



LIVRET D'ACCUEIL

PASSERELLE LAD

CENTRE DE POST-CURE
MAISONS HOSPITALIÈRES DE SÉNART

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. 21
 Vos droits	 p. 22
Droits	p. 23
Vos représentants	p. 26
Vous avez la parole	p. 27
 Annexes	 p. 28
Charte de la personne hospitalisée	p. 29
Notre démarche qualité et gestion des risques	p. 31
Notre démarche culture et santé	p. 34
Vos soins en cas d'urgence	p. 35
Accès à Passerelle	p. 36

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 une unité de post-cure faisant partie des Maisons Hospitalières de Sénart, de l'association Les ailes déployées.

Notre mission :

Créée en 1959, l'association Les ailes déployées accompagne dans les soins, l'insertion, l'habitat et l'emploi les personnes connaissant une altération de leur santé mentale. Elle a pour mission principale de soigner, accompagner, soutenir le pouvoir d'agir et favoriser l'inclusion sociale des personnes accueillies afin que s'améliorent leur santé, leur qualité de vie, leur bien-être et leur vie sociale et professionnelle.

Pour en savoir plus : **www.lad.fr**

Nos valeurs :



- **Humanité, hospitalité et bientraitance** au cours de l'accueil et de l'accompagnement de chaque personne.
- **Écoute** de chaque personne comme acteur responsable.
- **Reconnaissance** de ses liens et de ses interactions avec son entourage.
- **Respect** de son altérité afin de l'aider à construire sa subjectivité.
- **Considération** de ses aspirations, de ses limites, de sa dépendance et de ses capacités d'expression.
- **Soutien** de son parcours de vie et de développement de son potentiel.

Président de l'association Les ailes déployées : Thierry AUMONIER

Président de la Commission médicale d'établissement : Dr Mounsséf OUDHRIRI

Directeur Général : Olivier CALLET

PRÉSENTATION DE L'UNITÉ

Appuyé 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 20 chambres réparties sur 4 logements en duplex 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 chef de pôle : Dr Michaël BONNIERE

Médecin Chef - Psychiatre : Dr Michaël BONNIERE

Encadrante d'unité : Candice HOFFMANN

Directrice des opérations de Seine-et-Marne : Bilinda ASSOUMANI

Directrice adjointe des Maisons Hospitalières de Sénart : 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 indication de votre psychiatre traitant à l'adresse suivante : mh.senart@lad.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

Maisons Hospitalières de Sénart
Unité Passerelle
60 rue du Laiton
77176 Savigny-le-Temple

T : 01 89 02 00 60

2. Vous serez ensuite 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 9h à 17h par téléphone au 01 89 02 00 60 ou par mail à l'adresse :**
mh.senart@lad.fr.

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 » = 323.45€ / 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, dès 9h30, présentez-vous à l'accueil de notre établissement :

- **Vous serez accueilli(e)** par un agent d'accueil puis par l'équipe.
- **Vous effectuerez les formalités administratives au secrétariat médical** : l'équipe vous remettra les documents nécessaires à votre séjour.
- **Vous serez reçu(e) par un médecin psychiatre** dans les premiers jours de votre arrivée à Passerelle.
- **Vous serez reçu(e) par l'équipe infirmière.**
- **Vous serez accompagné(e) jusqu'à votre chambre pour votre installation.**
- **Vous serez reçu(e) par le médecin généraliste dans les premiers jours de votre arrivée.**



VOTRE PARCOURS DE SOINS

Votre parcours de soins comprend trois phases :

Phase 1 : Evaluation et intégration

Cette phase dure un 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 de soins individualisé (PSI).

Phase 2 : Mobilisation des ressources

Le PSI est un outil qui vous accompagne tout au long de votre prise en charge et qui vous permet de restituer les outils de soins et les grandes étapes de votre séjour.

Dans le PSI construit avec vous figurent également les éléments suivants :

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

Des entretiens avec différents professionnels vous seront proposés. Des ateliers thérapeutiques seront également organisés pour travailler les aspects fondamentaux communs des processus de rétablissement.

Phase 3 : Accompagnement vers le projet de rétablissement

Afin de structurer notre prise en charge, nous vous proposons plusieurs types d'accompagnement :

- Insertion sociale
- Insertion professionnelle
- Insertion vers l'habitat pour favoriser l'autonomie et la projection vers un logement adapté

ÉQUIPE



Notre équipe est pluridisciplinaire et se compose des professionnels suivants :

Pôle administratif :

Directrice
Directrice adjointe
Responsable des ressources humaines
Responsable financier
Responsable facturation
Comptable
Assistante administrative
Technicienne d'information médicale

Pôle socio-éducatif :

Cadre socio-éducatif
Assistante sociale
Educateur spécialisé
Enseignante en activité physique adaptée
CESF

Pôle hôtelier & logistique :

Cadre logistique et hôtelier
Réfèrent agent hôtelier
Agents hôteliers
Réfèrent maintenance
Agent d'accueil

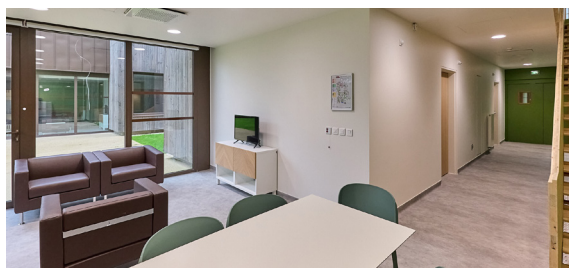
La restauration est assurée par un prestataire extérieur.
La sécurité incendie et la sûreté du bâtiment sont assurées par un prestataire externe.

Pôle médico-soignant :

Médecins psychiatres
Médecin généraliste
Cadre supérieure de santé
Encadrants d'unité
Infirmiers
Psychologues
Neuropsychologue
Ergothérapeute
Pair-aidant(e)
Coordinatrice du secrétariat
Secrétaire médico-administrative
Psychomotricien
Aides soignants

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**

Notre équipe de restauration est attentive à vos besoins. Les menus sont élaborés en partenariat avec nos prestataires de service. Les horaires d'ouverture du restaurant sont :

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

Vous avez la possibilité de cuisiner et de manger dans la cuisine de votre duplex. 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.

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 duplex que le vôtre qu'en étant accompagné d'un patient du dit duplex.

- **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 19h en dehors des temps d'ateliers. l'espace commun reste le lieu privilégié pour recevoir ses proches. La visite peut se réaliser en extérieur en dehors de la plage autorisée.

- **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. Vous y trouverez un lave-linge, un sèche-linge 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

Pour le confort, la sécurité et le bien-être de tous, merci de respecter les règles de vie collective au sein de 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.

En cas de souhait d'arrêt de tabac l'équipe se tient à votre disposition pour vous proposer des solutions thérapeutiques.

- **Alcool / Substances toxiques :**

Il est interdit d'introduire et de consommer des substances toxiques ou de l'alcool dans l'enceinte de l'établissement. Si vous rencontrez des difficultés, tous les professionnels sont à votre disposition pour en parler. La consommation, le partage, le don, l'échange, la vente ou tout ce qui pourra être assimilé à un Trafic pourra entraîner l'exclusion définitive et immédiate du sujet, ce quelques soient les conditions de sortie.

- **Respect du droit à l'image :**

Les patients, les professionnels et tous les visiteurs disposent d'un droit sur leur image. Il vous est demandé de ne pas réaliser de photos, de vidéos ou d'enregistrement audio au sein de l'établissement. Veuillez à respecter ce droit qui permet d'assurer le respect de la vie privée au sein de l'établissement.

- **Vidéo protection :**

Pour des raisons de sécurité, l'établissement fait l'objet d'une vidéo protection à l'extérieur du bâtiment.

- **Dégradation**

Chaque patient est responsable des dégradations ou des destructions dont il est l'auteur et l'établissement pourra réclamer 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, les informations vous seront communiquées par le personnel compétent.

- **Téléphone / Portable :**

L'usage du téléphone portable est autorisé sur le site de l'espace de jour, à l'exception bien entendu, des temps d'activité et de repas.

- **L'inventaire :**

À votre admission, un inventaire est réalisé par l'équipe soignante en votre présence, consigné sur une fiche, il permet de repérer des objets inappropriés à votre séjour. Dans certains cas, un protocole dit « protocole punaise », pourra être appliqué et nous vous remercions tout le long de ce processus de votre entière coopération, dans le cas contraire nous ne pourrions donner de suite favorable à votre admission sur l'établissement. Nous vous remercions de ne pas apporter trop d'effets, n'hésitez d'ailleurs pas à vous renseigner auprès du secrétariat avant votre arrivée pour avoir un trousseau minimum, des solutions de lavage étant proposées sur l'établissement. La livraison de colis sur l'établissement doit rester exceptionnel, tous les colis arrivants, passant par l'accueil et pouvant « le surcharger », ces colis seront ensuite ouverts devant soignants.

- **Objets personnels :**

Les objets de valeur comme les médicaments personnels ayant échappés à l'inventaire devront être signalés au personnel afin d'être mis en lieu sûr. Il n'est pas possible de conserver hors avis contraire d'un médecin, un traitement médical en chambre.

- **Téléphone / Portable :**

L'usage du téléphone portable est autorisé sur le site de l'Espace de jour, à l'exception bien entendu, des temps d'activité et de repas.

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.

Votre lettre de liaison sera adressée à vous et votre psychiatre traitant 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 pourrons 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.
- **Mon Espace Santé : ce que vous devez savoir**

Mon Espace Santé est un service numérique proposé par l'Assurance Maladie. Il permet à chaque personne de retrouver en ligne ses documents de santé (ordonnances, comptes rendus, résultats d'examens...). Les établissements de santé, y compris en psychiatrie, ont l'obligation d'y déposer certains documents à votre sortie d'hospitalisation, notamment la lettre de liaison (qui résume votre prise en charge) et l'ordonnance de sortie. Cela permet d'assurer une meilleure continuité des soins, notamment avec votre médecin traitant ou tout autre professionnel de santé que vous consulterez après votre hospitalisation. Vous pouvez accéder à Mon Espace Santé à tout moment, depuis un ordinateur ou un téléphone, sur le site www.monespacesante.fr.

- **Signaler un événement indésirable : un droit pour chaque patient**

Si, durant votre prise en charge, vous avez été témoin ou victime d'un événement qui vous semble anormal, inattendu ou potentiellement dangereux (par exemple une erreur de traitement, un effet indésirable grave d'un médicament, un problème lié à la sécurité ou à l'organisation des soins), vous avez le droit de le signaler directement en ligne. Le Portail de signalement des événements sanitaires indésirables (www.signalement.social-sante.gouv.fr) est un site officiel du

ministère de la Santé, ouvert à tous : patients, proches, ou professionnels. Votre signalement permet de mieux prévenir les risques et d'améliorer la qualité et la sécurité des soins pour tous. Vous pouvez le faire de manière simple, confidentielle, et sans crainte de conséquences négatives.



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 de la Haute Autorité de Santé : **www.has-sante.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 la Haute Autorité de santé (www.has-sante.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 :

- **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
- **Permettre un accès au droit à la culture et à l'expression artistique :** respect des droits fondamentaux des citoyens
- **Destigmatiser les troubles psychiques et les lieux de soin**



L'association a reçu, pour la période 2024-2026, le label Culture & Santé délivré par la DRAC et l'ARS Ile-de-France.

VOS SOINS EN CAS D'URGENCE

En cas d'urgence, 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 et somatiques :

- **Groupe Hospitalier Sud Ile-de-France** situé au 270 avenue Marc Jacquet - 77000 Melun, ouvert 24h/24 et 7j/7

T : 01 81 74 17 17

- **Centre Hospitalier du Sud Seine-et-Marne** situé au 55 Boulevard du Maréchal Joffre - 77300 Fontainebleau, ouvert 24h/24 et 7j/7

T : 01 64 45 19 00

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

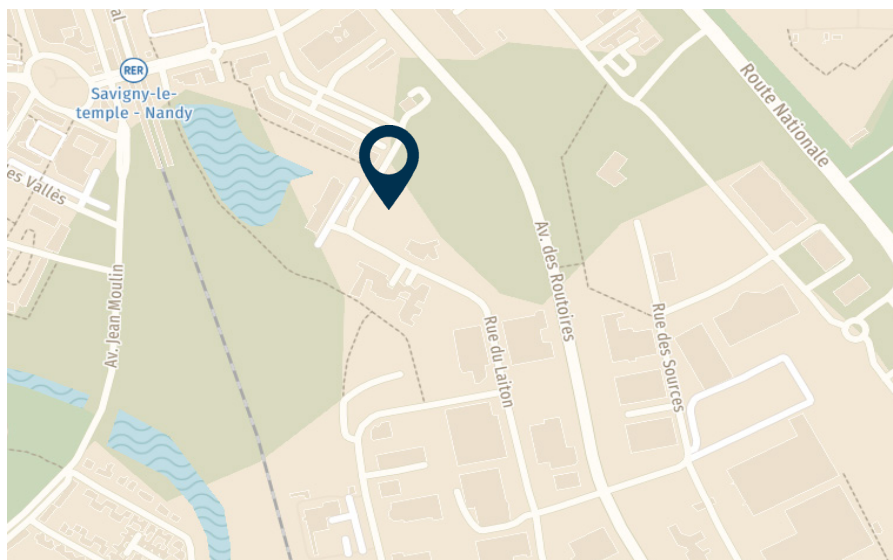
Contactez le SAMU en faisant le 15

ACCÈS À PASSERELLE

Adresse : 60 Rue du Laiton, 77176 Savigny-le-Temple

Accès :

- En voiture : par l'Autoroute A5
- En transports en commun : les Maisons Hospitalières de Sénart sont situées à 5 minutes à pied de la gare de Savigny-le-Temple, desservie par la ligne D - station Savigny-le-Temple - Nandy du RER.



VOS NOTES

VOS NOTES

PASSERELLE
Maisons Hospitalières de Sénart

60 Rue du Laiton, 77176 Savigny-le-Temple
Ouvert tous les jours, 24h/24 et 7j/7
T : 01 89 02 00 60

mh.senart@lad.fr

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