patient, que lui soient prodigués les soins les plus adaptés dans le respect des règles de bonne pratique,
- définir un programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins qui prévoit des actions concrètes, mesurables et évolutives ainsi que des outils d'évaluation de leur efficacité et leur pertinence,
- établir un Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ) transversal,
- définir une démarche et des outils de gestion des risques qui protège les personnes et les biens,
- évaluer la satisfaction des patients et des personnels.

C'est en ce sens que les établissements MGEN ont implanté une démarche permanente et évolutive de la promotion de la qualité à tous les niveaux et pour toutes les professions.

Les résultats de la dernière procédure de certification de l'établissement sont disponibles sur le site de la HAS : has-santé.fr et sur le site scopesante.fr

Les questionnaires de satisfaction

L'établissement organise le recueil de votre satisfaction pour mieux connaître vos attentes, vos observations ou vos suggestions.

Ces questionnaires peuvent vous être proposés sous format papier, sur une tablette mise à disposition à cet effet, mais aussi par mail après votre sortie d'hospitalisation.

La communication autour de la qualité et de la gestion des risques est organisée et largement diffusée, par biais d'affichage mais également sur Scopesanté.fr



Les indicateurs nationaux

Les résultats des indicateurs standardisés nationaux sur la qualité et la sécurité des soins sont consultables sur le site : scopesante.fr

Engagements de services

Le groupe MGEN s'engage à vous apporter le meilleur service possible.

Pour toujours mieux vous satisfaire, une démarche avec AFNOR de Labellisation des Engagements de Service est articulée autour de 5 axes :

- Offrir un accueil personnalisé,
- Garantir la fluidité des parcours de soin et de vie,
- Assurer la sécurité des soins,
- Agir ensemble contre la douleur,
- Renforcer la démocratie en santé.

Les réclamations et recours

Le médecin qui vous prendra en charge et l'équipe soignante sont disponibles pour répondre à toute demande d'information complémentaire et recueillir vos éventuelles réclamations ou celles de votre famille.

Vous pouvez également faire part de vos difficultés, ou de votre mécontentement, en vous adressant à la direction de l'établissement.

Vous pouvez saisir, par écrit, la Commission Des Usagers (CDU) – Art. L1112-3 du Code de la Santé Publique – Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016. Cette Commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La Commission se réunit tous les trois mois pour examiner les demandes transmises par le directeur de l'établissement.

Vous pouvez contacter directement le représentant des usagers en lui adressant un courrier sous pli que vous pouvez également remettre à l'accueil pour transmission. Le représentant des usagers membres de la commission peut, si vous le souhaitez, vous accompagner lors de votre rencontre avec le médiateur.

La composition de la CDU ainsi que l'identité et l'adresse de la personne à saisir sont disponibles dans une fiche ci-jointe.

Si cette procédure ne vous donne pas entière satisfaction, vous pouvez faire appel à la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (CRCI) qui a une mission de conciliation et de règlement amiable des litiges. Les coordonnées de la CRCI sont disponibles en pièce jointe. Vous pouvez également vous renseigner sur cette commission auprès de la direction de l'établissement.

Recours au médiateur de la consommation

Pour toute question ou réclamation, votre directeur d'établissement est votre interlocuteur privilégié. Il mettra tout en œuvre pour répondre à vos besoins et vos attentes.

Toutefois dès lors qu'un litige n'a pu être résolu par nos soins, vous avez le droit de recourir à un médiateur de la consommation, afin de le résoudre à l'amiable. Ce recours est gratuit pour le patient ou le représentant légal.

Conformément à l'article L611-4 du Code de la consommation, la médiation ne s'applique pas sur des questions médicales ou des questions relatives aux soins.

Le délai maximal pour saisir le médiateur de la consommation est d'un an. A la réception de la demande par l'entité, le médiateur désigné dispose d'un délai de 3 semaines pour statuer sur la recevabilité de la demande. Par la suite, le médiateur dispose de 90 jours pour accomplir sa mission et faire une proposition.

Coordonnées du médiateur de la consommation :

L'Association des médiateurs européens (l'AME), AME CONSO,
Angela ALBERT - Présidente
11 Place dauphine, 75053 PARIS CEDEX 01
Téléphone : 09 53 01 02 69

La responsabilité sociétale de MGEN (RSE)

Le groupe MGEN est engagé dans une politique de Responsabilité sociétale de l'Entreprise (RSE).

La RSE comprend l'ensemble des impacts d'une entreprise sur la société au sens large.

Pour notre groupe, et chacun de nos établissements sanitaires et médico-sociaux, **contribuer à l'accessibilité de tous à des soins et services de santé efficaces, innovants et de qualité** est un enjeu essentiel de cette responsabilité sociétale.

L'un de nos objectifs en ce domaine est la satisfaction de nos patients, avec un minimum de 90% : satisfaction globale, satisfaction par rapport à la prise en charge de la douleur et par rapport à la relation soignant/soigné.

Etre responsable, c'est aussi maîtriser l'impact environnemental de nos différentes activités. Les établissements MGEN travaillent à la réduction de leurs consommations énergétiques, à des économies d'eau, à une gestion responsable de leurs déchets et à une réduction globale de leurs émissions de gaz à effet de serre.

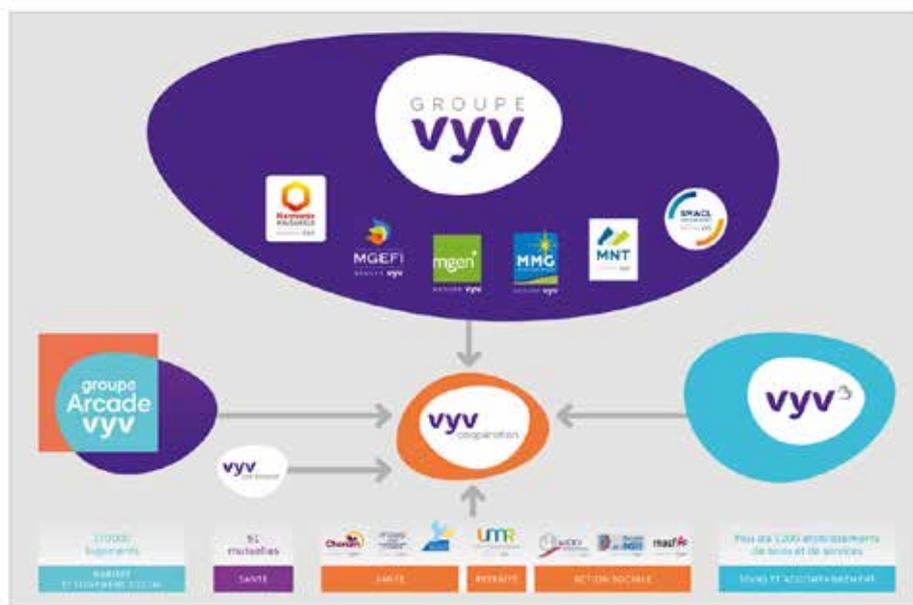
Pour en savoir plus : mgen.fr, rubrique « Responsabilité sociétale de l'entreprise ».

Présentation du Groupe VYV

Les mutations actuelles sont majeures, porteuses d'avenir et de progrès mais aussi de risques de tensions et de fractures. Elles appellent un renforcement des solidarités pour préserver la cohésion sociale. Forts de ce constat partagé 14 mutuelles et groupements – au total près d'une centaine de mutuelles – ont créé ensemble LE premier groupe de protection sociale, mutualiste et solidaire, en France : le Groupe VYV.

L'ambition est commune, le projet commun : inventer une protection sociale, mutualiste, performante et solidaire.

Les groupes MGEN, Istya et Harmonie forment aujourd'hui le Groupe VYV, un pôle non lucratif de la santé et de la protection sociale, porteur d'une ambition d'acteur de santé global et d'un vrai projet de société.



Pour en savoir plus :
mgen.fr

