



HEGALDIA  
HÔPITAL DE JOUR



# LIVRET D'ACCUEIL



## Les Hôpitaux de jour Hegaldia assurent une prise en charge au sein des établissements de Bayonne et Saint Vincent de Tyrosse.

Nous proposons un accueil à temps partiel à destination de patients en voie de stabilisation nécessitant encore un accompagnement temporaire ou des soins plus réguliers. Nous accueillons des patients majeurs uniquement, en journées complètes ou en demi-journées. Hegaldia représente une solution de soins alternative à l'hospitalisation complète. Nos structures ont pour mission de permettre une évaluation régulière de votre situation clinique, d'aider à votre rétablissement, de maintenir puis améliorer votre état de santé.

Les Hôpitaux de jour Hegaldia sont tournés vers l'avenir, préoccupés par les besoins des personnes et familles en souffrance psychique. Ce sont des lieux psychothérapeutiques, de transition et de réadaptation en vue d'une réinsertion sociale et professionnelle.

Notre équipe pluridisciplinaire est composée de médecins psychiatre, d'un cadre de santé, de neuropsychologues, infirmiers, aides-soignants, secrétaires médicales.

Des intervenants extérieurs viennent renforcer l'équipe sur des activités spécifiques telles que le théâtre de clown, l'expression corporelle, l'écriture, l'art-thérapie, le sport adapté, la MBCT, la psychoéducation (réalisée par des médecins psychiatres) etc.

Tous les professionnels vous souhaitent la bienvenue et se mobilisent pour vous accompagner sur le chemin du bien-être.

## LES MODALITÉS D'ADMISSION

La demande de prise en charge est à compléter par un médecin (généraliste, psychiatre, gériatre, coordinateur de structure médico-sociale etc.) et à nous retourner.

À réception de ce document, une consultation avec le psychiatre coordinateur et un membre de l'équipe vous est proposée.

Lors de ce rendez-vous, il est impératif que vous veniez muni de :

- **Votre carte d'identité**
- **Votre carte vitale**
- **Votre carte mutuelle ou votre attestation CMU**
- **Votre dernière ordonnance médicamenteuse**
- **Vos derniers examens complémentaires effectués (bilan sanguin, IRM etc.)**

Cette rencontre vous permet de définir, avec l'aide et l'expertise des professionnels de santé, votre projet personnalisé de soins.

## LE PROJET PERSONNALISÉ DE SOINS

Le projet personnalisé de soins définit, avec votre consentement, les objectifs de votre prise en charge, le planning hebdomadaire de vos activités ainsi que la fréquence de vos entretiens avec le psychiatre et les infirmiers. Il est primordial que vous occupiez une place centrale dans l'élaboration, la réalisation et le suivi de votre projet personnalisé de soins afin d'exprimer vos besoins et vos objectifs. Nous pourrions, si vous le souhaitez, intégrer vos aidants à cette démarche de soins.

Le psychiatre et l'équipe pluridisciplinaire effectuent, ensemble, des synthèses régulières afin d'évaluer et ajuster votre projet personnalisé de soins à votre parcours.

# LES ATELIERS THÉRAPEUTIQUES

---

**Nous proposons des ateliers thérapeutiques collectifs ainsi que des séances individuelles (psychiatre, neuropsychologue, psychomotricien, infirmiers etc.) sur des journées complètes ou demi-journées.**

## 1. Ateliers thérapeutiques collectifs

- Des ateliers de réhabilitation psychosociale (théâtre, expression corporelle, photo, musicothérapie, écriture, arts plastiques, Qi gong, yoga etc.)
- Des ateliers de psychoéducation :
  - Épuisement professionnel
  - Trouble borderline
  - Troubles anxieux
- Des ateliers de prévention :
  - MBCT
- Des ateliers de Thérapie Comportementale et Cognitive :
  - Gestion des émotions / affirmation de soi
  - Addictologie
- Des ateliers de thérapie systémique :
  - Relation, communication (dans les rapports conjugaux, familiaux, sociaux ou professionnels)
- Des ateliers de remédiation cognitive (personne âgée, addictologie)
- Des programmes d'Éducation Thérapeutique (ETP) :
  - Dépression résistante
  - Addiction
- Des accompagnements spécifiques pour :
  - Les personnes âgées
  - Les victimes de violences
  - Les auteurs de violences
  - Les personnes en surpoids et obésité
  - Les addictions / Les troubles anxieux : la rTMS

**Certains programmes spécifiques peuvent se dérouler en soirée.**

## 2. Séances individuelles

- Consultation avec le psychiatre coordinateur
- Entretien infirmier
- Entretien avec la psychologue
- Évaluation neuropsychologique
- Bilan psychomoteur

# LA PRISE EN CHARGE

---

Hegaldia propose des soins à la demi-journée ou la journée complète, du lundi au samedi. Les repas sont inclus dans la prise en charge à la journée.

La régularité et l'engagement dans votre travail thérapeutique est un critère indispensable à la réussite de votre projet. Nous vous demandons de nous prévenir pour toute absence.

Aucun traitement n'est délivré au sein de l'établissement. Il est nécessaire de maintenir, en parallèle, le suivi par votre psychiatre ou médecin traitant.

## LA PRÉPARATION À LA SORTIE

La préparation à la sortie sera abordée avec vous en fonction de votre progression dans la réalisation des objectifs thérapeutiques, laquelle est évaluée au cours des ateliers collectifs, des suivis individuels et des synthèses.

Il nous paraît essentiel que, avec votre accord, vos aidants ainsi que les professionnels participant à votre réinsertion socio-professionnelle soient intégrés à cette démarche.

Une fiche de liaison vous sera remise en main propre et un compte-rendu d'hospitalisation sera adressé au médecin prescripteur ainsi qu'au médecin généraliste.

## VOS DROITS

**Hegaldia s'engage à respecter votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins. Nous veillons au respect des droits et de l'information des patients et au maintien de la qualité de l'accompagnement.**

### • Bientraitance

Hegaldia accorde une place centrale à la bientraitance dans la prise en charge de ses patients. Chaque professionnel est engagé, formé et convaincu par ce principe.

### • Personne de confiance et personne à prévenir

Durant votre accompagnement, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance et une personne à prévenir. Cette désignation doit être librement consentie et effectuée par écrit.

#### 1. Personne de confiance

La personne de confiance vous accompagne dans votre démarche de soins et dans les décisions à prendre. Elle peut être consultée par l'équipe soignante dans le cas où vous seriez dans l'incapacité de formuler votre volonté. La personne de confiance communique vos souhaits, mais ne peut en aucun cas prendre de décision pour vous. Elle peut être un proche (famille, ami, voisin etc.) ou votre médecin traitant.

#### 2. Personne à prévenir

La personne à prévenir peut-être la personne de confiance ou une personne distincte. Elle peut être contactée pour des questions pratiques mais en aucun cas pour verbaliser votre volonté.

### • Rédaction de vos directives anticipées

En tant que personne majeure, vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées que vous pouvez nous confier et que nous conserverons en toute confidentialité dans votre dossier médical. La rédaction de ces directives va vous permettre de communiquer vos préférences en matière de soin auprès du psychiatre, de l'équipe soignante et de vos proches, pour le cas où il serait impossible de recueillir votre consentement.

Les directives anticipées peuvent être rédigées librement, ou nous pouvons vous fournir un guide qui comporte plusieurs items : vos signes avant-coureurs d'une décompensation, ce qui vous aide quand vous commencez à ne pas aller bien, ce qui vous aide lorsque vous êtes en crise (traitement, présence d'un proche...) et les lieux d'hospitalisation choisis.



Ces directives anticipées sont révocables à tout moment, vous pouvez les modifier quand vous le souhaitez ou les annuler, elles sont valables 2 ans.

#### • **L'information médicale et le consentement**

Les professionnels de santé d'Hegaldia vous informeront sur votre état de santé et sur l'évolution, le suivi et les modifications de votre prise en charge (projet personnalisé de soins, traitement, actions de prévention, urgence etc.).

Aucun acte médical, ni autre traitement ne peut être effectué sans votre consentement libre et éclairé.

Toutes les informations et données vous concernant sont protégées par le secret médical et le principe de confidentialité.

#### • **Les modalités d'accès à votre dossier médical**

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, Hegaldia s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Votre dossier médical vous est accessible sur simple formulation d'une demande écrite auprès de la direction de l'établissement. Vous pouvez demander l'intégralité du dossier ou simplement une partie (compte rendu d'hospitalisation, prescriptions etc.).

Vous pouvez vous rapprocher de l'accueil pour demander toutes les précisions nécessaires. Conformément à la loi, si les informations que vous demandez ont été constituées depuis moins de cinq ans, nous vous les communiquerons dans les huit jours suivant votre demande. Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis plus de cinq ans, nous vous les communiquerons dans les deux mois suivant votre demande.

Vous pouvez demander à consulter le dossier médical sur place.

La copie de votre dossier médical peut vous être adressé directement, ou bien être envoyé à votre médecin traitant. Les dossiers sont conservés pendant 20 ans.

#### • **Informatique et libertés**

Dans le strict respect du secret médical, Hegaldia gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients qu'elle prend en charge.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, administratifs ou médicaux, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification des informations nominatives que nous avons recueillies informatiquement, auprès du médecin généraliste, responsable de l'information médicale.

#### • **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**

Applicable depuis 2018, le RGPD renforce les droits des personnes physiques sur leurs données personnelles grâce à un régime harmonisé des principes de protection au sein de l'Union Européenne. Il exige le respect d'obligations supplémentaires liées au traitement des données à caractère personnel par un processeur de données pour le compte d'un responsable du traitement des données.

Nous nous engageons à protéger vos données personnelles et à nous conformer au RGPD. Vous pouvez contacter le responsable de la protection des données de Hegaldia par courrier électronique à l'adresse suivante : [rgpd@cliniquedamadefr](mailto:rgpd@cliniquedamadefr)

# EXPRESSION DES USAGERS

---

## • Enquête de satisfaction

Dans un objectif d'amélioration continue de la qualité de nos soins et services, nous vous invitons à nous faire part de votre satisfaction, vos remarques et suggestions en remplissant notre questionnaire de satisfaction.

## • Plaintes et réclamations

Tout au long de votre prise en charge, vous avez la possibilité d'exprimer vos demandes, suggestions ou griefs auprès du personnel ou du responsable de service de l'établissement, par oral ou par écrit. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez transmettre un écrit ou demander à rencontrer le psychiatre coordinateur, la cadre de santé ou le directeur d'établissement. Toute réclamation sera prise en compte dans les meilleurs délais et une réponse vous sera apportée par le directeur ou une personne déléguée par la direction. Votre interlocuteur fera le lien avec la commission des usagers (CDU) mise en place dans l'établissement. Vous pourrez, le cas échéant, être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) pourra(pourront) vous recevoir, vous et éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez, chercher à comprendre la situation mise en cause, en discuter avec vous et trouver une solution.

## • Événements indésirables graves

Afin de toujours améliorer la sécurité des patients, Hegaldia met tout en œuvre pour identifier et éviter les situations à risques.

Tout au long de votre prise en charge, vous pouvez alerter les professionnels de santé si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité (événements indésirables graves).

Les déclarations d'événements indésirables graves sont transmises pour analyse et remédiation au Comité de Retour d'Expérience et à la Commission des Usagers.

## • La Commission des Usagers (CDU)

Cette commission a pour missions de :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches.
- Mettre en place les moyens nécessaires à l'expression des griefs des usagers (gestion des plaintes et réclamations).
- Veiller à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.
- Participer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients en émettant des recommandations sur la base notamment des plaintes et réclamations, des questionnaires de satisfaction, des événements indésirables et des évaluations de la qualité qui lui sont régulièrement présentées.

Vous pouvez solliciter cette commission aux numéros suivants :

UNAFAM 64 : Mme Garcia, 06 87 60 76 11 UNAFAM 40 : Mme Dreistadt : 06 12 29 28 32

Associations Familiales Laiques : [devert.florence@neuf.fr](mailto:devert.florence@neuf.fr)

# DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

---

**Hegaldia regroupe des établissements dynamiques, engagés dans une démarche qualité continue. Tous les professionnels sont sensibilisés, mobilisés et impliqués dans ce processus afin d'optimiser la qualité des soins.**

La politique de prise en charge globale du patient est développée conjointement par la Direction, la Commission Médicale d'Établissement et la responsable Qualité sur la base des principes énoncés dans la charte de la personne hospitalisée.

- La charte du patient hospitalisé sur internet.
- Les commissions de l'Établissement

## Amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

La Commission Médicale d'Établissement (CME) contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers. Elle propose un programme d'actions assorti d'indicateurs de suivi.

Le président de la CME élabore, avec la direction de l'établissement et en conformité avec le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens, le projet médical d'établissement. Il coordonne la politique médicale de l'établissement. La politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est décidée par le directeur de l'établissement, conjointement avec le président de la CME.

## Engagement contre la douleur

Lors de votre admission, vous avez été informé de l'importance accordée à la prise en charge de la douleur par le médecin coordonnateur et l'équipe soignante. Un Comité de Lutte contre la Douleur a été créé à cet effet. Il a pour objectif de définir une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur. Dans la pratique, il détermine et assure la mise en œuvre d'actions en la matière dont des programmes de formation continue pour le personnel qui vous suit.

## Lutte contre les infections

L'établissement répond aux exigences en termes de lutte contre les infections liées aux soins grâce à un programme annuel et des mesures régies par le Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Les indicateurs nationaux de qualité des soins et de lutte contre les infections nosocomiales sont affichés dans l'établissement et disponibles sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

## Nutrition

Parce que votre santé est capitale à nos yeux, l'établissement a créé un Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) C'est une structure qui participe à l'amélioration du dépistage des troubles nutritionnels, de leur prise en charge et de la qualité de la prestation en restauration.

# EXTRAIT DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR

---

**Le règlement intérieur a pour objet d'informer des règles de fonctionnement des hôpitaux de jour Hegaldia, de préserver le respect individuel et de maintenir l'équilibre institutionnel.**

- La présence et la ponctualité dans les ateliers sont requises. Il faut prévenir, en anticipant le plus possible, de toute absence.
- Le comportement doit être adapté et respectueux des lieux et des personnes. Les personnes extérieures ne sont pas autorisées dans l'établissement.
- La confidentialité des propos échangés dans les groupes de travail est essentielle.
- Votre tenue vestimentaire doit être décente et adaptée à l'activité prévue.
- Il est interdit de consommer et/ou d'introduire tout toxique dans l'enceinte de l'établissement. – La consommation de tabac ainsi que l'usage de la cigarette électronique ne sont autorisés qu'à l'extérieur des locaux Hegaldia. Les fumeurs devront se rendre à l'extérieur du bâtiment, les cendres et mégots devront être systématiquement déposés dans les cendriers prévus pour cet effet
- Votre téléphone portable doit être éteint durant les ateliers.

## HEGALDIA BAYONNE

14, chemin d'Amade  
64100 Bayonne  
Tel. 05 59 55 34 34

[contact@hegaldia.fr](mailto:contact@hegaldia.fr)

## INFORMATIONS PRATIQUES

Accueil tous les jours de  
**8h30 à 17h30**  
Admission sur prescription  
médicale (médecin  
psychiatre ou traitant)

## HEGALDIA SUD LANDES

14, rue de l'entreprise  
40230 St-Vincent-de-Tyrosse  
Tel. 05 58 70 01 85

[contact@hegaldia.fr](mailto:contact@hegaldia.fr)