



Séjours personnalisés

Innovation

Réadaptation

Médecin

Qualité des soins

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

<b>Présentation des établissements MGEN</b>	<b>6</b>
<b>Vos droits et vos devoirs dans l'établissement</b>	<b>7</b>
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
<b>La démarche qualité et de gestion des risques</b>	<b>16</b>
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
<b>La responsabilité sociétale de la MGEN (RSE)</b>	<b>19</b>

# 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

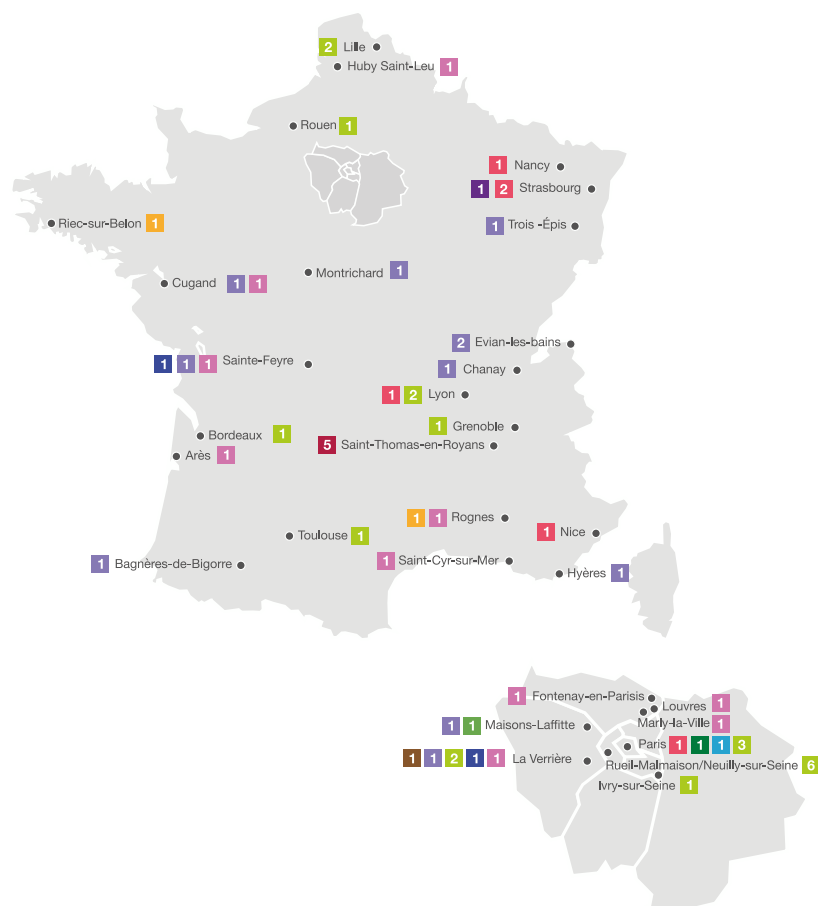
 5 Établissements pour personnes en situation de handicap

 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](http://www.sante.gouv.fr)

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



## La 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<sup>ème</sup> 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'écouter 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](http://has-santé.fr) et sur le site [scopesante.fr](http://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](http://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](http://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<sup>er</sup> 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.

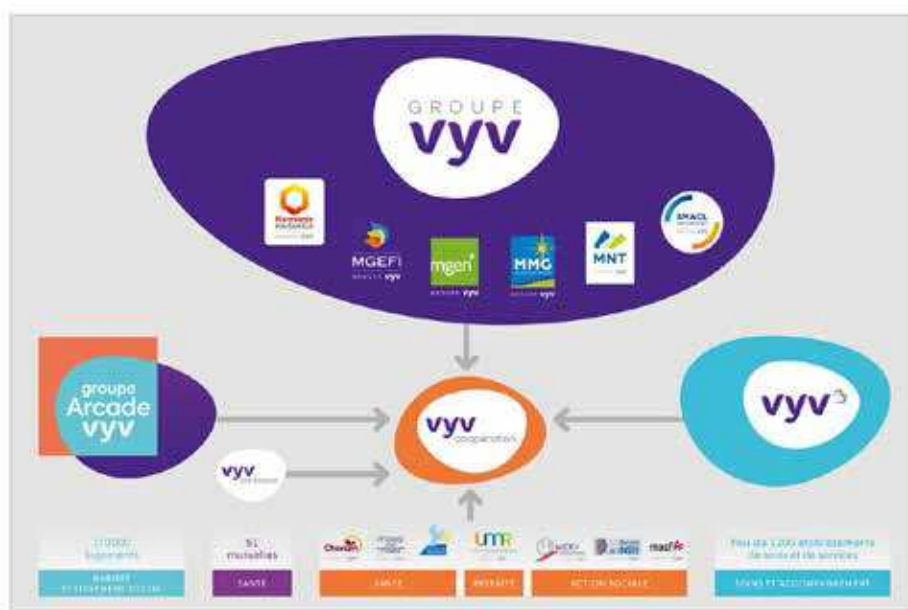
Pour en savoir plus : [mgen.fr](http://mgen.fr), rubrique « Responsabilité sociétale de l'entreprise ».

# 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](http://mgen.fr)





Innovation

Prise en charge

Equipes soignantes

Patient

Coordination

Médecine spécialisée

Services

Prévention

Choix

Qualité des soins

Consultations

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

mgen 

Patient

e spécialisée

Prévention

Qualité des





## SOMMAIRE

<b>1. MOT DE LA DIRECTION.....</b>	<b>4</b>
<b>2. L'ETABLISSEMENT .....</b>	<b>5</b>
2.1. Historique et positionnement sur le territoire.....	5
2.2. Offre de soins.....	5
2.2.1 Votre admission.....	7
2.2.2 Votre séjour.....	7
2.2.3 Votre sortie.....	8
2.2.4 Informations générales.....	9
2.3. Les partenariats.....	10
2.4. Le personnel.....	10
2.5. Le plateau technique .....	11
<b>3. LES TARIFS .....</b>	<b>12</b>
<b>4. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION.....</b>	<b>13</b>
4.1. Les repas.....	13
4.2. Le courrier.....	13
4.3. Le linge.....	13
4.4. Les moyens multimédia .....	14
4.5. Interprètes.....	14
4.6. Dépôts et retraits de valeurs.....	14
4.7. L'animation socioculturelle .....	15
4.8. Autres services et prestations .....	15
4.9. Les associations des usagers.....	16
<b>5. COMMISSION DES USAGERS (CDU) .....</b>	<b>16</b>
<b>6. MAITRISE DU RISQUE INFECTIEUX.....</b>	<b>18</b>
<b>7. COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD).....</b>	<b>19</b>
<b>8. COMITE DE LIAISON D'ALIMENTATION ET DE NUTRITION (CLAN) .....</b>	<b>19</b>
<b>9. EDUCATION THERAPEUTIQUE .....</b>	<b>19</b>
<b>10. DEVELOPPEMENT DURABLE.....</b>	<b>19</b>
<b>11. DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE .....</b>	<b>20</b>
<b>12. INDICATEURS LIES A LA QUALITE ET A LA SECURITE DES SOINS : IQSS .....</b>	<b>21</b>
<b>13. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION GLOBALE .....</b>	<b>22</b>
<b>14. INFORMATIONS PRATIQUES.....</b>	<b>23</b>
<b>15. ANNEXES.....</b>	<b>26</b>
15.1. Les médicaments.....	26
15.2. Oser parler avec son médecin.....	28
15.3. En cas de consultation à l'extérieur.....	30
15.4. Charte « Patient responsable ».....	31
15.5. Connexion au wifi payant .....	32
15.6. Jeux de société en prêt gratuit.....	33
15.7. Notice d'utilisation de la télécommande de la chambre .....	35
15.8. Liste des chaînes TV.....	36

## 1. MOT DE LA DIRECTION

---

Madame,  
Monsieur,

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

Cet établissement MGEN appartient au Groupe VYV. Nous y proposons des prises en charge en hospitalisation complète, en hôpital de jour ou en hospitalisation à domicile de réadaptation.

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

Nous sommes à votre disposition pour faciliter votre séjour, concourir avec vous à votre réadaptation et à votre retour à domicile.

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.



Le directeur  
Jean VILLETTE

## 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. Cet établissement 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 en hospitalisation complète, en hospitalisation de jour et en hospitalisation à domicile de rééducation.**

#### Indications médicales :

##### ➤ Rééducation fonctionnelle

**Traumatologie** : accidents de la route, du travail, du sport, accidents domestiques.

**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 polyvalents :**

Suite de soins d'affections aiguës 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), greffes hépatiques ou rénales.

➤ **Réadaptation nutritionnelle :**

Obésité sévère, obésité avec facteurs de risques.

Diabètes insulino et non insulino dépendant.

Stomie (adaptation diététique, autonomisation).

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

➤ **Personnes âgées :**

Dénutrition, fragilité.

Syndrome de désadaptation posturale post-chute ou post-alitement, troubles de la marche et de l'équilibre,

Réadaptation après pathologie aiguë médicale ou chirurgicale, perte d'autonomie fonctionnelle,

Escarres et ulcères,

Organisation du devenir.

**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, 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>◆ Enseignant en activité physique adaptée</li> <li>◆ Animatrice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Orthophoniste</li> <li>◆ Diététiciens(nes)</li> <li>◆ Infirmier(es) DE</li> <li>◆ Aides-soignants(es)</li> <li>◆ Agents de Soins</li> <li>◆ Brancardier</li> </ul>
<p><b><u>VACATIONS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Endocrinologues</li> <li>◆ Podologue</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 Direction sur proposition des médecins, 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.

#### **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 posé pour la durée de votre séjour.

### 2.2.2 Votre séjour

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).

Une clé de l'armoire de votre chambre vous a été remise (sa perte sera facturée). 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 et dangereux 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).

Au retour de votre consultation externe, remettez la convocation pour votre prochain rendez-vous au secrétariat médical.

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

- |   |                    |   |
|---|--------------------|---|
| } | • de 6h55 à 7H10   | } Transmissions orales entre les équipes soignantes, merci de limiter vos demandes seulement aux urgences |
|   | • de 19h20 à 19h35 |   |

- de 13h à 18h45 : accueil des visiteurs.
- 21h30 : fermeture des portes de l'établissement. (22h30 horaire d'été)

Tous les patients doivent être impérativement à l'heure dans leurs chambre à l'heure des soins.

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

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 pour 9 h.

Un rendez-vous avec le service accueil vous sera proposé la veille de votre départ pour accomplir les dernières formalités liées à votre sortie : ordonnances, certificats médicaux, paiements divers, bulletins de sortie, remise de clé 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).

***Pensez à déposer la clé de l'armoire de votre chambre à l'accueil.***

Votre médecin traitant, le médecin adresseur et vous-même recevront une lettre de liaison (compte rendu d'hospitalisation).

### **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 4947 (de votre téléphone de chambre).

L'Assistante Sociale peut vous recevoir du lundi au vendredi, de 9H à 12H et de 14H à 17H.

Pour information, il y a la 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
- de Santé EsCALE 41
- du réseau Neuro Centre
- du réseau Santé Sport du Centre
- du Dispositif d'Appui aux Parcours Complexes

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

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

### 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/moka	<b>Assistante sociale, Psychologue, Animatrice</b>	⇒	Tunique blanche

## 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 ARMEO
- 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.



### 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 assurance complémentaire ou mutuelle.
  - 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 demandés.
  
- **Autres frais à votre charge :**  
Ce sont toutes les dépenses personnelles comme le téléphone, la télévision, internet, la blanchisserie, la coiffeuse, le pédicure, 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

Les repas sont servis en chambre.

**Quelques horaires à connaître :**

<b>Entre 8h et 8h30</b>	Petit déjeuner
<b>12h</b>	Déjeuner
<b>18h45</b>	Dîner

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

### 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 week-end, 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 alitées).

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

Le linge de toilette n'est pas fourni par l'établissement, il est donc conseillé d'apporter vos serviettes de toilette ainsi que vos produits d'hygiène.

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

Les tarifs sont affichés à l'accueil.





#### 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).  
Cette prestation est payante et assurée par le service Accueil du lundi au vendredi.  
  
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 sera facturé.  
  
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 (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, ... tout cela est décrit dans un programme affiché dans les ascenseurs chaque lundi matin.

##### ➤ **Bibliothèque**

Située au rez-de-chaussée, elle est ouverte, en semaine, le matin, sur demande auprès de l'animatrice.

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.

#### 4.8. Autres services et prestations

##### ➤ **Pédicure**

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

Le pédicure est présent le jeudi,  
Les tarifs sont affichés à l'accueil.

##### ➤ **Coiffeur**

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

La coiffeuse est présente le jeudi,  
Horaires : de 13 heures à 17 heures.



#### 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 Accompanyer 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 vos 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**, vous pouvez signaler toute situation anormale en utilisant la fiche de signalement insérée dans ce livret d'accueil, celle-ci est transmise systématiquement à la Direction.

Vous pouvez demander un rendez-vous à La Direction qui 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>Président</b>	Jean VILLETTE	Directeur
<b>Médiateurs</b>		
<b>Médiateur Médecin</b>	Isabelle BOUCHEZ-RIPOUTEAU	Médecin Généraliste
<b>Médiateur Médecin suppléant</b>	Marie DEMICHEL	Médecin Rééducateur
<b>Médiateur non-Médecin</b>	Fabricia LANDREIN	Psychologue
<b>Représentants des Usagers</b>		
<b>Union Départementale des Associations Familiales Loir et Cher</b>	Marie-Noëlle MARSEAULT 1, La Colinière 41120 SAMBIN 06.28.57.83.55 02.54.20.28.50 mn.marseault@gmail.com	Membre Titulaire
<b>Association des sclérodermiques de France</b>	Philippe KAZMIERCZAK 4, rue Balatre 41500 SUEVRES 02.54.87.36.80 philippe.kazmierczak@wanadoo.fr	Membre Titulaire
<b>Autres Membres</b>		
<b>Représentant Service Soins</b>	Isabelle BERCY	Cadre de santé
<b>Responsable Qualité</b>	Hugo VAIL	Référent Qualité
<b>Déléguée MGEN 41</b>	Angélique TUSA	Déléguée MGEN
<b>Administrateur MGEN</b>	Yannick BOBO	Administrateur titulaire
<b>Administrateur MGEN</b>	Gabriel SABOTIN	Administrateur suppléant
<b>Administrateur MGEN</b>	Fabrice BOUQUET	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 d'hygiène et environnement.

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.
- ✚ 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.
- ✚ Les fleurs 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.

## 8. 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.

## 9. EDUCATION THERAPEUTIQUE

---

Quatre programmes d'éducation thérapeutique validés par l'Agence Régionale de Santé existent dans notre centre. Ils concernent le **diabète**, l'**obésité**, l'**escarre** et l'**auto-sondage**.

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.

## 10. DEVELOPPEMENT DURABLE

---

Le Groupe MGEN et l'établissement se sont engagés dans une politique environnementale. Une attention particulière est portée sur la réduction des consommations énergétiques et d'eau afin de préserver les ressources naturelles.



La participation de chacun est primordiale pour la réussite de notre démarche. Le développement durable est centré sur les responsabilités individuelles et une réflexion critique permanente sur ses propres pratiques. **Accompagnez-nous dans notre démarche en vous référant à la charte « Être patient responsable » en fin de livret.**

## 11. 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 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 :**

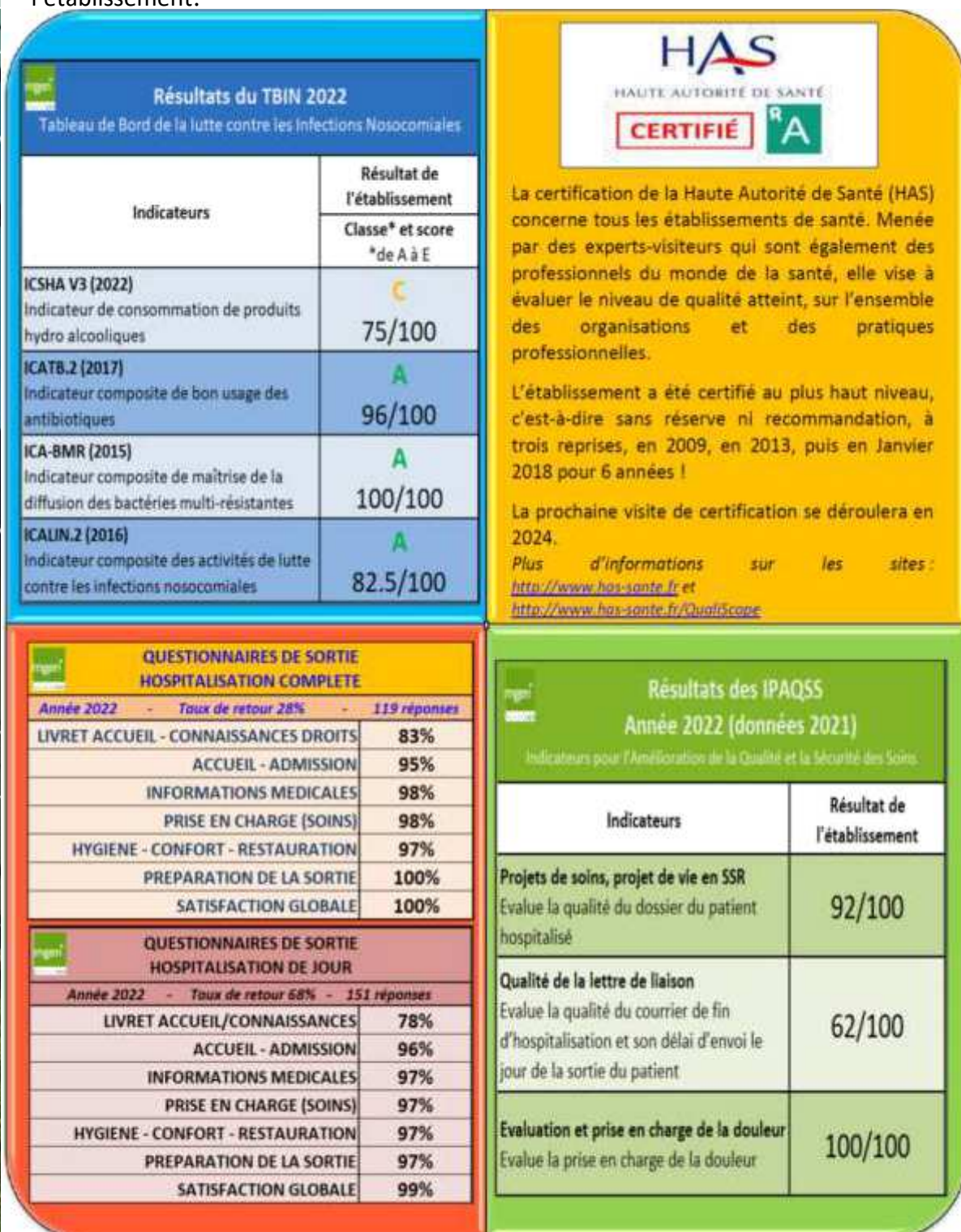
Missions de la personne de confiance	Missions de la personne à prévenir :
Vous accompagner et vous aider pour faciliter la réflexion et l'expression de vos souhaits	Sera informée de votre présence dans notre établissement
Assister aux entretiens médicaux	Sera prévenue en cas d'une ré-hospitalisation
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
Être 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.	
<b>Qui peut être la personne de confiance ?</b>	<b>Qui sont les personnes à prévenir ?</b>
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.



## 12. 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.



Pour plus d'explications, vous pouvez contacter Hugo VAIL, responsable qualité et gestion des risques

## 13. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION GLOBALE

### L'évaluation de votre satisfaction (interne)

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 remettre lors de votre départ (cf. **questionnaire dans la pochette d'accueil**).

### L'évaluation de votre satisfaction (externe)

En parallèle, la Haute Autorité de Santé réalise une évaluation de votre satisfaction par en ligne.



Si vous souhaitez y participer, il vous suffira **d'indiquer votre adresse mail lors de votre admission**.

Vous recevrez alors un e-mail à la suite de votre séjour contenant un lien unique et individuel permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis et d'y répondre.

Si vous ne souhaitez plus répondre au questionnaire, il vous sera donné la possibilité de vous désinscrire à partir du lien indiqué dans le mail reçu.

**Vos réponses sont importantes.** Elles nous permettront de connaître les points positifs de votre séjour et ceux qu'il nous faut améliorer. Une note de satisfaction de l'ensemble des répondants est consultable sur le site **Scope santé**.

La Haute Autorité de Santé (HAS) est en charge de cette enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Pour toute interrogation, vous pouvez la contacter par courriel [contact.web@has-sante.fr](mailto:contact.web@has-sante.fr) ou par courrier : **Autorité de santé** : 5, avenue du Stade de France 93218 Saint-Denis La Plaine Cedex - Tél. : 01 55 93 70 00 - du lundi au vendredi de 9H à 18H

#### **Par avance merci de votre participation.**

*Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant auprès de l'ATIH : 117 boulevard Marius Vivier Merle  
69329 LYON CEDEX 03 - Tél. : 04 37 91 33 10 - Fax : 04 37 91 33 67*



## 14. 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

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.

Composez le 9 depuis le téléphone de la chambre.



### Accueil Téléphonique

De 8h45 à 11h15 et de 12h30 à 17h du lundi au vendredi.

Après 17 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,

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



### Caméras de surveillance

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



### 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.





### 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.**



## 15. ANNEXES

### 15.1. 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 décline 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



## 15.2. 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)



### 15.3. 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**



## 15.4. 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, Boutelles 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





## 15.5. 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 :



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.



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



## 15.6. 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

mgen\*



**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

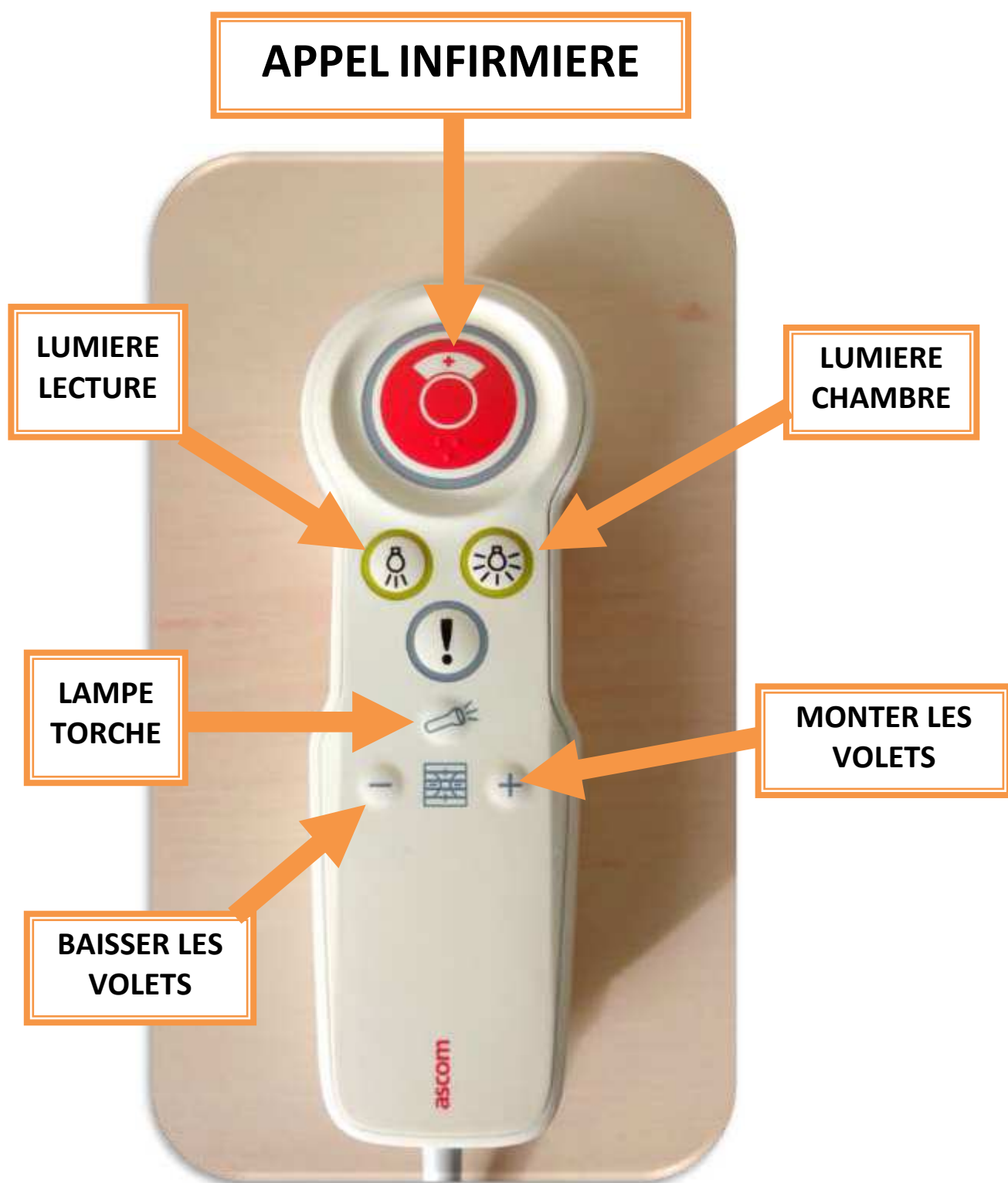


**JEUX:**

- 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



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





## 15.8. Liste des chaînes TV

<b>1</b>	TF1	16	CNews
<b>2</b>	France 2	17	CStar
<b>3</b>	France 3 Centre	18	Gulli
<b>4</b>	Canal +	20	TF1 séries et film
<b>5</b>	France 5	21	L'Equipe
<b>6</b>	M6	22	6 TER
<b>7</b>	MENAUDIERE	23	RMC Story
<b>8</b>	C8	24	RMC Découverte
<b>9</b>	W9	25	Chérie 25
<b>10</b>	TMC	26	LCI
<b>11</b>	TFX	27	Arte
<b>12</b>	NRJ12	28	TV Tours
<b>13</b>	LCP	41	Paris Première
<b>14</b>	France 4		
<b>15</b>	BFM TV		

