

Psychiatrie

Soins

Aides

Respect

Éducation thérapeutique

Séjours personnalisés

Orientations

Établissement  
de **santé mentale** de

Lille

mgen<sup>★</sup>

# SOMMAIRE

1.	MOT DE LA DIRECTRICE /SOMMAIRE	fiche 1
2.	L'ETABLISSEMENT	fiche 2
3.	FORMALITES ADMINISTRATIVES D'ADMISSION ET DE SORTIE	fiche 3
4.	L'OFFRE DE SOINS A L'HOPITAL DE JOUR	fiche 4
5.	VOTRE HOSPITALISATION	fiche 5
6.	LES PLANS	fiche 6
7.	REGLES DE VIE A L'HOPITAL DE JOUR	fiche 7
8.	CONSIGNES A RESPECTER	fiche 8
9.	LA CERTIFICATION DES ETABLISSEMENTS DE SANTE	fiche 9
10.	COMMISSION DES USAGERS	fiche 10
11.	PROGRAMME ANNUEL DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES	fiche 11
12.	PROGRAMME ANNUEL DU COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)	fiche 12
13.	COMITE DE LIAISON D'ALIMENTATION ET DE NUTRITION (CLAN)	fiche 13
14.	EXPERIENCE PATIENT - VOTRE AVIS NOUS INTERESSE	fiche 14
15.	EN CAS D'URGENCE	fiche 15
16.	LE DEVELOPPEMENT DURABLE	fiche 16
17.	INFORMATION SUR LE MEDICAMENT	fiche 17
18.	OSER PARLER A SON MEDECIN	fiche 18
19.	COORDONNEES UTILE	fiche 19

Soins

Éducation

## 1. MOT DE LA DIRECTRICE

---

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis à l'Établissement de Santé Mentale de LILLE – Groupe MGEN, établissement de soins et d'accompagnement du Groupe VYV.

Durant votre séjour, les médecins, les soignants et l'ensemble du personnel de l'établissement s'efforceront de vous apporter des soins de qualité et d'être attentifs à vos préoccupations.

Notre volonté est de tout mettre en œuvre pour répondre à vos attentes dans les conditions les plus favorables à votre santé.

Ce livret d'accueil vous est remis pour faciliter votre prise en charge et vous guider au sein de la structure.

Madame Véronique LANDRÉ-JADAUD

Soins

Éducation

mgen\*

## 2. L'ETABLISSEMENT

### DESCRIPTION

L'ETABLISSEMENT de SANTE MENTALE de LILLE – Groupe MGEN (ESM) est l'un des 33 établissements sanitaires et sociaux du Groupe MGEN. Il est composé :

- d'un HOPITAL DE JOUR situé 234 rue Pierre Mauroy à LILLE, au 2<sup>ème</sup> étage
- d'une UNITE DE CONSULTATIONS AMBULATOIRES, située 234 rue Pierre Mauroy à LILLE, au 3<sup>ème</sup> étage
- d'un CENTRE DE PROXIMITÉ EN REHABILITATION PSYCHO SOCIALE dont les soins se partagent entre le 234 rue Pierre Mauroy à LILLE et le 5 rue d'Antin à LILLE
- d'un CENTRE SUPPORT RÉGIONAL EN RÉHABILITATION PSYCHOSOCIALE situé 234 rue Pierre Mauroy à LILLE, au 3<sup>ème</sup> étage
- d'une MAISON DES USAGERS (MDU) située 5 rue d'Antin à LILLE.

L'ESM est ouvert à tous. Tout assuré social adulte (à partir de 18 ans) peut être accueilli sans être nécessairement affilié à la mutuelle MGEN ou employé de l'Education Nationale.

Soins

### Equipe de Direction :

Directeur de l'établissement : Madame Véronique LANDRÉ-JADAUD

Médecin Chef de Service : Docteur Olivier MAZAS

Encadrante d'unité de soins : Madame Corinne LOISEL

Cadre administrative : Madame Paule-Marie SCHOTT-DECOOL

Cadre administrative : Madame Nathalie MOSTAERT

Éducation

### Représentants des Usagers :

Madame Marie José FROIDEVAL, Titulaire, Association ADVOCACY

Monsieur Gilbert PETOUX, Titulaire, Association UFC Que Choisir

Monsieur Bertrand DE LAMBERTERIE, Suppléant, Association UNAFAM

Monsieur Bernard SOORBEEK, Suppléant, Association UDAF

### Référente des droits des usagers :

Madame Nathalie MOSTAERT

## L'HOPITAL DE JOUR

L'Établissement de Santé Mentale de LILLE a ouvert en 1978. Il comprend un hôpital de jour d'une capacité de 33 places.

**Médecin Responsable et Présidente CME : Docteur Ingrid DUR**

- 🌿 **Equipe pluridisciplinaire :** Médecins psychiatres, Médecin généraliste, Médecin addictologue, Psychologues spécialisés en neuropsychologie, Infirmiers, Médiatrice de Santé Paire, Assistante sociale.

### ACCES A L'HOPITAL DE JOUR

**Modes d'accès :**

**Métro**

Stations : Mairie de Lille (ligne 2),

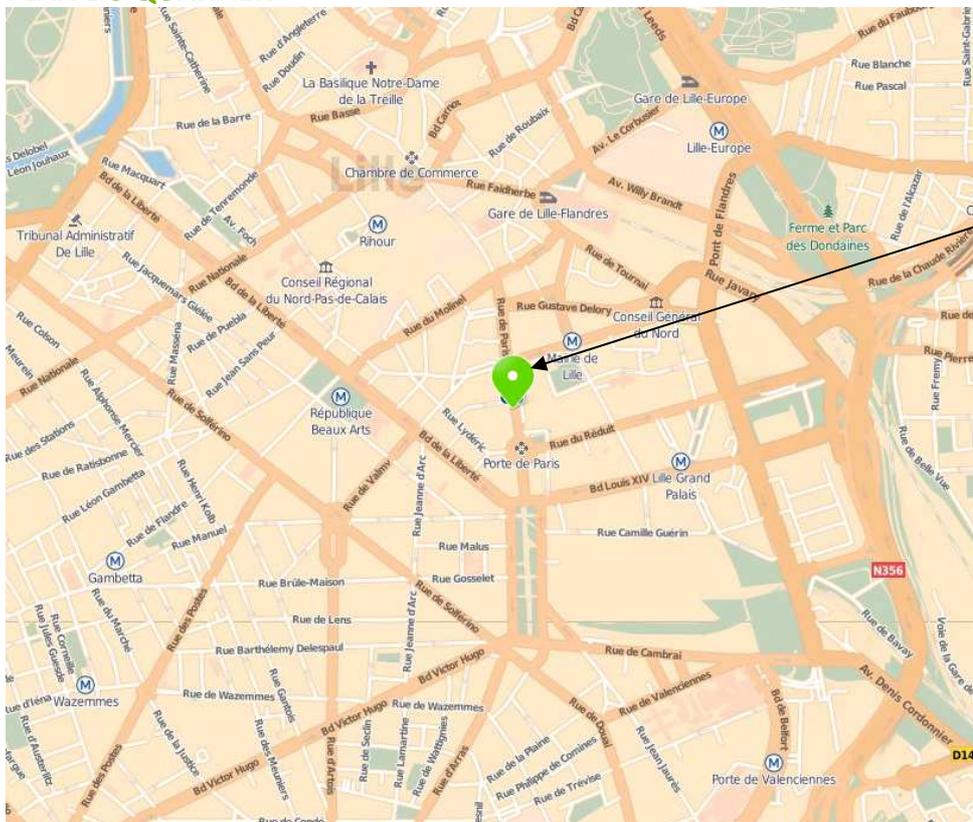
**Train**

Gare LILLE-FLANDRES ou Gare LILLE-EUROPE

**Voiture**

Autoroute A1, A25, puis sortie LILLE CENTRE

### PLAN DU QUARTIER



Etablissement de  
Santé Mentale de  
LILLE – Groupe  
MGEN  
[www.mgen.fr/etablissements/etablissements-de-sante-mentale/lille-59/](http://www.mgen.fr/etablissements/etablissements-de-sante-mentale/lille-59/)

Soins

Éducation

mgen

## UNITE DE CONSULTATIONS AMBULATOIRES

L'unité de consultations ambulatoires est ouverte à tous. La première consultation se fait avec un médecin psychiatre qui détermine avec vous la prise en charge la plus adaptée à vos besoins.

Diverses orientations thérapeutiques sont proposées :

- ✿ Soins orientés rétablissement,
- ✿ TECC : Thérapies Emotionnelles Cognitives et Comportementales,
- ✿ Systémique brève,
- ✿ Psychodynamique,

**Médecin Responsable : Docteur Olivier MAZAS**

- ✿ **Equipe pluridisciplinaire** : Médecins psychiatres, Médecin généraliste, Médecin addictologue, Psychologues spécialisés en neuropsychologie, Infirmiers, Médiatrice de santé Paire, Assistante sociale.

Soins

Éducation

## CENTRE DE PROXIMITE EN REHABILITATION PSYCHO-SOCIALE

**Le Centre de proximité en Réhabilitation Psycho-sociale** propose des soins de Remédiation Cognitive, d'Education Thérapeutique du Patient et d'accompagnement dans les projets de réinsertion sociale et professionnelle des usagers.

**La Remédiation Cognitive (RC)** a pour objectif d'améliorer les troubles de la concentration, de la mémoire, des fonctions exécutives (flexibilité, organisation) et d'améliorer les interactions et les compétences sociales.

La RC est accessible sur indication médicale du médecin psychiatre et après un bilan neuropsychologique complet.

**L'Education Thérapeutique du Patient (ETP)** a pour objectif de mieux vivre avec une maladie chronique et d'acquérir, de mobiliser, ou de maintenir les compétences d'auto-soins et d'adaptation.

L'ESM a une autorisation délivrée par l'Agence Régionale de Santé (ARS) des Hauts de France pour quatre programmes d'ETP : pour les patients souffrant de troubles du spectre schizophrénique, pour les patients souffrant de troubles bipolaires de l'humeur, pour les patients souffrant de troubles dépressifs récurrents ou persistants, et pour les thérapeutiques médicamenteuses.

**L'équipe de case management** s'assure de la bonne coordination des différentes actions de soins pour garantir un suivi personnalisé du parcours de réhabilitation psycho-sociale. Elle soutient l'engagement actif de la personne dans son processus de rétablissement.

Ces soins sont complémentaires aux autres traitements, médicamenteux et psychothérapeutiques. Ils peuvent être proposés sous forme d'entretiens individuels ou de groupe, soit dans le cadre de l'hospitalisation de jour soit dans le cadre de soins ambulatoires.

Le département de réhabilitation psycho-sociale est composé de :

**Médecin Responsable : Docteur Olivier MAZAS**

- **Equipe pluridisciplinaire** : Médecins psychiatres, Médecin généraliste, Médecin addictologue, Psychologues spécialisés en neuropsychologie, Infirmiers, Infirmiers thérapeutes en RC et en ETP, Médiatrice de Santé-Paire, Assistante sociale.

Soins

Éducation

## LA MAISON DES USAGERS

La Maison Des Usagers en santé mentale (MDU) est un espace d'accueil, d'échanges, d'écoute et d'information pour les usagers des services de soins en santé mentale, leurs proches et pour toute personne souhaitant obtenir des informations en santé mentale.

La Maison Des Usagers accueille toute personne souhaitant s'exprimer, échanger et trouver de l'information en santé mentale. L'accueil (anonyme et gratuit), l'écoute et l'information en santé mentale sont assurés par des associations menant des actions dans ce domaine et par Madame Nathalie MOSTAERT, coordinatrice de la Maison des Usagers.

Ni lieu de soins, ni lieu de règlement institutionnel des conflits, la Maison Des Usagers est un espace neutre, rassurant et convivial, répondant au besoin d'information dans le domaine de la santé mentale dans le respect de la confidentialité.

La MDU participe à des projets co-construits avec et pour les usagers notamment le CoFoR : Centre de Formation au Rétablissement

La maison des usagers se trouve dans le quartier Wazemmes de LILLE au 5 rue d'Antin.

### ACCES A LA MAISON DES USAGERS

#### Modes d'accès :

##### Métro

Station : Gambetta

##### Bus Urbains

CIT1-CIT2 arrêt Colbert

##### Train

Gare LILLE-FLANDRES ou Gare LILLE-EUROPE

##### Voiture

Autoroute A1, A25, puis sortie Lille centre



Maison des Usagers

Soins

Éducation

## 3-FORMALITES ADMINISTRATIVES D'ADMISSION ET DE SORTIE

### VOTRE ADMISSION

L'admission en hôpital de jour relève d'une décision médicale.  
Les formalités administratives d'admission s'effectuent au service accueil de l'ESM.

Afin que votre séjour soit pris en charge dans les meilleures conditions, munissez-vous des documents suivant lors de votre admission :

- **Une pièce d'identité** (carte d'identité, carte de séjour, passeport)
- **Votre carte vitale**
- **Votre carte de mutuelle**, ou tout organisme de couverture complémentaire (CMU complémentaire).

#### Vigilance quant à votre identité :

A chaque étape de votre prise en charge, nous vérifions votre identité. 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).

*La sécurité des soins est l'affaire de tous. Aidez-nous à être rigoureux sur votre identification.*



Attention ! La carte Vitale ne peut pas être considérée  
comme une pièce d'identité officielle.

### TARIF DES PRESTATIONS

Le taux de prise en charge par l'assurance-maladie dépend de votre situation. Dans la majorité des cas, il est de 80%. Les 20% restants constituent le ticket modérateur et sont généralement pris en charge par votre mutuelle.

Le taux de prise en charge peut être cependant de 100% :

- Si votre maladie figure sur la liste des ALD, fixée par l'article D. 322-1 du Code de la Sécurité sociale, a été actualisée par le décret n°2011-77 du 19 janvier 2011 et par le décret n°2011-726 du 24 juin 2011
- Si vous êtes en situation d'invalidité
- Si vous êtes membre de la MGEN
- Si vous êtes membre d'une autre complémentaire santé ayant délivré un accord de prise en charge.

### 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.

Si vous n'êtes pas assuré social ou ne cotisez pas à un organisme complémentaire et si vos ressources sont insuffisantes pour assurer le paiement de votre hospitalisation, vous pouvez, avant votre entrée, demander à bénéficier de la Complémentaire Santé Solidaire.

Pour tout autre renseignement administratif, le secrétariat médical est à votre disposition, ainsi qu'une assistante sociale.

## DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous voudrez bien, lors de votre journée découverte, remettre à l'infirmier le formulaire renseigné qu'il vous a remis.

Vous pouvez bien évidemment changer de personne de confiance à tout moment.

## LES DIRECTIVES ANTICIPEES EN PSYCHIATRIE OU GPS (Guide de Prévention des Soins)

Au cours de votre séjour, vous aurez la possibilité d'établir un GPS, une présentation de ce guide est faite par la médiatrice de santé paire. Le GPS est un plan de crise conjoint et entre dans le cadre des directives anticipées en psychiatrie.

*« Le GPS est destiné à toutes les personnes vivant ou ayant vécu des difficultés psychiatriques, Il s'agit d'un support pour mieux participer aux décisions concernant la santé mentale de la personne. Il est conseillé de remplir son CPS lorsque l'on se sent bien, pour être au plus près de ses besoins, de ses difficultés, de ses ressources et de ses volontés. »*

## VOTRE SORTIE

Votre sortie de l'hôpital de jour est une décision médicale et se prépare avec vous et l'équipe pluridisciplinaire tout au long de votre parcours de soins, au travers de votre Projet de Soins Personnalisé.

En prévision de votre sortie, vous serez informé(e) des consignes de suivi pour les médicaments qui vous sont prescrits. Vous retrouvez ces éléments dans la lettre de liaison.

Si vous avez besoin d'une aide technique et/ou humaine à votre retour à domicile, celles-ci seront étudiées avec votre médecin psychiatre.

Le jour de votre sortie, vous seront remis :

- Une lettre de liaison adressée à votre médecin traitant et autres médecins de votre choix
- Une prescription médicale, si besoin
- Un bulletin de sortie, si besoin.

La lettre de liaison alimentera votre DMP (Dossier Médical Partagé) ainsi que l'ordonnance de sortie si besoin. Vous retrouverez ces documents dans Mon Espace Santé, le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé.

Soins

Éducation

## 4-L'OFFRE DE SOINS DE L'HOPITAL DE JOUR

### Ses missions

L'hôpital de jour accueille des adultes présentant des troubles psychiques et dont l'autonomie permet le maintien à domicile.

L'hôpital de jour assure en journée des soins polyvalents, individualisés et orientés vers le rétablissement, répondant au Projet de Soins Personnalisé.

Les moyens mis à disposition sont des activités à visée thérapeutique, des programmes psycho-éducatifs et un accompagnement pluridisciplinaire qui visent à maintenir et à développer l'insertion des personnes dans leur milieu familial, professionnel et social.

### Le Projet de Soins Personnalisé

Le Projet de Soins Personnalisé (PSP) requiert votre consentement libre et éclairé. Il est individualisé et à durée variable. Il repose sur un contrat établi et signé entre vous, votre médecin psychiatre, et votre infirmier référent. Ainsi, tout au long de votre séjour vous serez invité à participer aux choix thérapeutiques vous concernant.

### Les options thérapeutiques de l'établissement

Au cours de votre hospitalisation et dans le cadre de votre Projet de Soins Personnalisé, vous bénéficierez :

- d'une consultation avec le médecin généraliste attaché à l'hôpital de jour qui réalise un examen somatique à votre entrée
- des entretiens réguliers avec un psychiatre, avec la prescription des médicaments nécessaires et l'évaluation de leur efficacité et de leur tolérance, des entretiens avec les proches sont également possibles
- des consultations avec la médecin addictologue pour vous accompagner vous et votre entourage dans l'arrêt ou la diminution des consommations de tabac, alcool, cannabis
- des entretiens infirmiers avec un infirmier référent, chargé de coordonner le Projet de Soins Personnalisé
- des entretiens et/ou accompagnements extérieurs avec l'infirmier case-manager
- des entretiens et/ou accompagnements avec la médiatrice de santé-paire
- des activités thérapeutiques : Cuisine thérapeutique, Psychoéducation à la santé (médicament, sommeil,...), Relaxation, Méditation, Remédiation Cognitive, Groupe TCC, médiation artistique et culturelle, activités physiques adaptées
- des consultations avec des psychologues spécialisés en neuropsychologie
- des rendez-vous pour vous aider dans vos démarches avec l'assistante sociale

Soins

Éducation

## 5-VOTRE HOSPITALISATION

Votre prise en charge est personnalisée.

L'**entretien de pré-admission** permet au médecin de s'assurer que votre état de santé est compatible avec les soins mis en œuvre à l'hôpital de jour.

Une **journée découverte** de l'hôpital de jour vous sera alors proposée. Elle vous permettra de prendre connaissance des lieux, des soignants et des différents soins possibles. A l'issue de cette journée découverte, un Projet de Soins Personnalisé sera élaboré avec vous. Votre consentement sera recueilli à chaque étape de votre prise en charge.

Votre **Projet de Soins Personnalisé** sera réévalué régulièrement entre vous et l'équipe pluridisciplinaire qui vous accompagne

**Lors de votre séjour** vous serez accompagné par :

↳ Le **médecin psychiatre de l'hôpital de jour** : il sera chargé d'évaluer régulièrement votre état de santé, de coordonner votre prise en charge, et de prescrire et adapter votre traitement médicamenteux dont il sera responsable. Il pourra rencontrer vos proches si vous le souhaitez. Vous pourrez, si vous le souhaitez, continuer à rencontrer en parallèle votre psychiatre référent.

↳ Le **médecin généraliste** : il est présent une fois par semaine. Il peut donner un avis somatique sur la possibilité de participer à certains soins pratiqués dans l'établissement. Vous devez garder votre suivi avec votre médecin traitant désigné auprès de votre organisme de sécurité sociale.

↳ La **médecin addictologue** : elle peut vous accompagner dans la diminution ou l'arrêt des consommations de tabac, alcool, cannabis...

↳ Le **pharmacien** : il participe avec l'équipe médicale à la sécurisation du circuit du médicament.

↳ Une **encadrante d'unité de soins** : elle encadre le personnel soignant de l'unité, et veille à la qualité et à la sécurité des soins proposés et à leur organisation.

↳ Les **infirmier(e)s** : ils évaluent régulièrement votre état de santé, vos éventuelles douleurs et vos difficultés. Ils vous accompagnent dans la connaissance et le suivi de votre traitement. Ils animent également plusieurs activités thérapeutiques.

↳ La **Médiatrice de santé Paire** : usagère rétablie, elle partage son expérience en proposant des accompagnements et des entretiens d'aide, d'orientation ou d'écoute dans le parcours de soins.

↳ Les **psychologues spécialisés en neuropsychologie** : ils peuvent objectiver avec vous l'existence de troubles de concentration, de mémoire, d'attention ou d'organisation et évaluer la présence de difficultés dans les interactions sociales. Ils supervisent et coaniment plusieurs activités.

↳ L'**assistante sociale** : elle peut vous aider dans vos démarches administratives et sociales. Vous pourrez la rencontrer sur rendez-vous.

↳ Les **secrétaires médicales** : elles assurent les rendez-vous des consultations et la gestion administrative de votre dossier.

↳ L'**équipe de restauration** : elle est chargée de la préparation et du service des repas. Une **diététicienne** veille à votre équilibre alimentaire et travaille en collaboration avec le service restauration

↳ Les **services techniques** : ils ont en charge la maintenance et l'entretien des bâtiments.

Soins

Éducation

# 6. LES PLANS



Soins

Éducation



## 7. REGLES DE VIE A L'HÔPITAL DE JOUR

Parce que votre bien-être est au cœur de notre projet d'établissement

### Accueil

Vous êtes attendu(e) le matin entre 9h30 et 10h sauf autorisation particulière. Les activités se terminent à 16h. Les rendez vous avec votre psychiatre ou votre infirmier référent sont planifiés lors de vos venues. Nous vous demandons de bien vouloir prévenir l'équipe soignante lorsque vous quittez l'établissement.

### Repas thérapeutique

Le repas est servi à partir de 12h10 et organisé en deux services, le premier de 12h10 à 12h45, le deuxième de 13h à 13h45. Un infirmier vous accompagne dans la salle de restaurant.

Le menu est affiché pour la semaine à l'accueil, près du restaurant et au 2<sup>ème</sup> étage (Hôpital de jour). L'accès à la salle de restaurant est interdit en dehors des plages horaires indiquées ci-dessus.

### Respecter les horaires de votre Projet de Soins Personnalisé

Vous avez contractualisé et signé un plan de soins personnalisé avec l'équipe soignante, il est nécessaire de le respecter. Celui-ci peut être revu à tout moment avec votre médecin psychiatre.

### Absences

Toute absence prévisible (démarche, rendez-vous...) ou non (retard, problème de santé...) doit être signalée à l'équipe.

Tout départ avant les horaires prévus dans votre projet de soin doit être transmis et justifié auprès de l'équipe soignante.

Des absences de courte durée ou des congés peuvent être programmés au cours de la prise en charge, mais doivent être planifiés avec votre médecin de l'hôpital de jour, pour les adapter à votre état de santé.

### Respect des personnes

Afin de favoriser le confort et le bien être de tous, veiller à son langage : respect et courtoisie sont impératifs, éviter le bruit et éteindre son téléphone portable dans l'enceinte de l'hôpital de jour.

### Respect des lieux

Afin de respecter les équipements : merci de ne pas dégrader les locaux, de veiller au matériel, de respecter l'hygiène et la salubrité des lieux.

### Affaires personnelles

Les affaires que vous avez avec vous sont sous votre responsabilité. Nous vous recommandons de ne pas apporter à l'hôpital de jour des objets de valeur ou de l'argent.

Si vous en faites la demande auprès de l'accueil, un casier peut être mis à votre disposition. Une caution vous sera demandée et restituée à votre sortie contre remise de la clé. Dans le cas contraire, la caution sera encaissée. Il y a obligation de rendre le casier si absence supérieure à 2 mois.

### Engagement

Lors de votre admission, vous vous engagez à respecter les règles de vie. La signature de votre projet de soins vous engage à respecter ces règles de vie.

Soins

Éducation

## 8. CONSIGNES A RESPECTER



**Tabac :** Conformément au décret du 15 novembre 2006, nous vous rappelons **qu'il est interdit de fumer dans l'ensemble de l'établissement**. L'usage de la vape est également interdit.



**Téléphone portable :** L'utilisation du téléphone portable est limitée au sein de l'hôpital de jour au 2<sup>ème</sup> étage et n'est pas autorisée pendant les activités thérapeutiques.

Il est **formellement interdit de photographier et de filmer** à l'intérieur de l'hôpital.



**Les comportements agressifs ou violents** envers le personnel de l'établissement et/ou d'autres patients sont passibles de poursuites judiciaires.



**Alcool, et produits toxicologiques :**

L'introduction de boissons alcoolisées et de produits toxicologiques est rigoureusement interdite dans l'établissement.



**Armes :** il est strictement interdit d'introduire une arme ou des objets dangereux dans l'établissement.



LA **PRISE DE TRAITEMENT PERSONNEL** DANS L'HÔPITAL DOIT SE FAIRE APRES AVIS ET ACCORD DE VOTRE PSYCHIATRE REFERENT, NOTAMMENT AFIN D'EVITER TOUT RISQUE D'INTERACTIONS MEDICAMENTEUSES.



**Conduite à tenir en cas d'incendie :** elle est précisée dans les plaquettes affichées dans tous les lieux accessibles au public.

Afin de faciliter l'organisation de service ainsi que les conditions d'hospitalisation, il est primordial que chaque patient respecte les consignes.

Tout manquement à ce règlement sera évalué et pourra remettre en cause votre prise en charge.

Soins

Éducation

## 9. LA CERTIFICATION DES ETABLISSEMENTS DE SANTE POUR LA QUALITE DES SOINS



La certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins pour les établissements de santé publics et privés.

Pour en savoir plus : [has.santé.fr](http://has.santé.fr) et [scopesante.fr](http://scopesante.fr)

Cette procédure, indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle, porte sur 4 enjeux principaux :

- Le développement de l'engagement des patients
- Le développement de la culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat
- Le développement du travail en équipe, moteur d'amélioration des pratiques
- L'adaptation aux évolutions du système de santé.

**Notre établissement est certifié au plus haut niveau c'est-à-dire sans réserve, sans recommandation depuis janvier 2020 pour 6 années.**

La prochaine certification se déroulera en janvier 2026.

**Les indicateurs « Qualité et sécurité des soins » obligatoires sont affichés dans le hall d'accueil ainsi qu'à l'hôpital de jour et disponibles sur le site [scopesanté.fr](http://scopesanté.fr)**

Soins

Éducation

## Labellisation AFNOR CERTIFICATION

L'établissement a obtenu la reconnaissance du comité des Engagements de service MGEN pour son travail mené dans le cadre du dispositif de labellisation des engagements de service et sa conformité aux référentiels sur les thématiques suivantes :

- Démocratie en Santé
- Lutter ensemble contre la douleur

Reconnaissance validée lors des audits « AFNOR Certification » en juin 2022, ce label est valable 4 ans.



L'établissement s'est inscrit en 2023 pour l'engagement de service MGEN sur la thématique « Garantir la fluidité des parcours de soins et de vie », l'audit « AFNOR Certification » a eu lieu en octobre 2023, l'établissement a été labellisé pour 4 ans sur ce thème.



Soins

Pour 2024, l'établissement s'est positionné afin d'obtenir le label concernant la thématique « Offrir un accueil personnalisé ».

## Lieu de santé sans Tabac

L'établissement s'engage dans une politique Lieu de Santé sans tabac afin d'offrir un environnement sain et une aide à l'arrêt du tabac aux usager.es et aux salarié.es. Il est strictement interdit de fumer à partir de la porte d'entrée de l'établissement. Pendant votre suivi vous pourrez bénéficier d'une aide, parlez-en à vos soignant.es.

Éducation



## 10. LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Conformément à l'Article L112-3 du Code de la Santé Publique (Modifié par LOI n°2016-41 du 26 janvier 2016 – art 183)

La Commission Des Usagers (CDU) a pour objectif d'examiner les réclamations et veiller au respect des droits des usagers. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leur entourage et de leur prise en charge. Elle a connaissance de l'analyse des causes profondes des événements indésirables graves produits dans l'établissement.

### Liste nominative des membres de la CDU

#### Membres de droit avec voix délibérative et leurs suppléants

✿ Madame Véronique LANDRE JADAUD Directrice	Directrice <b>Présidente</b>
✿ Monsieur Gilbert PETOUX	<b>Vice-Président</b> <b>Représentant des usagers titulaire</b> UFC QUE CHOISIR
✿ Madame le Docteur Ingrid DUR	Psychiatre <b>Présidente de CME</b> <b>Médecin médiateur titulaire</b>
✿ Monsieur le Docteur Jean Paul KORNOBIS	Généraliste <b>Médecin médiateur suppléant</b>
✿ Madame Audrey COURCELAUD	Infirmière <b>Médiateur non médical titulaire</b>
✿ Madame Magdalena D'HENRI	Assistante sociale <b>Médiateur non médical suppléante</b>
✿ Madame Marie José FROIDEVAL	<b>Représentante des usagers titulaire</b> ADVOCACY
✿ Monsieur Bertrand DE LAMBERTERIE	<b>Représentant des usagers suppléant</b> UNAFAM
✿ Monsieur Bernard SOORBEEK	<b>Représentant des usagers suppléant</b> UDAF

#### Membres supplémentaires avec voix consultative

✿ Madame Claire DEGANT	<b>Infirmière</b>
✿ Monsieur Sylvain PONTZEELE	<b>Psychologue spécialisé en neuropsychologie</b>
✿ Madame Lidia ROMANO	<b>Médiatrice de Santé Paire</b>
✿ Madame Sylvie DE BACKER	<b>Représentante titulaire siégeant au CA MGEN</b>
✿ Madame Céline BOUBA	<b>Représentante suppléante siégeant au CA MGEN</b>
✿ Madame Nathalie MOSTAERT	<b>Responsable Qualité</b> <b>Référente droits des usagers</b> <b>Coordinatrice de la Maison des Usagers</b>

Soins

Éducation

Vous pouvez faire parvenir vos réclamations, vos remarques et vos plaintes à la Directrice de l'établissement, par courrier, à l'adresse suivante :

**E.S.M de Lille - groupe MGEN- Madame la directrice**  
**234 rue Pierre Mauroy CS 80040 - 59044 LILLE CEDEX.**

Vous pouvez aussi solliciter un rendez-vous avec la directrice auprès du secrétariat de direction.

Vous pouvez joindre **Monsieur Gilbert PETOUX Représentant des usagers titulaire**, Association UFC-QUE-CHOISIR, Région LILLE, 54 rue Jacquemars Giélee 59000 LILLE [contact@ufclille.fr](mailto:contact@ufclille.fr) ☎ 03 20 85 14 66

Vous pouvez joindre **Madame Marie José FROIDEVAL, Représentante des usagers titulaire**, Association ADVOCACY France par mail à l'adresse suivante [mariejose.froideval@numericable.fr](mailto:mariejose.froideval@numericable.fr) ☎ 06 60 54 43 93

Vous pouvez joindre **Monsieur Bertrand DE LAMBERTERIE, Représentant des usagers suppléant**, Association UNAFAM par mail à l'adresse suivante [bertrand.de.lamberterie@numericable.fr](mailto:bertrand.de.lamberterie@numericable.fr) ☎ 06 25 69 40 82

Vous pouvez joindre **Monsieur Bernard SOORBEEK, Représentant des usagers suppléant**, Association UDAF 59 par mail à l'adresse suivante [bernard.soorbeek@wanadoo.fr](mailto:bernard.soorbeek@wanadoo.fr) ☎ 06 31 71 41 94

**Madame Nathalie MOSTAERT, Référente des Droits des Usagers** est à votre disposition - 234 rue Pierre Mauroy 59000 LILLE ☎ 03 20 57 68 78 ou à la Maison des Usagers (MDU) 5 rue d'Antin 59000 LILLE ☎ 03 20 13 92 32 - Portable : 07 85 43 69 65 – [nmostaert@mgen.fr](mailto:nmostaert@mgen.fr).

A l'égard des usagers, des proches et du personnel de l'établissement, la référente Droits des Usagers :

- Favorise l'accès à l'information relative aux Droits des Usagers
- Répond aux demandes d'informations relatives aux Droits des Usagers et oriente vers les services concernés, le cas échéant.
- Soutient l'exercice des missions du/des Représentant(s) des Usagers de l'Etablissement (mise à disposition d'outils, information).

Une réunion d'information trimestrielle (avec la référente des Droits des Usagers, la médiatrice de santé paire et l'encadrante des unités de soin) a lieu pour mieux vous informer : Aide à la compréhension du livret d'accueil pour les nouveaux entrants, information MDU, directives anticipées, présentation guide FALC, DMP

En cas de litige, vous pouvez également faire appel à la **Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des infections iatrogènes et des infections nosocomiales** à l'adresse suivante :

**C.R.C.I.**  
**36 avenue du Général de Gaulle - Tour Galliéni II**  
**93175 Bagnoleux cedex**  
**Téléphone : 01.49.93.89.20**  
**Mail : [idf@commissions-crci.fr](mailto:idf@commissions-crci.fr)**

Soins

Éducation

## 11. PROGRAMME ANNUEL DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

L'Établissement dispose d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) et d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui se réunissent au moins 4 fois par an.

Chaque année un programme d'actions en lien avec les bonnes pratiques d'hygiène et la prévention du risque infectieux est défini. Le CLIN a arrêté le programme suivant :

- Suivi des consommations des solutions hydro-alcooliques et recueil des données des indicateurs Infections Associées aux Soins
- Hygiène et propreté des locaux et du matériel
- La formation, la culture de sécurité et l'appui aux acteurs de santé en matière de sécurité des soins

Des interventions sur le thème de l'hygiène peuvent vous être proposées, notamment lors de la semaine de la sécurité des patients et de la journée mondiale sur l'hygiène des mains :

- ✿ Campagne de vaccination anti-grippale
- ✿ Campagne de vaccination COVID
- ✿ Journée Mission Mains Propres
- ✿ Semaine de sécurité des patients annuelle



Soins

Éducation

## 12. PROGRAMME ANNUEL DU COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Les professionnels de santé de l'établissement sont engagés dans la prévention, le traitement et le soulagement de la douleur. Cette prise en charge s'appuie sur le programme et les actions élaborés par le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

**La douleur n'est pas une fatalité, la douleur augmente la vulnérabilité et diminue la résistance au stress de la vie.**

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 qui se distingue par son origine, sa durée, son 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 de l'équipe soignante.

**On peut la soulager**

Même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur, nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager. Le médecin et l'équipe soignante sont là pour vous accompagner dans le soulagement de votre douleur.

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

Le CLUD définit chaque année un programme d'actions. Pour cette année, il a arrêté le programme suivant :

- Soulager la douleur de façon non médicamenteuse c'est-à-dire par le biais de l'ensemble des activités thérapeutiques proposées dans l'établissement
- Diffuser des informations et sensibilisations autour de la lutte contre la douleur
- Maintenir l'engagement de l'établissement « Certification AFNOR », validé pour 4 ans à compter de juin 2022



Soins

Éducation

mgen\*

## 13. 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.

Deux enquêtes ont lieu chaque année sur une période d'une semaine afin de recueillir vos avis et suggestions.

Soins

Éducation

## 14. EXPERIENCE PATIENT - VOTRE AVIS NOUS INTERRESSE

Nous sommes sensibles à l'amélioration de la qualité des prestations et activités qui vous sont proposées ; votre avis nous intéresse :

Chaque année l'établissement organise :

- une enquête sur la satisfaction globale de l'établissement sur une période de trois semaines
- deux enquêtes sur la restauration sur une période d'une semaine
- une enquête sur la qualité des activités thérapeutiques sur une période d'une deux semaines.

Les résultats sont communiqués et validés en CDU par les représentants des usagers.

Une communication aux usagers a lieu lors d'une réunion spécifique organisée par les représentants des usagers.

Les résultats sont affichés dans l'établissement (panneau d'affichage au rez-de-chaussée et à l'hôpital de jour).

Soins

### Le projet des usagers

- ✓ Le projet des usagers exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et la sécurité de la prise en charge et du respect du droit des usagers.
- ✓ Le projet des usagers a été proposé par la Commission des Usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement, de la politique médicale et du projet institutionnel de l'établissement en décembre 2021.
- ✓ Le projet des usagers de l'établissement est coconstruit avec l'ensemble des usagers de l'établissement, les représentants des usagers, les membres de la CDU, les bénévoles des associations intervenant dans l'établissement, les représentants de la commission médicale, les professionnels de santé, le service qualité.
- ✓ Dans ce cadre, des réunions sont proposées, les axes définis sont travaillés par les usagers. Il existe un document synthétique qui est à votre disposition sur demande.

Éducation

## 15. EN CAS D'URGENCE

Pour avoir une écoute, du soutien en dehors des heures d'ouverture de l'Hôpital de Jour, vous pouvez contacter les services suivants :

### CAC

**Centre d'Accueil et de Crise :**

Hôpital Fontan 1  
Rue André Verhaeghe 59000 Lille  
**03 20 44 42 15**

### CPAA

**Ilot psy - Centre Psychiatrique d'Accueil et d'Admission :**

Hôpital Saint Vincent  
2 rue Desaix 59000 Lille  
**03 59 35 28 61**

### CAPI

**Centre d'Accueil Psychiatrique Intersectoriel :**

Hôpital Lucien Bonnafé  
140 rue de Charleroi 59100 Roubaix  
**03 28 32 50 60**

**Le suicide, plus on en parle, moins on y pense**

NUMÉRO NATIONAL DE PRÉVENTION DU SUICIDE

**3114**

Écoute professionnelle  
et confidentielle  
24h/24 - 7j/7  
Appel gratuit

[www.3114.fr](http://www.3114.fr)

MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

Éducation



**SUICIDE ÉCOUTE**

01 45 39 40 00 7j/7-24h/24

## 16. 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.

Des boîtes Eco'belles pour la collecte sélective sont à votre disposition dans plusieurs lieux, remplissons-les !

### BILAN DE PERFORMANCE DU TRI Pour l'année 2022

#### Notre impact positif pour l'environnement

Cette année, nous avons économisé l'équivalent de:



**ENERGIE**

**1,78**  
pleins de  
gasoil



**EAU**

La consommation d'eau  
d'un français pendant  
**1,02**  
mois



**CO2**

Les émissions de  
**0,18**  
trajets Paris-Rome  
en voiture

#### Car nous avons trié et RECYGO a valorisé



Papiers de  
bureau

**191,90** kg



**76,76**

ramettes de 500 feuilles  
de papier A4



Emballages  
carton

**24,00** kg



**109,09**

cartons d'emballage de  
5 ramettes de papier A4

Soins

Éducation

Bilan établi par

**recygo**

pour

ESM MGEN  
ACTION  
SANITAIRE ET  
SOCIALE

Bureau de LILLE

## 17. INFORMATION SUR LE MEDICAMENT

Voici quelques informations et conseils à propos du traitement qui vous est prescrit par votre médecin psychiatre :

Votre traitement médicamenteux est un traitement individuel prescrit sur mesure en fonction de vos troubles, de leur évolution ainsi que de votre état de santé général, lequel permet ou interdit la prise de certains médicaments (situation évaluée régulièrement en consultation). Ce traitement doit être pris régulièrement, et ce, en respectant bien les quantités prescrites (un sous-dosage pourrait être inefficace et un surdosage pourrait être dangereux).

L'effet de tout médicament peut être modifié par la présence d'autres médicaments ou par la prise de substances particulières comme par exemple l'alcool ou le cannabis.

Aussi nous vous conseillons de :

- Vous abstenir de boissons alcoolisées ou de substances psychoactives comme le cannabis (ou autres).
- Toujours signaler à votre prescripteur la prise conjointe de tout autre médicament. Il est indispensable que vous nous transmettiez les ordonnances des autres traitements médicamenteux qui vous sont prescrits par votre médecin traitant ou les spécialistes que vous consultez, ainsi que vos derniers résultats d'examen (prises de sang, radiographie, électrocardiogramme...).

De même, l'effet de tout médicament peut dépendre de votre état de santé général. Aussi, vous devez prévenir systématiquement votre prescripteur (ou le dernier médecin consulté) de tout symptôme ou problème de santé que vous pourriez rencontrer.

### A savoir :

L'effet thérapeutique d'un médicament peut ne pas être ressenti immédiatement. Il est cependant important de poursuivre le traitement. Si des effets secondaires ou indésirables surviennent, informez-en systématiquement votre médecin. Ils sont le plus souvent transitoires.

**L'arrêt brutal de certains médicaments peut être dangereux.**

Depuis le 13 mars 2017, les usagers peuvent signaler en quelques clics aux autorités sanitaires tout événement indésirable sur le site [signalement-sante.gouv.fr](http://signalement-sante.gouv.fr), dont les effets indésirables, incidents ou risques d'incidents liés aux produits de santé.



**Je peux remplir le formulaire de signalement d'effets indésirables disponible sur le site de l'Agence Nationale de la Sécurité des Médicaments et des produits de santé ( ANSM) : <https://ansm.sante.fr/>**

Soins

Éducation



### 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.**

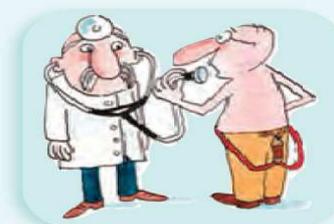
④ Je prends connaissance des consignes pour prendre correctement mon traitement (heure, à avaler, à laisser fondre sous la langue...) **En cas de doute, je n'hésite pas à faire répéter.**

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 ?



Soins

## Ne pas déranger

le soin qu'elle réalise  
nécessite toute son attention



Éducation



### 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.

### 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.).

Soins

Éducation

## 19. COORDONNEES UTILES

### En cas d'urgence

SAMU 15

### Services

MDPH (Maison Départementale de la Personne Handicapée) 03 59 73 73 73

du lundi au vendredi de 8h30 à 16h (sans interruption)

Service de Médecine de Prévention du Rectorat 03 20 15 62 06

### Associations

<b>UFC-QUE-CHOISIR</b>	03 20 85 14 66	<a href="http://ufc-quechoisir-lille.org">ufc-quechoisir-lille.org</a>
<b>FNAPSY</b>	01 43 64 85 42	<a href="http://www.fnapsy.org">www.fnapsy.org</a>
<b>UNAFAM 59 NORD</b>	03 20 56 70 70	<a href="mailto:59@unafam.org">59@unafam.org</a>
<b>ADVOCACY</b>	06 70 33 55 81	<a href="http://www.advocacy.fr">www.advocacy.fr</a>
<b>UDAF 59</b>	03 20 54 97 61	<a href="mailto:nord@udaf59.org">nord@udaf59.org</a>

Vous trouverez à la Maison Des Usagers (MDU) toutes les informations utiles pour entrer en contact avec d'autres associations de la région.

#### Notes personnelles :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Soins

Éducation