

CLINIQUE MAISON FLEURIE

Site Château à Faches-Thumesnil
Site Parc Monceau à Lille



G U I D E
P R A T I Q U E



HÔPITAL PRIVÉ MÉTROPOLÉ



Bienvenue dans un des établissements du groupe HPM

La santé ... notre métier

Né en avril 2007, le Groupe Hôpital Privé Métropole compte aujourd'hui 9 établissements répartis sur l'ensemble de la métropole Lilloise. Chaque jour plus de 450 praticiens et 1 850 salariés contribuent à la prise en charge des patients pour leur offrir un parcours de soin personnalisé et complet.

Une offre globale et innovante en chirurgie, médecine, obstétrique, psychiatrie, gériatrie, cancérologie, orthopédie, soins de suite et de réadaptation. Un accueil pour les urgences cardiologiques ou les urgences de la main. Des services de consultation et de soins externes. A chaque étape, nos équipes sont entièrement dédiées à la santé des patients pour leur garantir une prise en charge adaptée et experte.

L'engagement HPM : être partenaire du parcours de vie

Avec la création de filières et de pôles d'excellence, le Groupe HPM offre aux patients une centralisation des compétences médicales, paramédicales et sociales, des plateaux techniques modernes et une organisation des soins performante.

Grâce à la réunion des expertises sur des sites dédiés, les équipes pluridisciplinaires qualifiées du groupe HPM sont les acteurs d'un parcours de soins complet et entièrement centré sur le bien-être des patients.

Expertise, sécurité et confort

De la prévention au traitement, du diagnostic à la rémission, du séjour hospitalier au retour à domicile, notre mission est de vous garantir un parcours de soins de qualité et adapté à vos besoins spécifiques. Par une démarche qualité d'amélioration continue de nos pratiques, de nos services et de notre accueil, nous nous engageons à vous apporter la plus grande satisfaction.

La santé est votre droit. Nous en avons fait notre devoir.

Sommaire

Votre admission à la Clinique Maison Fleurie	p. 4
Votre séjour : les services de A à Z	p. 6
Droits et devoirs du patient	p. 8
Les Comités	p. 10
Votre sortie	p. 11





CLINIQUE MAISON FLEURIE

Site Château à Faches- Thumesnil - Site Parc Monceau à Lille

Sur les conseils de votre médecin traitant, vous avez choisi notre établissement, nous vous en remercions.

Toute l'équipe médicale et administrative est attentive et présente pour vous aider, vous accompagner pendant votre séjour et répondre à toutes les questions que vous pourriez vous poser.

N'hésitez pas à nous faire part de vos observations en utilisant le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis le jour de votre sortie.

Nous vous souhaitons déjà un prompt rétablissement.

La Direction

DOMAINES D'INTERVENTION

- Psychiatrie générale
- hospitalisation complète et hôpital de Jour

CARTE D'IDENTITÉ

- **2 sites :**
 - Le Château à Faches-Thumesnil
 - et le Parc Monceau à Lille
- 13 praticiens
- 130 lits et places
- 1 200 patients par an

HORAIRES D'OUVERTURE

SITE CHÂTEAU

Tous les jours de 8h30 à 19h30
Parking visiteurs

SITE PARC MONCEAU

Du lundi au vendredi de 9h à 17h

2 sites :

Clinique Maison Fleurie Site le château

411, avenue du Maréchal Leclerc - 59155 Faches-Thumesnil

Tél. 0826 20 62 40 (0,15 € TTC/min) - www.groupehpm.com

Fax. 03 20 62 15 43

N° Finess : 59 078 02 35

Clinique Maison Fleurie Site Parc Monceau

4-6, avenue Salomon - 59000 Lille

Tél. 0826 20 47 47 (0,15 € TTC/min) - www.groupehpm.com

Fax. 03 20 12 47 47

N° Finess : 59 000 85 79





Votre admission à la Clinique Maison Fleurie

1- Avant votre admission

Vous pourrez prendre connaissance des différents tarifs conventionnés, des suppléments de chambre et autres services. Ces informations vous sont transmises par écrit et sont affichées dans le hall d'accueil.

Vous êtes assuré(e) social

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (et autres caisses) couvre 80 % des frais d'hospitalisation.

Reste dû 20 % représentant le ticket modérateur.

Cependant, dans les cas suivants, la prise en charge est totale et couvre le montant du ticket modérateur :

- Accident de travail
- Affections de longue durée si hospitalisation en rapport
- Maladies professionnelles
- Assurés sociaux affiliés aux régimes SNCF et minier
- Article 115 pensionnés militaires
- Dans tous les cas, à compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation.



Vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

La totalité des frais sera à votre charge.

La prise en charge "mutuelle"

Cette prise en charge concerne le ticket modérateur, le forfait journalier et le supplément de chambre.

La prise en charge détaillée de votre mutuelle complémentaire devra être demandée par vos soins auprès de votre mutuelle qui se chargera de la faxer avant votre entrée au :

Site le château à Faches-Thumesnil

Fax. 03 20 62 15 43 - N° Finess : 59 078 02 35

Site Parc Monceau à Lille

Fax. 03 20 12 47 47 - N° Finess : 59 000 85 79

- Si vous possédez une mutuelle conventionnée avec notre établissement, les frais cités ci-dessus pourront être remboursés partiellement ou en totalité selon le type de contrat souscrit.
- Si vous possédez une mutuelle non conventionnée avec notre établissement, les frais cités ci-dessus devront être avancés contre remise d'une facture acquittée indispensable pour le remboursement (des règlements différés pourront être envisagés).

Pour information : notre établissement n'est pas conventionné avec les organismes suivants : MGEN, SLI, Mutuelle Générale, PROBTP, Swiss Life...

Le personnel de l'accueil est à votre disposition pour vous expliquer les conditions de prise en charge de votre hospitalisation.

Les dépassements d'honoraires

La consultation de pré-admission est à régler le jour même. Les tarifs pratiqués par nos psychiatres sont affichés dans la salle d'attente. Des dépassements d'honoraires peuvent être appliqués.

Pendant l'hospitalisation, tous nos médecins pratiquent des honoraires conventionnés avec la Sécurité sociale.





2- Le jour de votre arrivée

Merci d'apporter :

Vos documents administratifs

- La photocopie de l'attestation de votre carte Vitale ou tout document attestant l'ouverture de vos droits
- Le justificatif CMU
- La prise en charge de votre mutuelle demandée par vos soins, à remettre à l'accueil
- La fiche de désignation de la personne de confiance complétée
- Votre carte Vitale mise à jour
- Votre carnet de soins gratuits, si vous êtes bénéficiaire
- L'imprimé délivré par votre employeur en cas d'accident de travail
- Pour les ressortissants de l'Union européenne, l'imprimé E111-E112 et la carte européenne
- Une pièce d'identité : Votre carte d'identité, passeport...
- [Un chèque de caution de 200€ à l'ordre de la SAS HPM Nord](#)

Vos documents médicaux

- Votre carte de groupe sanguin
- Vos résultats d'examen biologiques, radiologiques et cardiologiques récents
- Votre dernière ordonnance en cours
- Un certificat médical si vous suivez un régime alimentaire particulier.

Vos affaires personnelles

- Votre trousse de toilette, serviettes et gants, chaussons, tenues de jour et de nuit, tenues de sport (survêtement et maillot de bain).
- Evitez d'apporter tout objet de valeur. (Votre Carte Bleue, chéquier, ou vos espèces sont à déposer impérativement dans le coffre de votre chambre). L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.
- Le jour de votre admission, pour votre sécurité, l'équipe soignante réalisera un inventaire de vos effets personnels lors de votre installation.

3- Prise en charge

Une équipe pluridisciplinaire participe à la qualité de votre prise en charge :

psychiatre, cardiologue, médecin généraliste, kinésithérapeute, responsable de soins, psychologue, infirmier(ère), aide-soignant(e), psychomotricien, ergothérapeute, professeur de sport, assistante sociale, diététicienne, hygiéniste.

En individuel : les psychothérapies se font sur indication médicale. Ce sont des thérapies cognitives et comportementales ou des psychothérapies systémiques ou psychanalytiques.

En groupe : les ateliers sont en accès libre ou sur prescription médicale. Ces activités ont une visée thérapeutique et occupationnelle. Elles ont pour but de développer les capacités d'imagination et de créativité, d'entretenir la dextérité au sein d'un espace de convivialité. Il s'agit d'activités manuelles, ludiques, sportives ou intellectuelles.

Certaines activités demandent une participation financière, l'équipe se tient à votre disposition pour votre information.



4 - Accompagnant

Dans la chambre, un proche peut déjeuner avec vous.

Les demandes de repas sont à formuler la veille en vous adressant à l'aide-soignante du service et sont valables uniquement pour le repas du midi.

Les tickets sont à retirer à l'accueil où les tarifs sont affichés.

Accueil

À l'accueil, une hôtesse est à votre écoute pour toutes les questions pratiques que vous pouvez vous poser.

Nos conditions d'hébergement sont adaptées aux personnes handicapées ou dépendantes (accessibilité des parties communes garantie, lits électriques, chambre adaptée).

Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans la clinique.

Coffre-fort

Chaque chambre dispose d'un coffre-fort mis gratuitement à votre disposition. Vous devez y déposer vos objets de valeur. Attention, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Communication

En cas de difficultés linguistiques, une liste de personnes maîtrisant les langues étrangères est à votre disposition. N'hésitez pas à en faire la demande auprès du personnel soignant.

Courrier

Chaque jour, le courrier vous sera distribué en fin de journée. Pour l'expédition, les plis affranchis sont à remettre à l'accueil avant 15h.

Culte

Si vous souhaitez recevoir la visite d'un représentant de votre confession religieuse, veuillez en faire la demande auprès du personnel soignant.



Démarche administrative

Sur avis médical, une assistante sociale peut vous aider dans vos démarches administratives.

Distributeurs

À proximité de l'accueil, des distributeurs de boissons fraîches ou chaudes, sandwiches, confiseries sont à votre disposition.

Menus

Chaque jour, vous pourrez modifier votre menu si un aliment ne vous convient pas, avec la carte des choix.

Les repas sont servis dans votre chambre ou dans la salle à manger. Une diététicienne est à votre disposition, après avis médical.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- Petit déjeuner à partir de 8h
- Déjeuner à partir de 12h
- Collation en milieu d'après-midi
- Dîner à partir de 18h30.

Parking

Un parking gratuit est à la disposition des visiteurs.

Tenues du personnel

- Médecin Tenue blanche nominative
- Responsable de soins . Tenue blanche nominative
- Infirmier(ère) Tenue blanche nominative / liseré vert
- Aide-soignant(e) Tenue blanche nominative / liseré bleu
- Ergothérapeute Tenue blanche nominative / liseré jaune*
- Hôtesse Tenue blanche et jaune nominative*
- Agent d'entretien Tenue noire à liseré orange
- Agent de services hospitaliers Tenue bleue et blanche

*sauf sur le site du Parc Monceau.



Règlement intérieur

Un règlement intérieur vous est remis avec ce présent livret d'accueil. L'équipe vous demandera de le signer le jour de votre entrée et de le respecter tout au long de votre séjour.

Téléphone

Un téléphone est à disposition dans toutes les chambres. La connexion vers l'extérieur est ouverte par l'hôtesse sur avis du psychiatre.

Toute communication vers l'extérieur est payante, les tarifs sont affichés à l'accueil.

- Pour obtenir l'extérieur, faites le **0** pour sortir puis composez ensuite le numéro de votre correspondant.
- Pour obtenir l'accueil, composez le **9**.

Vos proches pourront vous joindre directement dans votre chambre. Pour cela communiquez-leur le numéro de la clinique et votre code personnel.

Un point phone à carte est à votre disposition dans le hall d'accueil.

L'utilisation des téléphones portables est tolérée dans l'enceinte de l'établissement sous certaines conditions d'utilisation. Merci de vous renseigner auprès des équipes soignantes.

Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur.

Nous vous remercions de modérer le son de votre téléviseur afin de ne pas déranger les autres patients.

Une salle de détente commune avec une télévision est également à votre disposition.

Vidéo surveillance

La clinique est équipée de caméras de surveillance. Le parking et les entrées/sorties de clinique sont filmés 24h/24.

Néanmoins, l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol et de détérioration.

Visites

Les visites sont autorisées, sauf avis médical ou réglementation particulière. Les visiteurs doivent prévenir l'accueil ou l'infirmière de leur arrivée et de leur départ.

- **Sur le site du Château**, les visites sont autorisées de 12h à 14h et de 17h30 à 19h30. Les week-ends et jours fériés de 12h à 19h30.
- **Sur le site du Parc Monceau**, les visites sont autorisées de 11h15 à 13h15 et de 17h à 19h. Les week-ends et jours fériés de 11h à 19h.

Pour le bien-être des patients, il est conseillé de limiter le nombre de visiteurs et d'observer la plus grande discrétion.



Accessibilité aux informations personnelles

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de vos consultations ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un traitement automatisé réservé à l'usage exclusif de l'établissement (loi informatique et liberté du 6 janvier 1978).

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire de votre praticien et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, pour autant que le traitement de données mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Le patient est en droit d'obtenir de son praticien des informations simples, accessibles et intelligibles concernant les actes qui vont lui être prodigués.

L'article L. 1111-7 du code de la santé publique pose le principe que toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par les professionnels et établissements de santé.

Nous tenons à porter à votre connaissance les dispositions contenues dans la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et dans le décret du 29 avril 2002 qui traite de l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé.

Ces textes précisent les délais de communication de ces informations ainsi que leurs modalités de transmission :

- Au plus tard dans les 8 jours suivant la date de réception de la demande, ou 2 mois pour les informations médicales de plus de 5 ans.
- Soit par consultation sur place, celle-ci est gratuite
- Soit par envoi de copies : dans ce cas, un montant forfaitaire recouvrant la délivrance des copies et les frais d'envoi vous sera demandé.

En ce qui concerne la conservation des dossiers médicaux, l'établissement respecte les modalités de l'article R. 1112-91 à 94 du code de la santé publique (voir fiche annexée au livret d'accueil).



Charte de la personne hospitalisée

1) 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.

2) 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.

3) 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.

4) 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.

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

6) 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.

7) 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.

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

9) 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.

10) 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.

11) 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.

Charte de la personne hospitalisée • (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).

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr et peut également être obtenu

Personne de confiance

L'article L.1111-6 du code de la santé publique pose le principe que toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

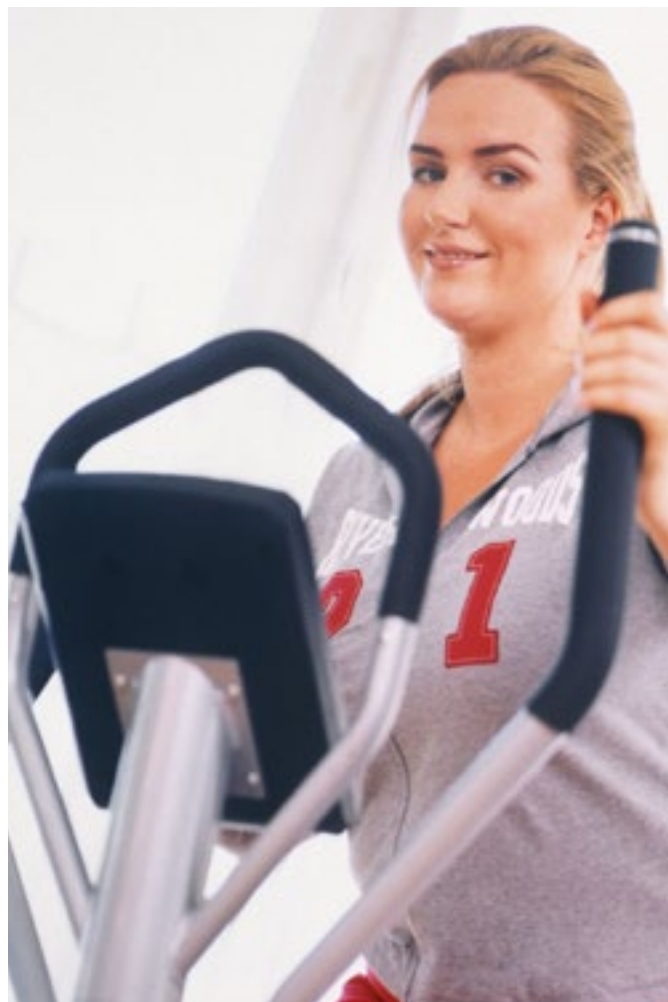
Cette désignation est faite par écrit à l'aide du formulaire joint au présent livret. Elle est modifiable et révoquée à tout moment.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prise en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



Protection des mineurs et des personnes sous tutelle

Les informations, concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur).

Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant.

Pour les patients mineurs, selon la loi du 4 mars 2002, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Le médecin devra cependant, dans un premier temps, s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation.

Si le mineur maintient son opposition, il devra néanmoins se faire accompagner par une personne majeure, pour que le médecin puisse mettre en œuvre le traitement.

Le médecin pourra passer outre les recommandations de l'autorité parentale ou du tuteur en cas de risque de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Dons d'organes et de tissus

Pour sauver leur vie, des hommes, des femmes, des enfants ont besoin d'une greffe d'organe. Cet espoir leur est permis si d'autres personnes font don de leurs organes après leur mort. Chacun de nous doit savoir qu'il peut sauver des vies, même après sa mort. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de l'agence de biomédecine : www.agence-biomedecine.fr ou www.dondorganes.fr

Vos devoirs au sein de la clinique

Recommandations générales

Afin de respecter la quiétude de chacun, nous vous remercions de :

- Respecter le repos des patients
- Eteindre les téléphones portables
- Eviter le bruit dans les chambres et les couloirs
- Respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées
- Respecter le personnel.

Pour la sécurité de tous, il est formellement interdit de :

- Fumer dans l'établissement et à proximité des entrées (décret n° 2006-1386 en date du 15 novembre 2006)
- Consommer de l'alcool
- Utiliser des bougies.

Sécurité incendie :

La sécurité des patients est une priorité. Notre établissement applique l'ensemble des dispositions en vigueur. Chaque chambre est équipée d'un détecteur de fumée. En cas d'incendie, alerter le personnel, rester dans la chambre et attendre les consignes d'évacuation.

Le Comité Qualité et Gestion des Risques

À partir d'une volonté affirmée de la Direction, les établissements du groupe HPM sont dans une démarche active d'amélioration continue de la qualité.

Pour la mettre en œuvre, le groupe s'est doté d'une Direction Qualité et Gestion des Risques qui coordonne et déploie une dynamique qualité dans chaque établissement.

Nous sommes inscrits dans une culture d'évaluation régulière de nos pratiques médicales et paramédicales.

Les différentes étapes de votre parcours sont analysées et la qualité des soins est mesurée.

Une gestion des risques est opérationnelle par l'identification et l'analyse permanente des risques et incidents, en vue de les supprimer et d'améliorer la qualité et la sécurité des soins.

L'ensemble des acteurs, direction, équipe médicale et paramédicale, ainsi que tout le personnel, ont la volonté de vous offrir un cadre accueillant et une technologie performante.

Nous sommes à l'écoute des patients et travaillons en concertation avec les représentants des usagers.

Les cliniques du groupe HPM sont toutes certifiées par la Haute Autorité de Santé et font l'objet d'une évaluation tous les quatre ans.

L'intégralité des rapports de certification est consultable sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr

CLIN

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

La prévention des infections nosocomiales est une préoccupation permanente de l'ensemble du personnel travaillant à la clinique. Le CLIN, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, et son Equipe Opérationnelle d'Hygiène, sont chargés de développer et coordonner au sein de la clinique les actions visant à empêcher la survenue de telles infections. Ces actions reposent chaque année sur la rédaction et/ou réactualisation des protocoles de soins et la vérification de leur application, sur la formation permanente du personnel, sur les règles d'hygiène et sur la surveillance continue de ces infections.

L'hygiène des mains constitue une mesure essentielle de prévention des infections ; la promotion et le renforcement de l'utilisation des solutions hydro-alcooliques (dites « SHA ») pour la désinfection des mains fait partie des engagements forts du CLIN.

Votre famille et vous-même devez également vous assier à la lutte contre ces infections, en réalisant ce geste simple et essentiel qu'est l'hygiène des mains et l'utilisation des SHA. Nous comptons également sur vous pour respecter quelques autres règles d'hygiène simples :

- Ne pas s'asseoir sur les lits (visiteurs)
- Limiter le nombre de personnes et la visite des enfants

Dans chaque service, un correspondant en hygiène et/ou un surveillant de soins sont à votre disposition pour toute information supplémentaire.

Chaque année, le programme et l'activité du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales est évalué. Il permet d'obtenir le score ICALIN. Le résultat de l'établissement est consultable sur le site Internet www.icalin.sante.gouv.fr



CLUD

Comité de Lutte contre la Douleur

Il assure le suivi de la politique anti-douleur en mettant en place des actions de formation et d'information de ses équipes. L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants pour réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus une fatalité. La prise en charge de la douleur s'articule autour de quatre grands axes :

Informer

Une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.

Organiser

La clinique a mis en place une équipe "Douleur" chargée d'élaborer et faire appliquer les protocoles adaptés aux différentes situations cliniques, d'informer nos professionnels des méthodes actualisées et d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur.

Adapter

Notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale, centrée sur les besoins de la personne.

Évaluer

Des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge. Dans cet établissement, nous nous engageons à nous occuper de votre douleur.

CRU

Commission des Relations avec les Usagers

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients, de leurs proches et de la prise en charge.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. La composition de la CRU ainsi que les modalités d'examen des plaintes et réclamations sont affichées dans le hall d'accueil.

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez vous adresser au personnel soignant de votre service ou appeler le secrétariat de direction au **03 20 62 85 72**.

Des représentants des usagers, issus d'associations liées à nos activités, siègent dans nos différentes instances. Vous pouvez les contacter sur demande auprès de la Direction. Membres de la CRU (cf. liste jointe).

D'autres comités sont chargés de veiller à la bonne prise en charge de votre séjour : le Comité de Liaison Alimentation Nutrition, le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS), et le comité d'éthique.

Identitovigilance

L'établissement est engagé dans une démarche de gestion des risques en termes d'identification des patients. Pour garantir un maximum de sécurité tout au long de votre séjour une pièce d'identité vous sera demandée à votre arrivée, vous serez sollicité(e) à différentes reprises par les professionnels de l'établissement pour décliner votre identité.

La date de votre sortie est fixée par le psychiatre chargé de votre hospitalisation.

Les formalités administratives

Les sorties ont lieu du lundi au vendredi à 10h. Différents documents vous seront remis par l'accueil après règlement du dossier :

- Deux bulletins d'hospitalisation
- La facture des soins et des suppléments : téléphone, location de téléphone, ergothérapie, repas accompagnant, médicaments non remboursés, suppléments non pris en charge par votre mutuelle
- Votre bon de transport (si nécessaire)
- Votre chèque de caution.

Les documents médicaux

Pensez à récupérer vos documents médicaux.

L'ensemble des documents relatifs à votre hospitalisation vous sera remis par l'infirmier(ère).

- Votre ordonnance de sortie
- Vos bilans biologiques, radiologiques et cardiologiques
- Votre carte de groupe sanguin

Le règlement

Le règlement s'effectue par chèque à l'ordre de la SAS HPM Nord ou en espèces.

Contre paiement, une facture acquittée vous sera remise.

- Si vous ne résidez pas dans le département du Nord, sachez que votre caisse de Sécurité sociale peut limiter sa prise en charge au tarif pratiqué par l'établissement de santé le plus proche de votre domicile.
- La totalité des frais restera à votre charge si vous n'êtes affilié(e) à aucun régime de prévoyance ou si vous n'avez pas fourni les pièces nécessaires à la constitution de votre dossier.
- Les frais d'hospitalisation sont calculés en fonction du tarif fixé par l'Agence Régionale de la Santé pour la durée de votre séjour.

Les modalités de sorties personnalisées

Si votre état de santé le justifie :

- Le transport, à la sortie de la clinique, peut s'effectuer par un véhicule sanitaire, sur prescription médicale (obligatoire pour le remboursement par la Sécurité sociale). Le choix du transporteur est à votre convenance.

Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis dans votre chambre. Nous vous remercions de bien vouloir le compléter. Vos réponses contribueront à l'amélioration de nos pratiques.

Merci de le remettre au personnel du service en quittant l'établissement ou de le déposer à l'accueil, dans l'urne prévue à cet effet.

Les résultats sont affichés dans nos accueils.

NB : vous avez la possibilité, après votre hospitalisation, de vous exprimer sur le site de la clinique www.groupehpm.com, via la rubrique @ [Contactez-nous](#).



CLINIQUE MAISON FLEURIE

Site Château à Faches-Thumesnil
Site Parc Monceau à Lille

Accéder au site Château :

- En bus : Ligne 11 ou liane 1, arrêt Moulin de Lesquin.
- En voiture : En venant de Lille, autoroute A1 vers Paris, sortie SOS Mains / Faches-Thumesnil. Au bout de la sortie, prendre à droite et continuer sur la rue de Douai, passer deux feux. Le site se situe sur votre gauche.



Horaires

Site Château

Tous les jours de 8h30 à 19h30

Parking visiteurs.

Site Parc Monceau

Du lundi au vendredi de 9h à 17h

Accéder au site Parc Monceau :

- En tram : Ligne 2, station St Maur
- En bus : Ligne 50, arrêt Ballon
- En voiture : De Lille, emprunter la voie rapide urbaine. Au niveau de l'arrêt de tram Botanique, sortir et prendre la voie latérale. Prendre la deuxième à droite, avenue Emile Zola. Au bout, prendre à droite, puis première à droite. Le site se situe à 100m.



2 sites :

Clinique Maison Fleurie Site le château

411, avenue du M^l Leclerc - 59155 Faches-Thumesnil

Tél. 0826 20 62 40 (0,15 € TTC/min) - Fax. 03 20 62 15 43

N° Finess : 59 078 02 35

Clinique Maison Fleurie Site Parc Monceau

4-6, avenue Salomon - 59000 Lille

Tél. 0826 20 47 47 (0,15 € TTC/min) - Fax. 03 20 12 47 47

N° Finess : 59 000 85 79

www.groupehpm.com