



LIVRET D'ACCUEIL

PASSERELLE LAD

FAVORISER LE RÉTABLISSEMENT PERSONNEL
MAISONS HOSPITALIÈRES DE CERGY

LAD LES AILES
DÉPLOYÉES
ASSOCIATION D'AIDE À LA SANTÉ MENTALE

SOMMAIRE

Passerelle	p. 04
Bienvenue à Passerelle	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 suivi à Passerelle	p. 12
Votre accueil à Passerelle	p. 13
Votre parcours de soins	p. 14
Equipe	p. 15
Locaux	p. 16
Vie pratique	p. 17
Règles de vie	p. 19
Votre projet de sortie	p. 20
Vos droits	p. 21
Droits	p. 22
Vos représentants	p. 25
Vous avez la parole	p. 26
Annexes	p. 27
Charte de la personne hospitalisée	p. 28
Notre démarche qualité et gestion des risques	p. 30
Notre démarche culture et santé	p. 33
Vos soins en cas d'urgence	p. 34
Accès à Passerelle	p. 35

1 PASSERELLE

BIENVENUE À PASSERELLE
PRÉSENTATION DE NOTRE ASSOCIATION
PRÉSENTATION DE L'UNITÉ

BIENVENUE À PASSERELLE

Madame, Monsieur,

Vous avez été orienté vers l'unité Passerelle.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous guider tout au long de votre prise en charge au sein de notre structure.

Il contient toutes les informations utiles et pratiques afin de faciliter votre venue et vous familiariser avec notre organisation. Vous y trouverez les modalités de soins et d'accompagnement proposés à Passerelle.

Nous restons disponibles pour tout renseignement complémentaire.

L'équipe de Passerelle

PRÉSENTATION DE NOTRE ASSOCIATION

Passerelle 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 Mounsef OUDRHIRI

Directeur Général : Olivier CALLET

PRÉSENTATION DE L'UNITÉ

Appuyés sur l'expérience de la Maison Partenaires, Passerelle reprend le principe majeur de ce projet : la notion de patient acteur.

Passerelle propose un hébergement de 15 chambres réparties sur 3 étages favorisant un accompagnement soignant à des personnes souffrant de troubles psychiques sur une durée limitée de 6 mois renouvelable une fois.

Ainsi le patient admis intègre un groupe restreint de cinq personnes. Ils vivent ensemble, interagissent, échangent et partagent. Le patient peut nouer des relations différentes et différenciées avec le petit groupe de pairs, avec ses référents et l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.

Chaque patient a sa propre définition du rétablissement et notre mission est de l'accompagner dans cette voie de rétablissement personnel qu'il aura choisi.

Pour cela nous procédons à :

- Evaluer par et avec le patient ses compétences, ses difficultés et ses besoins
- Elaborer en partenariat avec le patient des objectifs du séjour visant le rétablissement personnel
- Mettre en place un programme de réhabilitation psychosociale et de soins psycho corporels personnalisé tenant compte de l'étape de vie du patient et de son chemin de rétablissement
- Mettre en lumière les ressources et les forces du patient
- Favoriser et soutenir la mise à contribution des ressources de son réseau naturel avec son accord

Médecin Responsable - Psychiatre : Dr Mounssef OUDRHIRI

Encadrante d'unité : Natacha JULIE

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 sur l'indication de votre psychiatre traitant :

- Par courrier : Les Maisons Hospitalières - Passerelle, 1 place des Pinets 95800 Cergy-le-Haut
- Ou par mail à l'adresse suivante : **admission.mh@lad.fr**

2. Vous serez reçu(e) lors d'un rendez-vous de pré admission :

3. A l'issue de ce rendez-vous, nous étudierons la pertinence pour vous d'un séjour à Passerelle et une date d'entrée vous sera proposée. Le cas échéant, nous vous proposerons une autre orientation.

Validation de l'indication :

- Être suivi(e) par un psychiatre traitant
- Être autonome quant à l'observance du traitement
- Avoir un projet de vie

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

A votre arrivée, votre dossier administratif sera constitué à partir **des pièces que nous vous demandons de remettre au Secrétariat.**

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** si vous en disposez
- **Les documents relatifs à votre régime de protection juridique** (tutelle, curatelle...)
- **Votre ordonnance de traitement à jour**



Pour toute question relative à la procédure d'admission et à votre dossier, vous pouvez contacter le Secrétariat **du Lundi au Vendredi de 9h00 à 13h00 par téléphone au 01 34 32 96 48.**

PRISE EN CHARGE DU COÛT DE VOS SOINS

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

« 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 particulière).

3 VOTRE SUIVI À PASSERELLE

VOTRE ACCUEIL À PASSERELLE

VOTRE PARCOURS DE SOINS

ORGANISATION DU SÉJOUR

ÉQUIPE

LOCAUX

VIE PRATIQUE

RÈGLES DE VIE

VOTRE PROJET DE SORTIE

VOTRE ACCUEIL À PASSERELLE

- **A votre arrivée**, la secrétaire médicale constituera votre dossier administratif (cf. pièces à fournir)
- **Vous serez accueilli(e) par l'encadrant d'unité et/ou l'infirmier(e) référent** : il recueillera les informations nécessaires à votre dossier de soin (personne à prévenir, personne de confiance, recueil du consentement, votre parcours...)
- **Vous serez reçu(e) par un médecin dans les premiers jours de votre arrivée à Passerelle.**
- **Vous serez également accueilli(e) par un patient de votre étage qui sera votre personne ressource le temps de votre séjour.**



VOTRE PARCOURS DE SOINS

Votre parcours de soins comprend trois phases :

Phase 1 : Evaluation et intégration

Cette phase dure deux mois pendant lesquels nous procédons à une évaluation la plus exhaustive possible de vos ressources, vos demandes et vos besoins. A l'issue de cette phase nous élaborons avec vous votre projet personnalisé d'accompagnement (PPA).

Phase 2 : Mobilisation des ressources

Dans le plan personnalisé d'accompagnement élaboré avec vous figurent les éléments suivants :

- Les objectifs du séjour
- Le programme de réhabilitation psychosociale choisi pour atteindre ces objectifs
- Objectifs pour quel projet de vie

Phase 3 : Accompagnement dans la communauté, dans un environnement social.

Afin de structurer notre prise en charge nous proposons deux groupes d'activités :

- Activités communes auxquelles participe l'ensemble des patients tout au long du séjour. Elles permettent d'aborder et de travailler les aspects fondamentaux communs des processus de rétablissement. Elles comprennent le groupe PACT, le groupe cuisine, le groupe sociothérapie, le groupe hygiène de vie, le groupe Kali thérapie.
- P.E.C personnalisée : Le projet personnalisé d'accompagnement (PPA). Chaque patient trace son propre chemin de rétablissement déterminant ce qui le facilite et ce qui le freine.

ÉQUIPE



Notre équipe est pluridisciplinaire et se compose des professionnels suivants :

Médecin Chef - Psychiatre

Encadrant d'unité

Psychologue

Neuropsychologue

Ergothérapeute

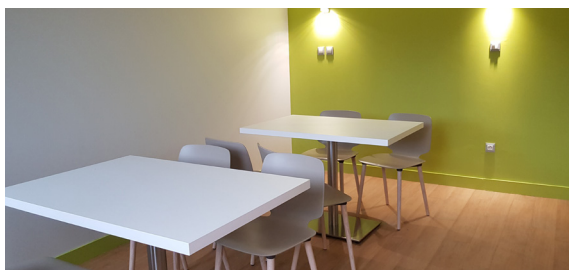
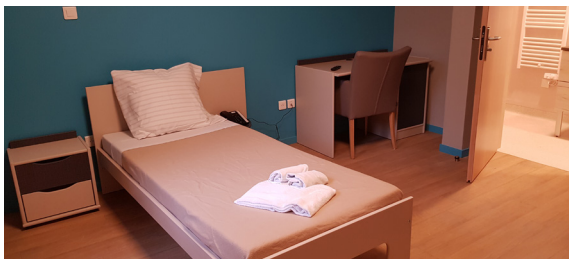
Educateur spécialisé

Infirmiers

Secrétaire

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

LOCAUX



VIE PRATIQUE

- **Accueil**

Passerelle vous accueille tous les jours, 24h/24.

L'équipe soignante est à votre disposition 24h/24

- Equipe de jour de 8h à 20h
- Equipe de nuit de 20h à 8h

La secrétaire est joignable de 9h à 13h en semaine.

- **Restauration**

- **Petits-déjeuners** : de 8h à 9h30 à la cuisine de votre étage
- **Déjeuners** : de 13h à 14h au restaurant des Maisons Hospitalières
- **Dîners** : de 18h45 à 19h45 au restaurant des Maisons Hospitalières

Vous avez la possibilité de cuisiner et de manger dans la cuisine de votre étage. Le repas est alors à votre charge.

Une fois par mois, à tour de rôle, un patient prépare un repas qu'il partage avec les personnes de son étage.

- **Médicaments**

Chaque semaine, vous préparez votre pilulier avec l'un de vos référents.

Aucun traitement n'est prescrit ni délivré à Passerelle.

Nous vous demandons de nous fournir votre ordonnance à jour à votre admission, ainsi qu'à chaque changement de prescription, tout au long de votre prise en charge.

- **Chambres**

Vous pouvez, en y étant invité, aller dans la chambre d'un autre patient de Passerelle. Cependant, vous ne pouvez accéder à l'espace commun d'un autre étage que le vôtre qu'en étant accompagné d'un patient du dit étage.

- **Jardin**

Vous pouvez circuler dans l'enceinte de l'établissement et accéder au jardin des Maisons Hospitalières de 8h à 23h30. 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.

- **Visites**

Les visites sont autorisées de 9h à 21h en dehors des temps d'ateliers. l'espace commun reste le lieu privilégié pour recevoir ses proches pour une durée maximum de 2 heures. La visite peut se poursuivre au-delà de cette durée en extérieur.

- **Matériel technique**

- 1 ordinateur dans la pièce commune de chaque étage
- 1 télévision dans chaque chambre ainsi que dans la pièce commune

- **Buanderie**

Une buanderie est à votre disposition à chaque étage. Vous y trouverez un lave-linge, un sèche-linges et une table à repasser. La lessive est à votre charge.

L'équipe soignante est à votre disposition pour toute information concernant l'utilisation de la buanderie.

RÈGLES DE VIE

Comme pour toute vie collective, **des règles sont nécessaires pour le respect de soi-même, des autres et des lieux :**

- Fumer au sein de l'établissement ou y consommer de l'alcool est interdit.
- Nous attendons de votre part une attitude respectueuse envers les personnes accueillies ou travaillant dans l'établissement (agressivité, propos racistes, comportements et propos à caractère sexistes sont pas autorisés).
- Une tenue correcte et une hygiène corporelle vous sont demandées pour le confort et le respect de tous.
- Il vous est demandé de ne pas amener d'objets de valeur ou des sommes d'argent importantes au sein de l'établissement.
- Merci de respecter les horaires d'ouverture, d'activité et de rendez-vous.
- Veuillez respecter des consignes de sécurité et plans d'évacuation qui sont affichés dans les locaux de votre unité d'accueil. En toute situation, il est nécessaire de garder son calme et de suivre les consignes données par les professionnels.
- Pour des raisons de confidentialité et de respect du droit à l'image de chacun, il est interdit de réaliser des photos et vidéos des personnes accueillies ou travaillant dans l'établissement et de divulguer des informations personnelles qui pourraient leur porter préjudice (notamment sur les réseaux sociaux).
- Veuillez avoir une utilisation responsable des outils numériques à votre disposition et ne pas vous rendre sur les sites illégaux, de jeux d'argent ou pornographiques.
- L'utilisation des téléphones portables est interdite pendant les temps de prise en charge thérapeutique. En dehors de ces temps, nous vous demandons d'en avoir une utilisation mesurée et respectueuse d'autrui.
- Chaque patient est responsable des dégradations ou des destructions dont il est l'auteur et l'établissement réclamera le montant des réparations.
- Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'établissement.

En cas de manquements graves à ce règlement, l'exclusion de Passerelle sera envisagée.

VOTRE PROJET DE SORTIE

Votre sortie s'organisera, le moment venu, en concertation avec vous et votre psychiatre traitant.

Une évaluation vous sera proposée en fin de séjour avec l'ensemble de vos référents afin de réaliser un bilan de votre parcours à Passerelle et de préparer votre sortie.

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 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 À PASSERELLE

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 Passerelle 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 :**

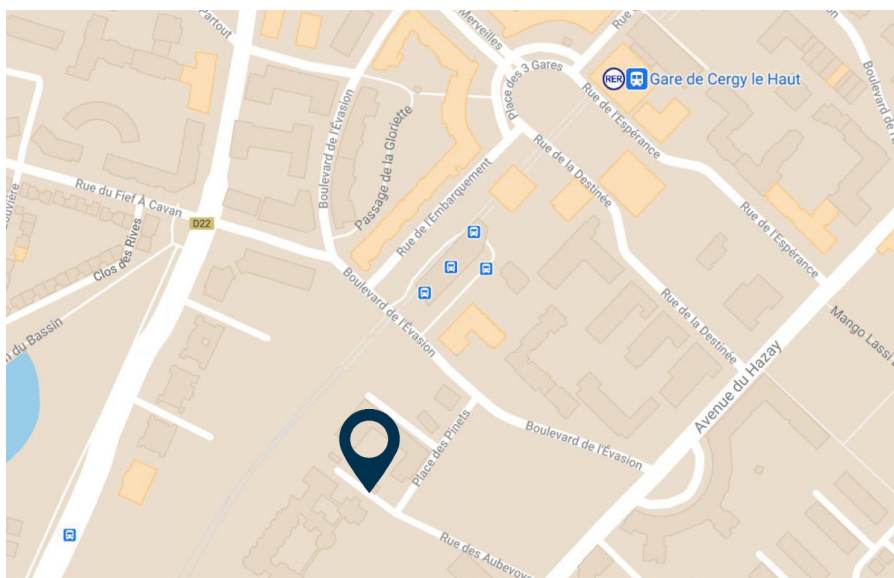
Le SAMU en faisant le 15

ACCÈS À PASSERELLE

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.



VOS NOTES

PASSERELLE
Favoriser le rétablissement personnel

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**