

Psychiatrie

Soins

Aides

Respect

Éducation thérapeutique

Séjours personnalisés

Orientations

Établissement
de **santé mentale** de
Bordeaux

mgen 

SOMMAIRE

1.MOT D'ACCUEIL	3
2.L'ETABLISSEMENT	4
3.FORMALITES ADMINISTRATIVES D'ADMISSION ET DE SORTIE	6
4.VOTRE SEJOUR	8
5.LE PERSONNEL	9
6.LES ESPACES DE L'ETABLISSEMENT	10
7.LES SOINS	11
8.LES REGLES DE VIE DANS L'ETABLISSEMENT	13
9.COMPOSITION DE LA CDU	14
10.ENQUETE DE SATISFACTION	16
ANNEXES	17
Formulaire désignation de la personne de confiance	17
Formulaire de révocation de la personne de confiance	18

Soins

Éducation

1. MOT D'ACCUEIL

Madame,
Mademoiselle,
Monsieur,

La Direction, l'équipe médicale et paramédicale, et l'ensemble du personnel du centre vous souhaitent la bienvenue.

Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos attentes afin de rendre votre séjour le plus bénéfique.

Durant votre séjour, nous mettrons tout en œuvre, avec votre implication, pour vous apporter les soins dont vous aurez besoin.

Ces soins sollicitent un engagement et une confiance réciproques. Guidé par le souci d'entendre votre demande et de maintenir une relation de qualité, un projet thérapeutique personnalisé sera construit en dialogue avec vous.

Du suivi médical à l'accompagnement social, il alliera prise en charge de groupe et soins individuels.

Le temps et la durée nécessaires au bon déroulement de vos soins seront modulés tout au long de votre hospitalisation en fonction de l'évolution de votre état de votre santé.

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

Nous vous remercions de votre confiance.

La direction

Soins

Éducation

2. L'ETABLISSEMENT

2.1. Historique

Ouvert en 1977, le Centre de Santé Mentale MGEN de Bordeaux est un des 33 établissements Sanitaires et Sociaux du groupe MGEN.

« Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif » avec un agrément « Hôpital de Jour », nous assurons des soins polyvalents, individualisés et intensifs, prodigués dans la journée, le cas échéant, à temps partiel.

Notre établissement accueille sans discrimination, quelque soit son régime de protection sociale, tout patient adulte nécessitant des soins en santé mentale, dont la pathologie est compatible avec une prise en charge discontinuée en hôpital de jour.

2.2. Le centre de jour

Le centre de jour se définit comme un lieu de soins dans lequel intervient une équipe pluridisciplinaire. Il permet l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet thérapeutique individualisé et de durée adaptée à vos besoins.

Les temps thérapeutiques y sont rythmés dans la journée et la semaine.

2.3. Les moyens mis en œuvre

Le centre apporte des soins aux personnes présentant des difficultés psychiques qui entraînent notamment une incapacité à établir et à entretenir des relations interpersonnelles satisfaisantes. Sur demande médicale ou démarche personnelle, notre établissement offre des soins diversifiés et complémentaires. C'est un lieu de soins psychothérapeutiques dans lequel l'accent est mis sur les aspects relationnels.

Les moyens utilisés sont axés sur l'expression et la communication. Les différentes techniques à notre disposition (psychothérapies, entretiens) y sont coordonnées. Celles-ci sont mises en œuvre individuellement ou en groupe.

2.4. Caractère contractuel des soins

C'est dans l'engagement réciproque entre l'équipe et le patient que le projet thérapeutique trouve son sens.

Ceci implique :

- Une participation active à la vie institutionnelle et aux temps thérapeutiques,
- Une fréquentation régulière du Centre de jour selon le rythme établi dans le projet de soins conçu avec l'équipe soignante.

2.5. Les partenariats

L'établissement, lieu intermédiaire de soins, fonctionne depuis de nombreuses années en réseau et en partenariat avec les établissements d'accueil à temps complet ou les structures de soins individualisées du département.





Des conventions sont signées avec :

- L'Espace Santé Etudiants (E.S.E.) dans le cadre de la prise en charge de jeunes étudiants.
- la Section Départementale MGEN, dans le cadre du réseau Prévention Aide et suivi (PAS) pour des personnels de l'éducation nationale.
- le Centre Médico-Psychologique du Secteur de psychiatrie générale logé au rez-de-chaussée de l'établissement (CH de Cadillac).
- Les associations Rénovation, SHMA et Montalier, dans le cadre du dispositif de prévention pour jeunes adultes Pass' Mirail.

3. FORMALITES ADMINISTRATIVES D'ADMISSION ET DE SORTIE

Notre établissement est ouvert à tous.

L'admission dans l'établissement est décidée sur indication médicale.

La prise en charge administrative

Afin de compléter votre dossier administratif, il vous sera demandé les pièces ci-dessous :

- Votre pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, ...)
- Votre carte vitale mise à jour et/ou son attestation justifiant de l'ouverture de vos droits
- Votre carte complémentaire santé ou attestation CMU
- Vos justificatifs si vous êtes en affection de longue durée (ALD) à 100%, en situation d'invalidité, en situation de handicap, ancien combattant (carnet de soins – article 115), feuillet d'accident du travail
- Votre demande d'admission
- Le cas échéant, votre attestation de déclaration du médecin référent auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie (parcours de soins coordonnés)

Vous devez venir avec vos documents médicaux (résultats d'examens de laboratoire, ordonnance, ...).

Les frais de séjour

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge par votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie à l'exception de la part mutuelle sauf si :

- Vous êtes en situation d'invalidité
- Vous êtes couvert à 100 % pour une affection de longue durée (ALD) par la Sécurité Sociale,
- Vous êtes adhérent à la MGEN,
- Vous êtes membre d'une autre complémentaire santé avec qui l'établissement pratique le tiers payant et dans la limite de leurs conditions contractuelles.

Nous vous invitons à vérifier, voire actualiser, l'ensemble de vos droits auprès de votre complémentaire santé.

Si vous n'avez aucune assurance sociale (ni assurance maladie, ni aide médicale d'État) vous devrez régler des frais d'hospitalisation.

Pour tout autre renseignement administratif, le secrétariat médical est à votre disposition.

L'accompagnement social

Notre service social est à votre disposition pour vous aider à résoudre vos difficultés personnelles, familiales et administratives ou matérielles.

Intégrée à l'équipe soignante, l'assistante sociale participe au projet thérapeutique et de réinsertion mis en place.

La sortie

- L'équipe soignante organisera avec vous votre sortie compte-tenu des projets et du suivi thérapeutique qui auront pu se mettre en place.
- L'établissement vous sera reconnaissant de bien vouloir compléter le questionnaire de sortie qui vous sera transmis par le secrétariat médical.

Soins

Éducation

4. VOTRE SEJOUR

L'admission

L'admission est prononcée par le Directeur sur proposition du Médecin-chef du centre de santé après consultation préalable par un médecin psychiatre de l'établissement.

L'accueil dans le service de soins

Il est assuré par des professionnels de l'établissement qui vous donneront les informations nécessaires dont la présentation de l'établissement et l'organisation du service.

Horaires d'ouverture et accueil téléphonique:

du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

Il vous est possible de recevoir des communications téléphoniques tous les jours de 13 h 15 à 14 h et de 16 h à 17 h.

L'utilisation du téléphone portable est interdite durant les activités thérapeutiques et le temps de repas.

Les repas

Le repas en présence de soignants, est un temps thérapeutique.

Les menus sont consultables dans les services. Si vous le souhaitez et en fonction des régimes particuliers, des modifications peuvent y être apportées.

Signalez-le à l'équipe soignante.

Les repas de midi sont pris au restaurant (4ème étage) à **12 h 30**.

La préparation et le service des repas sont assurés par des personnels de l'établissement.

Des personnes extérieures à l'hôpital de jour sont amenées à prendre leur repas au restaurant.

L'établissement a mis en place un Groupe Alimentaire Diététique (GAD) qui a pour objectif de réunir et sensibiliser les professionnels impliqués dans l'alimentation des patients hospitalisés, en vue de l'optimisation de la prise en charge nutritionnelle et de la restauration.

Une boîte à idées/suggestions « restauration » est à votre disposition sur le palier du 4^{ème} étage.

Confidentialité et anonymat

Un dossier médical est initié par votre médecin à votre entrée et élaboré au cours de votre séjour par les soignants. Il contient un certain nombre d'informations qui sont soumises aux règles de la confidentialité.

Soins

Éducation

5. LE PERSONNEL

La Direction

L'Établissement de Santé Mentale - Hôpital de Jour - Groupe MGEN de Bordeaux est dirigé par :

Philippe Criou : Directeur
Dr Nicolas Lacoste : Médecin-Chef

Une équipe spécialisée pluridisciplinaire composée de :

- **Quatre médecins psychiatres**
- **Une pharmacienne**
- **Une équipe soignante**
 - 10 infirmiers
 - 5 psychologues
 - 1 psychomotricienne
- **Deux assistantes sociales**
- **Une équipe administrative**
 - 2 secrétaires médicales,
 - 1 cadre administratif en charge de la qualité
 - 1 comptable
- **Une équipe technique**
 - 1 cuisinière
 - 1 commis de cuisine/personnel de service
 - 1 personnels de service

Soins

Éducation

6. LES ESPACES DE L'ETABLISSEMENT

L'espace est adapté pour répondre aux besoins des prises en charge :

• Rez-de-chaussée

- Accueil/ secrétariat médical
- vestiaires des patients
- Palab'Art (espace des patients autogéré)
- sanitaires (y compris sanitaires pour handicapés)

• 1^{er} étage

- bureau du directeur
- bureaux administratifs
- bureau du Médecin-chef
- bureaux médicaux
- bureau psychologues
- bureau assistante sociale
- salle d'attente
- Salle de réunion
- sanitaires

• 2^{ème} étage

- bureaux d'entretien
- bureau infirmier
- bureau pharmacien
- salle de soins
- salles d'ateliers thérapeutiques
- salles groupes de parole
- douches – sanitaires

• 3^{ème} étage

- salles d'ateliers thérapeutiques (musique, ateliers corporels)
- salle de réunion institutionnelle
- salles de groupe de parole
- salle de sports
- douches – sanitaires

• 4^{ème} étage

- cuisine
- restaurant
- sanitaires

La sécurité

Les plans de sécurité incendie sont situés à chaque étage dans le couloir à proximité des portes palières. Les patients témoins d'un accident survenu dans l'établissement

Soins

Éducation

(chute, malaise) sont invités à en informer dans les meilleurs délais un membre du personnel.

7. LES SOINS

L'accueil, l'écoute, la prise en compte des besoins humains, médicaux ou sociaux, la reprise du lien au travers d'activités thérapeutiques de groupe, sont les chemins qu'emprunte le soin. Ces moyens peuvent être mis à votre disposition dans de nombreuses situations de santé psychique. Notamment lorsqu'il s'agit d'offrir une alternative à l'hospitalisation temps plein, mais aussi en relais de celle-ci, ou bien en complément de tout autre type de prise en charge. Le but commun de ces soins est d'accompagner vers l'autonomie, tout en maintenant une inscription dans la vie sociale.

Les soins se mettent en place :

- Suite à un entretien d'admission auprès d'un des médecins de l'établissement.
- Ceux-ci nécessitent votre adhésion et votre implication.
- Ils comprennent un suivi régulier par votre médecin et votre soignant référents au sein de l'établissement.
- Ils se déroulent en relation régulière avec votre médecin traitant pour ce qui concerne votre santé physique, mais aussi auprès de votre psychiatre traitant.

Ils se construisent autour:

- De soins encadrés par des soignants en groupe ouvert ou fermé.
- Avec l'intervention éventuelle d'intervenants extérieurs.
- En lien avec la vie dans la cité, se donnant comme objectif l'ouverture au champ relationnel, social et culturel environnant, en favorisant le retour à l'initiative et à l'autonomie dans ces domaines.

Les repas pris en commun participent aux soins:

- Les menus sont consultables et peuvent s'adapter sur demande à des régimes particuliers.
- Un soignant sera régulièrement présent à votre table pour partager votre repas.

La réunion institutionnelle:

Est un moment important de la vie de l'hôpital de jour. Il est le lieu incontournable d'échanges entre soignants et patients afin d'aborder les vécus de chacun et les éventuelles difficultés rencontrées dans la vie collective, tout en permettant d'élaborer les demandes et les projets.

Des soins encadrés par un soignant en groupe ouvert ou fermé:

- Soins à médiation corporelle
- Soins à médiation artistique
- Soins autour du langage parlé, écrit ou chanté

- Soins promouvant le lien à l'actualité

Des soins « hors les murs »:

- Sorties culturelles, sportives, ou en lien avec les évènements de la Cité...

Des soins dans des ateliers du « savoir faire »:

- Pâtisserie, cuisine, bricolage.....

Des séjours thérapeutiques:

Durant l'année, pour un groupe de patients, et sur prescription médicale.

Des techniques psychothérapeutiques: le Psychodrame, la Relaxation.

- Sur indication médicale
- En groupe ou en individuel.

Soins

Éducation

8. LES REGLES DE VIE DANS L'ETABLISSEMENT

Nous vous invitons à la bienveillance et au respect de chacun, tant dans vos comportements que dans vos propos, en tenant compte des difficultés que chacun peut rencontrer.

• Dépôt des objets

En hospitalisation de jour, la garde des valeurs n'est pas assurée par l'établissement. En revanche, pour votre agrément et votre facilité de fonctionnement durant certaines activités, un casier individuel peut être mis à votre disposition.

→ en faire la demande à l'accueil

• Interdiction de fumer

Selon la législation en vigueur (décret du 15 novembre 2006), il est interdit de fumer dans les établissements de santé.

Il en est de même pour l'utilisation de la cigarette électronique.

• Consommation d'alcools et de produits illicites

L'introduction de boissons alcoolisées et de produits illicites est strictement interdite dans l'établissement.

Le protocole « Conduite à tenir par les soignants devant les manifestations d'alcoolisation » sera appliqué en cas d'alcoolisation.

• En cas d'incendie :

L'établissement est équipé d'un matériel de secours et d'alarme.

Le personnel a reçu une formation spécifique, c'est auprès de lui que vous devez vous regrouper. Il est chargé d'organiser votre évacuation des locaux.

Consulter les plans d'évacuation présents à chaque étage

• **Si vous rencontrez des problèmes, des difficultés**, des questions, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant.

Sont également à votre disposition :

- Une fiche de besoin/suggestion/réclamation, disponible à l'accueil, pour toutes questions ou remarques relatives à votre séjour dans l'établissement.

- Une Commission Des Usagers (CDU) est en place dans l'établissement.

Elle se réunit 4 fois dans l'année.

Elle a pour objets de veiller aux droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à améliorer la prise en charge des patients.

Depuis plusieurs années, l'établissement s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité. Cet engagement nous a permis d'être certifiés en novembre 2019 par la Haute Autorité de Santé, label de qualité et de sécurité des soins.

Soins

Éducation

9. COMPOSITION DE LA CDU

Président : Monsieur CRIOU Philippe (Directeur de l'établissement)

Vice-Présidente : Mme VIGNAU-HARAMBURU (Association UNAFAM)

Médiateur médical :

- Dr Marouan MOULKI (titulaire)
- Dr Laure KANDEL (suppléante)

Médiateur non médical :

- Hélène FRULIO (titulaire)
- Mathieu SINAUD (suppléant)

Représentant du Conseil d'administration MGEN :

- Joël PEHAU (titulaire)

Représentants des usagers titulaires :

- Madame VIGNAU-HARAMBURU (Association UNAFAM)
- Madame GLENISSON (Représentant l'UDAF)

Représentant des usagers suppléant :

- Monsieur DEAS (Association UNAFAM)

Référent qualité : Lisa MILH

Les Associations des Usagers de l'établissement sont:

UNAFAM

40 rue du Sablonat 33 800 BORDEAUX

Tél 05.56.81.44.32

@mail : 33@ unafam.org

UDAF 33

25 rue Francis Martin 33075 Bordeaux

Tél : 05.56.01.42.05

@mail : institution@udaf33.fr

CDU – Plaintes et réclamations : Art. R.1112-91 à R. 1112-94 du Code de Santé Publique :

Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Soins

Éducation

10. ENQUETE DE SATISFACTION

L'établissement procède à deux enquêtes de satisfaction :

- Tous les ans, au cours du 2^{ème} semestre, une enquête de satisfaction anonyme sur la qualité de la prise en charge dans l'établissement. La synthèse des résultats est communiquée aux patients et affichée en salle d'attente.
- Un questionnaire vous sera transmis par le secrétariat médical lors des sorties pour fin de traitement.

Notes personnelles :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Formulaire désignation de la personne de confiance

Je soussigné(e) :, patient(e) majeur(e) hospitalisé(e) dans l'établissement.....

Né(e) le : à :

Domicile :

désigne comme personne de confiance durant cette hospitalisation mon ami, épouse, père, médecin etc. (préciser la nature des relations) :.....

Nom - Prénom :

Né(e) le : à :

Domicile :

Téléphone :

Je l'ai informé(e) de sa désignation comme personne de confiance. Cela vaut pour toute la durée de l'hospitalisation, sauf si je la révoque ainsi que la loi m'y autorise à tout moment.

Ne souhaite pas désigner de personne de confiance

date et signature du patient hospitalisé :

Soins

Éducation

Formulaire de révocation de la personne de confiance

Je soussigné(e) :, patient(e) majeur(e) hospitalisé(e) dans l'établissement.....

Né(e) le : à :

Domicile :

révoque comme personne de confiance à compter du : mon ami, épouse, père, médecin etc. (préciser la nature des relations),

Nom - Prénom :

Né(e) le : à :

Domicile :

désigne comme nouvelle personne de confiance durant cette hospitalisation mon ami, épouse, père, médecin etc. (préciser la nature des relations) :.....

Nom - Prénom :

Né(e) le : à :

Domicile :

Téléphone :

Je l'ai informé(e) de sa désignation comme personne de confiance. Cela vaut pour toute la durée de l'hospitalisation, sauf si je la révoque ainsi que la loi m'y autorise à tout moment.

date et signature du patient hospitalisé :

Soins

Éducatif