



LIVRET D'ACCUEIL

MAISON PARTENAIRES - CERGY ^{LAD}

SOINS CONTEXTUELS
MAISONS HOSPITALIÈRES DE CERGY

SOMMAIRE

La Maison Partenaires	p. 04
Bienvenue à la Maison Partenaires	p. 05
Présentation de notre association	p. 06
Présentation de l'unité	p. 07
Préparer votre venue	p. 08
Modalités d'admission	p. 09
Formalités administratives	p. 10
Prise en charge du coût de vos soins	p. 11
Votre séjour	p. 12
Accueil et admission	p. 13
Votre projet individualisé de soins	p. 14
Votre parcours de soins	p. 15
Equipe	p. 16
Locaux	p. 17
Vie pratique	p. 18
Règles de vie	p. 20
Sorties	p. 22
Votre projet de sortie	p. 23
Vos droits	p. 24
Droits	p. 25
Vos représentants	p. 28
Vous avez la parole	p. 29
Annexes	p. 30
Charte de la personne hospitalisée	p. 31
Notre démarche qualité et gestion des risques	p. 33
Notre démarche culture et santé	p. 36
Vos soins en cas d'urgence	p. 37
Accès à la Maison Partenaires	p. 38

1 MAISON PARTENAIRES

BIENVENUE À LA MAISON PARTENAIRES
PRÉSENTATION DE NOTRE ASSOCIATION
PRÉSENTATION DE L'UNITÉ

BIENVENUE À LA MAISON PARTENAIRES

Madame, Monsieur,

Vous êtes ou allez être admis(e) dans les prochains à la Maison Partenaires de Cergy-le-Haut.

Durant votre séjour, les médecins, les soignants, les éducateurs, l'enseignante en Activité Physique Adaptée et l'ensemble du personnel administratif et hôtelier s'efforceront de vous apporter des soins de qualité, d'être attentifs à vos préoccupations et de répondre au mieux à vos besoins dans le respect des valeurs de l'établissement et de notre association.

Ce livret d'accueil, préparé à votre intention, est de nature à faciliter vos démarches, votre séjour et l'accueil de vos visiteurs.

Prenez le temps de le lire et conservez-le. Il vous sera utile tout au long de votre séjour pour vous familiariser avec l'environnement de soins et découvrir l'ensemble des services mis à votre disposition.

Tous les acteurs de la Maison Partenaires vous assurent de leur concours pour la qualité de votre séjour et de vos soins.

L'équipe de la Maison Partenaires

PRÉSENTATION DE NOTRE ASSOCIATION

La Maison Partenaires est l'une des unités de l'association Les ailes déployées.

Créée en 1959 par le Docteur Bernard Jolivet sous le nom de Société Parisienne d'Aide à la Santé Mentale (SPASM), **l'association Les ailes déployées rassemble 18 structures dédiées aux personnes vivant avec des troubles psychiques.**

Elles les accompagnent dans les soins psychiatriques, l'insertion, l'habitat et l'emploi. Notre offre de soins et d'accompagnement se décline à Paris, dans les Hauts-de-Seine, en Seine-et-Marne et dans le Val-d'Oise. Pour en savoir plus : **www.lad.fr**

Nos missions :



- **Soigner et favoriser l'inclusion sociale**, accompagner le développement des ressources des personnes souffrant de troubles et handicaps psychiques, afin que s'améliorent leur santé, leur qualité de vie et leur expérience sociale et professionnelle.
- **Promouvoir la réflexion et la recherche** pour favoriser les améliorations thérapeutiques et pédagogiques. Contribuer à leur diffusion.
- **Contribuer à faire évoluer les regards et les comportements** à l'égard des personnes souffrant de troubles et handicaps psychiques, en participant à des actions d'information et de formation pour le grand public, les associations d'usagers, les usagers et les professionnels.
- **Initier et développer des actions** de prévention et de promotion de la santé auprès des personnes à risques.

Président de l'association Les ailes déployées : Thierry AUMONIER

Président de la Commission médicale d'établissement : Dr Mounssef OUDRHIRI

Directeur Général : Olivier CALLET

PRÉSENTATION DE L'UNITÉ

Située à Cergy-le-Haut, la Maison Partenaires est un établissement non sectorisé proposant une offre de soins en hospitalisation complète. Elle fait partie des Maisons Hospitalières de Cergy qui comprennent également une unité d'appartements thérapeutiques appelée « Passerelle » et un hôpital de jour, l'« Espace de Jour Réhab ».

La Maison Partenaires est destinée à l'accueil en « séjour de rupture » de patients présentant des troubles psychiques sévères et durables mais ne nécessitant pas d'hospitalisation dans un service pour patients en phase d'acuité.

Il s'agit d'une idée simple : faire rupture dans la prise charge habituelle centrée sur le patient et ses troubles pour mobiliser davantage ses ressources et les ressources qu'offrent ses interactions avec son environnement.

L'indication est portée par le médecin du patient lorsque la pathologie rend non thérapeutique les dispositifs et processus de soins habituels au point de provoquer une impression d'épuisement de toute dynamique.

Le patient admis est acteur de son séjour, partenaire à part entière, détenteur de son expertise expérientielle équivalente aux autres expertises. Nous nous appuyons sur ses compétences propres et environnementales. Nous l'accompagnons afin qu'il retrouve son pouvoir d'agir et lui permette de s'inscrire dans la voie de rétablissement qu'il aura choisie.

75% des admissions aux Maisons Hospitalières de Cergy sont adressées par des hôpitaux publics. 72% des personnes accueillies ont pu élaborer et faire aboutir un projet.

Médecin Chef - Psychiatre : Dr Mounssef OUDRHIRI

Cadre de santé : Sylvie FRIOT

Directrice des Maisons Hospitalières de Cergy :

Bilinda ASSOUMANI

Directrice adjointe des Maisons Hospitalières de Cergy :

Clara KAHLA



2 PRÉPARER VOTRE VENUE

MODALITÉS D'ADMISSION

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

PRISE EN CHARGE DU COÛT DE VOS SOINS

MODALITÉS D'ADMISSION

1. La demande d'admission se fait par un courrier de votre **psychiatre traitant** :

- Par email : **admission.mh@lad.fr**
- Par fax au 01 34 46 84 53
- Ou par envoi postal à l'adresse suivante :
Les Maisons Hospitalières de Cergy
Maison Partenaires
1 place de Pinets
95800 Cergy-le-Haut

2. A réception de la demande, **un dossier d'admission** sera envoyé à votre psychiatre traitant et/ou à votre équipe référente.

3. Après validation de votre demande, **vous serez reçu(e)** par un médecin psychiatre et l'infirmière coordinatrice en préadmission, avec votre équipe référente et votre famille, afin d'évaluer la pertinence d'un séjour dans notre établissement.

4. Si notre dispositif de soin est adapté à votre situation, **une date d'admission vous sera proposée.**

Validation de l'indication :

- Etre majeur(e)
- Etre en situation de stabilité clinique ou en voie de stabilisation

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Avant votre entrée, **vous ou un membre de votre équipe référente devrez renseigner le questionnaire d'admission** et fournir au secrétariat les documents demandés afin de constituer votre dossier.

Pièces nécessaires à votre admission :

- **Votre pièce d'identité en cours de validité** (carte nationale d'identité, passeport et/ou titre de séjour)
- **Votre carte vitale et l'attestation sécurité sociale à jour** ou le justificatif de vos droits à l'Aide Médicale de l'Etat (AME), ou à la Couverture Médicale Universelle (CMU), le cas échéant
- **Votre carte de mutuelle**
- **Le dossier d'admission** complet
- **La lettre d'expression de votre projet personnel**
- **Votre ordonnance de traitement à jour**



Les admissions ont lieu du lundi au vendredi de 11h à 16h.

Pour toute question, n'hésitez pas à contacter l'infirmière de liaison ou l'assistante médicale :

T : 01 34 32 96 30
admission.mh@lad.fr

PRISE EN CHARGE DU COÛT DE VOS SOINS

Vos frais d'hospitalisation se décomposent en trois parts et leur prise en charge dépend de votre situation :

« **LE PRIX DE CHAMBRE INDIVIDUELLE** » = **38,5 € / jour ***

*A compter du 1er mai 2021

« **LE PRIX DE JOURNEE** » = **155,34 € / jour ***

Il correspond au tarif des prestations hospitalières. Ce tarif peut être actualisé et fait l'objet d'un affichage au sein de votre établissement.

*au 1er mars 2024

Conditions de prise en charge du prix de la journée :

- **Prise en charge à 100 % si vous êtes dans une de ces situations :** bénéficiaire d'une affection longue durée (ALD), couverture médicale universelle (CMU), Aide Médicale d'Etat (AME)
- **A 80 % si vous n'êtes pas dans une de ces situations.** Dans ce cas, les 20% restant sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle (selon votre contrat).

« **LE FORFAIT JOURNALIER** » = **15 € / jour**

Il est fixé par arrêté ministériel et la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par votre hospitalisation.

Conditions de prise en charge du forfait journalier :

- **À 100 % si vous êtes dans une de ces situations :** bénéficiaire d'une affection longue durée (ALD), couverture médicale universelle (CMU), Aide Médicale d'Etat (AME).
- **À votre charge ou à celle de votre mutuelle** (selon votre contrat).

Si vous êtes bénéficiaire d'une mutuelle nous vous invitons à la contacter en amont de votre hospitalisation afin de connaître les modalités de prise en charge (durée de prise en charge, le montant alloué au forfait hospitalier et à la chambre individuelle).

3 VOTRE SUIVI À LA MAISON PARTENAIRES

ACCUEIL ET ADMISSION

VOTRE PROJET INDIVIDUALISÉ DE SOINS

VOTRE PARCOURS DE SOINS

ÉQUIPE

LOCAUX

VIE PRATIQUE

RÈGLES DE VIE

SORTIES

VOTRE PROJET DE SORTIE

ACCUEIL ET ADMISSION

À votre arrivée, présentez-vous à l'accueil de notre établissement :

- 1.** Vous serez reçu(e) par **l'agent d'accueil et par l'infirmier coordinateur**.
- 2.** Vous serez ensuite reçu(e) par **la technicienne administrative** pour procéder à votre admission (vérification de votre identité, et des pièces administratives demandées). Elle vous remettra le livret d'accueil.
- 3.** Installation dans la chambre par la gouvernante.
- 4.** Premier entretien avec **votre psychiatre référent et un infirmier** qui deviendra l'un de vos référents.



VOTRE PROJET INDIVIDUALISÉ DE SOINS

Chaque pôle travaille en partenariat avec vous afin de permettre une nouvelle lecture de votre situation et d'envisager des projets, des perspectives adaptées à vos demandes et vos besoins.

Selon le type de séjour, votre séjour s'articulera autour :

- **D'un suivi individualisé par une équipe de référents qui vous recevront régulièrement en entretiens :**
 - Médecins psychiatres
 - Médecin généraliste
 - Cadre de santé
 - Infirmiers
 - Aides-soignants
 - Psychologues
 - Psychomotricienne
 - Ergothérapeute
 - Assistante sociale
- **De réunions partenaires mensuelles :** ces réunions mobilisent la famille ou toutes autres personnes ressources et tous les acteurs de votre prise en charge (équipe de La Maison Partenaires et partenaires extérieurs)
- **Des accompagnements extérieurs selon vos besoins et votre projet.**
- **Des ateliers, événements et sorties organisés chaque semaine** par le pôle socio-éducatif, la coordinatrice culturelle ou encore le pôle soin.
- **Des activités physiques adaptées** dans la salle de sport ou en extérieur



Pour assurer la continuité de vos soins, nous travaillons systématiquement **en liaison avec votre psychiatre traitant et/ou l'équipe qui vous a orienté ici.**

VOTRE PARCOURS DE SOINS

- **Premier entretien médical avec le psychiatre référent et l'infirmier(e) référent(e).**
Des entretiens réguliers avec vos référents, médecin psychiatre et infirmières, seront programmés.
- **Une période d'évaluation d'un mois** au cours de laquelle seront réalisés un bilan clinique psychique et somatique, un bilan neuro cognitif, un bilan des compétences et ressources, un bilan socioéducatif et un bilan environnemental.
- **Élaboration de votre projet de soins individualisé** en collaboration avec votre **équipe référente** qui ciblera vos objectifs prioritaires autour des axes suivants :
 - Compréhension et acceptation de la maladie
 - Habilités sociales
 - Autonomie
 - Inscription dans la voie de rétablissement choisie
- Le projet de soin fera l'objet d'une réadaptation en fonction de votre état de santé et de vos besoins.

ÉQUIPE

Direction :

1 directeur
1 directrice adjointe
1 responsable administratif et financier
1 comptable
1 assistant administratif
2 agents d'accueil

Pôle administratif :

1 secrétaire administrative
1 technicienne administrative
1 cadre comptable

Pôle hôtelier :

1 cadre logistique et hôtelier
9 agents hôteliers
2 techniciens de maintenance
Equipe cuisine-restauration
Agents de sécurité

Pôle médico-soignant :

4 médecins psychiatres
1 assistante médicale
3 psychologues
1 cadre de santé
1 infirmière de liaison
1 infirmière coordinatrice
10 infirmiers diplômés d'Etat de jour
6 infirmiers diplômés d'Etat de nuit
5 aides-soignants de jour
2 aides-soignants de nuit
1 socio-esthéticienne

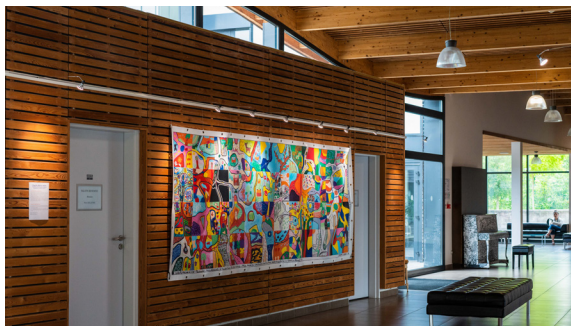
Pôle socio-éducatif :

1 cadre socio-éducative
4 éducateurs
1 enseignante en activité physique adaptée
1 coordinatrice culturelle

La restauration est assurée par un prestataire extérieur : Restalliance. Il veille au respect du régime alimentaire qui pourrait vous être prescrit.

L'ensemble des professionnels est à votre écoute et met tout en œuvre pour vous accueillir dans les meilleures conditions.

LOCAUX



VIE PRATIQUE

- **Accueil**

La Maison Partenaires vous accueille tous les jours en hospitalisation complète. Le pôle soignant assure une permanence des soins jour et nuit. Les autres professionnels sont présents en journée, de 9h à 17h.

- **Restauration**

Les menus sont élaborés en collaboration avec la diététicienne de RestAlliance, notre prestataire de service pour la réalisation des repas.

Les horaires d'ouverture du restaurant sont :

- Petit déjeuner : de 8h à 9h en semaine et jusqu'à 9h30 le week-end et jours fériés
- Déjeuner : de 12h à 14h en semaine et de 12h à 13h30 le week-end et jours fériés
- Dîner : de 18h45 à 19h45

Si vous souhaitez manger à l'extérieur de l'établissement, vous devez prévenir l'équipe soignante **avant 9h30 pour le repas du midi et avant 14h30 pour le repas du soir.**

Chaque jeudi, le restaurant propose aux patients ainsi qu'aux professionnels des Maisons Hospitalières **un menu entièrement choisi par un patient.**

- **Médicaments**

Les horaires de distribution des médicaments :

Matin	Midi	Soir	Nuit
7h30 - 8h30	11h30 - 13h	18h - 19h15 20h - 20h30	22h - 23h

En cas de besoin, nous vous invitons à solliciter l'équipe soignante à tout moment.

- **Chambres**

L'équipe hôtelière assure votre confort et votre bien-être tout au long de votre séjour. L'entretien de votre chambre est effectué tous les matins à partir de 9h30. Merci de lui faciliter l'accès aux surfaces à nettoyer.

- **Linge**

Une buanderie est à votre disposition au 1^{er} étage de l'établissement. Vous y trouverez des lave-linges, des sèche-linges et une table à repasser. La dose de lessive reste à votre charge. L'équipe soignante est à votre disposition pour toute information concernant l'utilisation de la buanderie.

- **Télévision**

Chaque chambre est équipée d'une télévision donnant accès à l'ensemble des chaînes TNT.

- **Jardin intérieur**

Un jardin est accessible 24h/24. Nous vous demandons de respecter les espaces verts qui sont aménagés et entretenus pour votre confort. Dans le cadre du respect de l'environnement, des cendriers et des poubelles sont mis à votre disposition.

Arts et Culture :

Les Maisons Hospitalières ont développé une véritable politique culturelle et se sont dotées d'un espace d'exposition dans le hall principal, Les Pas sages.

L'établissement accueille autour d'événements ouverts au public (expositions, concerts, spectacles, résidences) de nombreux artistes tout au long de l'année, en partenariat avec des acteurs culturels du territoire.

Sport et bien-être :

Nous sommes engagés et attentifs au bien-être du corps et veillons à développer des activités physiques et sportives, centrées autour du bien-être.

Une salle de sport est ouverte deux demi-journées en accès libre.

Une socio-esthéticienne participe à votre bien-être et peut vous proposer des soins personnalisés.

RÈGLES DE VIE

Pour le confort, la sécurité et le bien-être de tous, merci de respecter les règles de vie collective au sein de La Maison Partenaires. Elles sont présentées dans le « **Règlement de Vie et Informations Visiteurs** » qui vous est remis pour signature lors de votre admission.

En voici un extrait :

- **Tabac :**

En application du décret du 15 novembre 2006 et de la circulaire du 8 décembre 2006, il est interdit de fumer dans les lieux publics. Cette interdiction est applicable à l'ensemble des locaux des Maisons Hospitalières. Des aménagements spécifiques, en extérieur, vous sont proposés et nous souhaitons que vous les conserviez dans un état satisfaisant en évitant de jeter au sol les mégots, des cendriers étant prévus à cet effet. L'utilisation de la cigarette électronique est soumise à la même interdiction.

- **Alcool / Substances toxiques :**

Il est interdit d'introduire des substances toxiques ou de l'alcool dans l'enceinte de l'établissement. Leur présence ou leur consommation peut motiver un renvoi immédiat. Si vous avez des difficultés, tous les professionnels sont à votre disposition pour en parler.

- **Photo/Vidéo :**

Pour des raisons de confidentialité, Il est interdit de réaliser des photos et vidéos de patients et de soignants. Si toutefois, dans le cadre des projets de l'établissement, des photos sont prises par des intervenants extérieurs, votre consentement sera recueilli. Des reportages photos et interviews peuvent être réalisés dans le cadre d'un projet spécifique (sportif, artistique, culturel...), pour lesquels votre image et/ou votre voix pourra être enregistré. Votre consentement sera demandé systématiquement et vous êtes en droit de refuser.

- **Dégradations :**

Chaque patient est responsable des dégradations ou des destructions dont il est l'auteur et l'établissement réclamera le montant des réparations.

- **Sécurité incendie :**

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur concernant la sécurité incendie sont respectées dans l'établissement. Les consignes sont affichées. En toute situation, il est nécessaire de garder son calme et de suivre les consignes données par le personnel. Une permanence des agents de sécurité est organisée 7j/7.

- **Téléphone / Portable :**

Chaque chambre est équipée d'un téléphone individuel permettant uniquement la réception d'appel jusqu'à 21h. Si vous souhaitez émettre des appels, vous devez vous rapprocher de l'accueil et/ou de l'équipe soignante. Les portable(s) doivent être éteints pendant les soins, les repas et de 21h à 8h dans les pièces communes et les couloirs de l'établissement et, de façon générale, à chaque fois que cela est susceptible de gêner le service ou les activités de groupe.

SORTIES

Vous êtes accueilli(e) dans l'établissement en hospitalisation libre, cependant certaines sorties se font sur avis médical.

Les sorties en semaine :

Elles sont autorisées mais il vous est demandé d'informer l'équipe soignante de la durée de votre absence et de déposer les clés de votre chambre à l'accueil. Le retour doit se faire avant 19h.

Les sorties en week-end :

Elles sont possibles en dehors du premier week-end, sauf en cas de contre-indication médicale.

Elles sont limitées à 48h (2 nuits) et de préférence le week-end pour respecter le projet de soins.

VOTRE PROJET DE SORTIE

Vous êtes accueilli(e) pour **un séjour de 2 à 6 mois, renouvelable une fois.**

La date de sortie sera fixée en concertation avec vous et votre psychiatre traitant.

Elle sera préparée et s'organisera toujours en concertation avec votre équipe référente, votre entourage et les équipes extérieures qui vous suivent.

Un compte-rendu d'hospitalisation sera adressé dans les 8 jours à votre psychiatre traitant et un courrier de liaison vous sera remis le jour de votre sortie.

Evaluation de votre satisfaction :

A la fin de votre prise en charge, nous vous remettrons un questionnaire de sortie pour évaluer votre satisfaction. Grâce à votre retour, nous pourrions améliorer les conditions d'accueil et de soins.

4 VOS DROITS

DROITS

VOS REPRÉSENTANTS

VOUS AVEZ LA PAROLE

DROITS

En tant que citoyen et usager du système de santé, vous bénéficiez de nombreux droits, individuels et collectifs. Ils sont notamment garantis par la Charte de la personne hospitalisée de 2006 dont les principes généraux figurent en annexe de ce livret.

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de notre établissement, nous nous engageons à respecter vos droits, notamment :

- **Votre droit à la dignité, au respect de votre intimité et de votre vie privée**
- **Votre droit à la confidentialité et au respect des informations vous concernant**
- **Votre consentement aux soins** est une condition indispensable à l'équipe médicale, que ce soit lors de votre hospitalisation, lors d'un changement de traitement médicamenteux ou d'orientation de soins. Vous êtes en droit de refuser ces soins.
- **Votre droit à la prise en charge de la douleur** : il fait l'objet d'une politique spécifique dans le cadre de notre démarche qualité et gestion des risques
- **Votre droit à une prise en charge adaptée**
- **Votre droit à la désignation d'une personne de confiance** (article L1111-6 du Code de la Santé publique)

Vous avez la possibilité de nommer une personne en qui vous avez confiance pour vous accompagner. Elle peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Vous pourrez la désigner, par l'intermédiaire d'un formulaire que nous vous remettons lors de votre admission. Parmi ses missions, **elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer** : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole. Si vous le refusez, merci de le notifier à l'équipe.

La personne à prévenir : Lors de votre admission, vous devrez désigner la personne à prévenir en cas de nécessité. La personne à prévenir (son nom figurera dans votre dossier administratif) et la personne de confiance peuvent être la même personne.

- **Votre droit d'émettre des plaintes ou satisfaction** (R1112-91 094 du Code de la santé publique) : vous pouvez écrire à tout moment de votre séjour un courrier pour faire part d'une plainte ou à l'inverse de votre satisfaction soit directement à l'unité ou soit à la Direction Générale de l'association Les ailes déployées.
- **Votre droit d'accès à votre dossier et aux informations médicales** : il s'agit d'un droit pour toute personne soignée. Vous trouverez un formulaire auprès du secrétariat pour demander l'accès à votre dossier médical. Les données contenues dans votre dossier sont protégées selon la réglementation en vigueur et conservées dans un lieu sécurisé pendant 20 ans maximum (article L1111-7 du Code de la santé publique).
- **Informatique et libertés** (art. R6113-7 du code de la santé publique) Dans le cadre de votre prise en charge, des informations vous concernant font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et aux personnes intervenant sous son autorité. Elles sont protégées par le secret médical. Vous pouvez à tout moment exercer votre droit d'accès et de rectification en faisant la demande auprès du médecin responsable de l'information ou vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Notre association s'engage à respecter la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles conformément à la réglementation en vigueur.

- **Culte** : l'établissement est laïc mais veille à respecter vos croyances et convictions.
- **Interprétariat linguistique** : l'interprétariat dans le domaine de la santé « garantit aux personnes allophones (peu ou non francophones) les moyens d'expression [et de compréhension] afin qu'elles puissent se poser comme sujets autonomes, visant ainsi leur égal accès aux droits et aux soins. ». Plusieurs associations proposent des services d'interprétariats professionnels (exemple : l'association ISM à Paris).

Mieux connaître vos souhaits, c'est mieux les respecter.

Les directives anticipées (article L1111-11 et R1111-17 à 20 du code de la santé publique) : Les directives anticipées permettent au médecin de connaître vos souhaits concernant la fin de vie dans le cas où vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté. Les directives sont révocables à tout moment : vous pouvez donc les modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement. En l'absence de directives anticipées, il recueille le témoignage de la personne de confiance ou à défaut, de la famille ou des proches.

Le don d'organe : En France, au nom de la solidarité nationale, le principe qui s'applique est celui du consentement présumé. La loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus en l'inscrivant au registre national des refus.



VOS REPRÉSENTANTS

La Commission des usagers (CDU) en 2016 remplace la commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge (CRUQ-PC) instituée par la loi du 4 mars 2002. Sa principale mission est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.

La Commission Des Usagers (CDU) a deux missions principales :

- Veiller au respect de vos droits
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de la relation et à l'amélioration de nos services avec vous et vos proches

Elle est composée de :

- **Médiateurs médicaux et non médicaux :** leur rôle est de vous apporter toutes les explications nécessaires et de vous aider à résoudre une éventuelle difficulté. Ils pourront également vous informer sur les modalités de recours en fonction de la nature de votre demande.
- **Représentants des usagers :** membres d'associations agréées au niveau régional ou national, leur rôle est de vous représenter auprès de l'association Les ailes déployées pendant ou après votre séjour.
- **Représentants de la direction générale et du service Qualité** de l'association Les ailes déployées.

Les membres de la CDU sont informés régulièrement de vos courriers, éloges ou plaintes, ainsi que de votre opinion sur votre séjour grâce à votre réponse au questionnaire qui vous sera remis à la sortie ou au cours de votre séjour. Les résultats de ce questionnaire vous seront présentés et seront discutés en réunion avec l'équipe une fois par an.

VOUS AVEZ LA PAROLE



Comment exprimer une suggestion ou un mécontentement ?

Vos premiers interlocuteurs sont les professionnels de l'unité qui vous accueille.

Dans le cas où vous ne trouveriez pas réponse auprès de l'équipe, vous pouvez contacter les représentants des usagers à l'adresse suivante : ru@lad.fr

5 ANNEXES

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

**NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION
DES RISQUES**

NOTRE DÉMARCHE CULTURE ET SANTÉ

VOS SOINS EN CAS D'URGENCE

ACCÈS A LA MAISON PARTENAIRES

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Circulaire 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.

Principes généraux :



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



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



Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations personnelles**, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : **www.sante.gouv.fr**

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

La politique Qualité - Gestion des risques s'inscrit dans les orientations stratégiques de l'association Les ailes déployées. Cette politique fait partie intégrante des différents projets d'établissement.

Elle vise à guider l'organisation et à mobiliser l'ensemble des acteurs afin **d'assurer la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients et usagers.**

La « démarche qualité et gestion des risques » engagée par notre association a vocation à être pérenne et évolutive avec **pour objectif l'amélioration continue dans ces domaines.** Cette démarche trouve ses fondements autour des principes suivants :

- La place centrale du patient
- L'implication de tous les professionnels
- Une démarche visant à couvrir l'ensemble des champs d'activités gérés par les unités sanitaires et médico-sociales

Pour mettre en œuvre notre démarche qualité et gestion des risques, au-delà même des certifications réglementaires, **les professionnels de l'association créent au quotidien une véritable dynamique qualité** au sein de leur unité et de l'association en participant à des groupes de travail et des instances sur les différentes thématiques de notre politique.

Les indicateurs de Qualité et de sécurité des soins

La promotion de cette politique Qualité et Gestion des Risques **s'appuie sur un dispositif national d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins en établissements de santé défini par la Haute Autorité de Santé.**

Les indicateurs relatifs à la qualité et la sécurité des soins sont affichés dans votre établissement ou consultables sur le site internet : **www.scopesante.fr**

Les visites de certification des établissements de santé

Une évaluation externe des établissements sanitaires, appelée « certification » est organisée régulièrement par la Haute Autorité en Santé. Le rapport de cette certification est publié sur le site de Scope Santé (www.scopesante.fr)

L'association Les ailes déployées a obtenu **un niveau « A » de certification lors de la dernière certification d'octobre 2019.**

La Commission Médicale d'Etablissement

La Commission Médicale d'Etablissement (CME) contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la Qualité et de la Sécurité des Soins.

Elle contribue également à l'élaboration de projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.

Au sein de notre établissement, il existe plusieurs instances qui sont des sous-commissions spécialisées de la CME créées en vue de participer par leur avis à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la Sécurité des soins.

Notre politique en matière de lutte contre la douleur

L'article L1110-5 du code de la santé publique dispose : « [...] toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. »

Un comité de lutte contre la douleur (CLUD), composé d'un médecin, d'infirmiers et de psychologues définit la politique de lutte contre la douleur au sein de notre association, déclinée au sein de chaque unité.

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur physique. Avoir moins mal ou ne plus avoir mal, c'est possible. En fonction de l'évaluation de votre douleur physique, votre médecin prescrira les traitements et interventions paramédicales adaptées.

Notre politique en matière de lutte contre les infections associées aux soins

La politique de l'association en matière d'hygiène est définie et mise en œuvre par l'équipe opérationnelle de site sous l'aval du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

L'hygiène est l'affaire de tous !

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, préventive ou éducative) d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Votre implication, ainsi que celle de votre entourage, dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène sont indispensables pour réaliser ensemble une prévention efficace.

Si au cours de votre prise en charge, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous êtes invité à en parler avec votre médecin.

Identitovigilance

Tout au long de votre parcours de soins, nous nous assurons de l'exactitude des éléments d'identité dans votre dossier et tout autre document afin de bien vous identifier et d'échanger les bonnes informations concernant votre état de santé, afin de garantir la sécurité de votre prise en charge.

NOTRE DÉMARCHE CULTURE ET SANTÉ

Dans un rapport paru en 2019*, l'OMS met en évidence l'apport des arts, par le biais d'activités telles que le théâtre, la danse, le chant ou la fréquentation de musées et de concerts, en complément des approches traditionnelles chez les personnes vivant avec des troubles psychiques.

** Quelles sont les bases factuelles sur le rôle des arts dans l'amélioration de la santé et du bien-être ?
Analyse documentaire – Novembre 2019.*

L'accompagnement proposé à l'association Les ailes déployées intègre cette dimension, à travers **sa politique artistique et culturelle**, incluant une programmation artistique transversale au bénéfice des personnes accueillies. L'association collabore tout au long de l'année avec des artistes et des acteurs du territoire lors d'ateliers de pratique artistique, de sorties culturelles, de performances et d'expositions.

Les objectifs sont notamment de :

- **Faciliter et garantir l'accès à l'art et à la culture** en développant des projets culturels et artistiques diversifiés et de qualité
- **Favoriser la mise en réseau, la transversalité et la mixité des publics** : les arts et la culture sont un support à la relation entre les professionnels et les personnes accueillies, à la collaboration inter-unités et à l'ouverture sur la cité
- **Destigmatiser les troubles psychiques et les lieux de soin**



L'association a reçu, pour la période 2021-2023, le label Culture & Santé délivré par la DRAC et l'ARS Ile-de-France.

VOS SOINS EN CAS D'URGENCE

En dehors des heures d'ouverture de La Maison Partenaires, vous pouvez contacter en priorité votre médecin traitant (généraliste ou psychiatre selon la nature de l'urgence).

Si vous ne pouvez les joindre facilement :

- **Vous pouvez vous rendre ou appeler les structures suivantes :**

Pour les urgences psychiatriques :

- **Centre Psychiatrique d'Orientation et d'Accueil de l'Hôpital Saint-Anne (CPOA)** situé au 11 rue Cabanis, Paris 14^e, ouvert 24h/24 et 7j/7

T : 01 45 65 81 08 / 09 / 10

- **Centres d'accueil et de crise de votre arrondissement :** voir coordonnées sur le site www.psycom.org

Pour les urgences somatiques :

- **Service d'accueil et d'urgence (SAU)** le plus proche de chez vous ou de l'unité :

SAU de l'Hôpital Saint Joseph (Paris 14^e) : 01 44 12 37 86

SAU de l'Hôpital Ambroise Paré - Boulogne (92) : 01 49 09 55 17

SAU de l'Hôpital HEGP (Paris 15^e) 01 56 09 20 00

SAU de l'Hôpital Cochin (Paris 14^e) : 01 58 41 41 41

- **Appelez pour faire venir chez vous :**

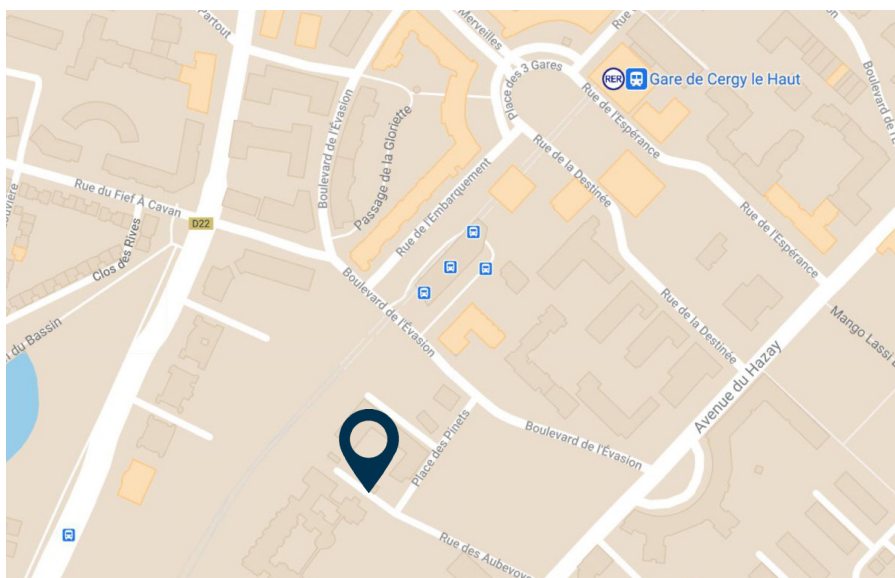
Le SAMU en faisant le 15

ACCÈS À LA MAISON PARTENAIRES

Adresse : 1 place des Pinets 95800 Cergy-le-Haut

Accès :

- En voiture : par l'Autoroute A15 sortie 12 - direction avenue du Hazay, croisement rue de l'Orangerie. Un parking extérieur est à votre disposition.
- En transports en commun : La Maison Partenaires est située à 5 minutes à pieds de la gare Cergy-le-Haut, desservie par la ligne A du RER et la ligne J du Transilien.



LA MAISON PARTENAIRES
Maisons Hospitalières de Cergy

1 place des Pinets 95800 Cergy-le-Haut
Ouvert tous les jours, de 8h30 à 19h30.
T : 01 34 32 96 30 - F : 01 34 46 84 81
accueil.mh@lad.fr

LES AILES DÉPLOYÉES, ASSOCIATION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL
Siège social : 31 rue de Liège 75008 Paris
Pour en savoir plus : **www.lad.fr**