

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



## **CENTRE MÉDICO-PSYCHO-PÉDAGOGIQUE DE BOULOGNE-BILLANCOURT**

12 rue Emile Landrin  
92100 Boulogne Billancourt  
Tél. : 01 46 04 49 56

[www.elan-retrouve.org](http://www.elan-retrouve.org)

Édition Janvier 2023



B  
/  
E  
N  
V  
E  
N  
U  
E

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention, afin de faciliter votre intégration dans le service et de vous informer de son fonctionnement.

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez demandé à une équipe de notre Institution de vous aider à retrouver une meilleure autonomisation de vie.

Les professionnels qualifiés de la Fondation mettront tout en œuvre pour vous apporter le meilleur accompagnement et vous soutenir dans cette démarche.

Notre Fondation reconnue d'utilité publique s'inscrit dans la continuité du travail de l'Association l'Élan Retrouvé dont la vocation reste d'aider les personnes souffrant de troubles psychiques à conserver ou à restaurer un lien social et éventuellement professionnel satisfaisant.

A l'initiative du Conseil d'Administration auquel participent, de longue date, des représentants des usagers, la Fondation continue à créer ou à reprendre des établissements de soins, médico-sociaux et sociaux pour renforcer ses actions.

L'ensemble des établissements est dirigé et coordonné par Monsieur François Géraud, Directeur Général de la Fondation, et par le Docteur Michel Moulin, Médecin Directeur des Services et Établissements.

J'espère que l'accueil et les soins qui vous seront prodigués répondront à votre attente et vous permettront de retrouver l'élan que vous êtes venu chercher auprès de nous.



M Bernard VERRIER  
Président de Fondation

# PRÉSENTATION DE LA FONDATION

---

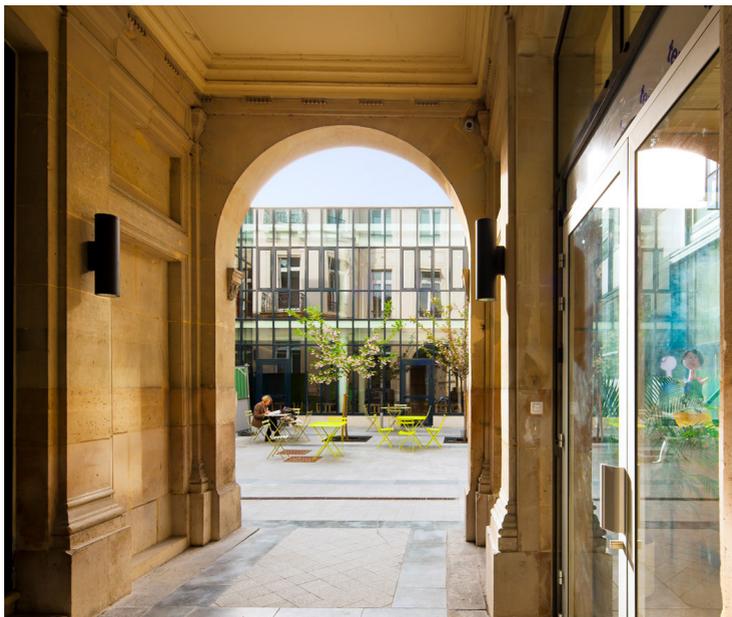
---

La Fondation l'Élan Retrouvé, créée sous une forme associative en 1948 par le Pr P. Sivadon et Madame S. Baumé, a vu le jour et a été reconnue d'utilité publique par décret du 17 août 2016 pour créer et promouvoir des structures sanitaires de réadaptation et de réinsertion pour les malades et handicapés psychiques.

Des établissements médico-sociaux et sociaux sont venus compléter le dispositif.

La Fondation est E.S.P.I.C. (Établissements de Santé Privés d'Intérêt Collectif) et ses établissements sanitaires participent au Service Public Hospitalier (P.S.P.H).

L'ensemble des établissements propose des soins et un accompagnement personnalisés qui nécessitent votre consentement et votre participation active.



# SES ÉTABLISSEMENTS

---

## Institut Paul Sivadon

☞ Hôpital de jour

☞ Service de Consultation

☞ Centre de Thérapies et de  
Recherches pour le Couple et la  
Famille

23 rue Catherine de la Rochefoucauld,  
75009 Paris

☞ Hôpital de jour addictologie et  
psychiatrie

55 rue de la Folie Regnault, 75011  
Paris

☞ Centre Psycho-Médical et Social  
19 rue le Peletier 75009 Paris

☞ Centre de Post-Cure de l'Élan  
6 rue Trolley de prévaux, 75013 Paris

☞ Hôpital de Jour avec  
Atelier Thérapeutique  
240 rue Gabriel Péri, 92700 Colombes

☞ Hôpital de Jour de Malakoff  
Résidence Georges Brassens, 1-3-5  
allée Jacques Brel, 92240 Malakoff

☞ Hôpital de Jour d'Orly  
14/18 allée Louis Bréguet, 94310 Orly

☞ Hôpital de Jour d'Antony  
37 avenue Léon Jouhaux, 92160 Antony

☞ Centre Françoise Grémy

- Hôpital de Jour

25 villa Santos-Dumont, 75015 Paris

☞ Hôpital de Jour de  
Chevilly-Larue

50 rue du Lieutenant Petit Leroy,  
94550 Chevilly-Larue

☞ Hôpital de jour de  
Fontenay-aux-Roses

41 avenue Gabriel Péri,  
92260 Fontenay-aux-Roses

☞ Unité Mobile

Interdépartementale 75.92

6 rue Gager-Gabillot, 75015 Paris

☞ Hôpital de jour pour enfants Haxo

89 rue Haxo, 75020 Paris

☞ Centre Médico-Psychologique  
pour enfants Haxo

93 rue Haxo, 75020 Paris

☞ Centre d'accueil de jour médi-  
calisé atypique le relais Paris

32 avenue Corentin Cariou 75019  
Paris

☞ Lits Halte Soins Santé Équipe  
Mobile

2 Avenue Maréchal Joffre,  
78250 Meulan-en-Yvelines

☞ Pôle de compétences et de prestations externalisées le relais  
32 avenue Corentin Cariou 75019 Paris

☞ Établissement et Service d'Aide par le Travail  
20-26 Passage Trubert-Bellier, 75013 Paris

☞ Centre Malvau  
21 Quai des Violettes, 37400 Amboise

☞ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - SAVS Championnet  
74/76 rue Championnet, 75018 Paris

☞ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - Orly  
25 rue Jean Mermoz, 94310 Orly

☞ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - Iris Paris  
5 rue des Messageries, 75010 Paris

☞ Service d'Aide à l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées  
42/52 rue de l'Aqueduc, 75010 Paris

☞ Résidence Accueil de Choisy  
20 avenue Raymond Poincaré,  
94600 Choisy-le-Roi

☞ Centre Gilvert Raby  
2 Avenue Maréchal Joffre,  
78250 Meulan-en-Yvelines

☞ Résidence Cléry  
69 rue de Cléry, 75002 Paris

☞ Résidence Accueil Sentier  
42 rue Aboukir, 75002 PARIS

☞ Institut Médico-Éducatif  
« Une maison en plus »  
17, rue de la Cerisaie, 93240 Stains

☞ Foyer d'Accueil Médicalisé  
« Une maison en plus »  
206 Boulevard Mac Donald, 75019 PARIS

☞ Institut Médico-Éducatif Les Alizés  
41 avenue Gabriel Péri,  
92260 Fontenay- aux-Roses

☞ Consultation Mobile Régionale Génétique  
24 boulevard du Montparnasse, 75015 Paris

☞ Unité Renforcé d'Accueil Temporaire  
4 Impasse Pierre Degeyter, 93100 Montreuil

☞ Centre Phoenix  
132 rue Faubourg Saint Denis, 75010 Paris

☞ Centre Médico-Psycho-Pédagogique Boulogne  
12 rue Emile Landrin  
92100 Boulogne Billancourt

# Centre Médico-Psycho-Pédagogique de Boulogne-Billancourt

---

Médecin Chef de service : Dr. Christian Portelli

*L'équipe du CMPP Boulogne vous souhaite la bienvenue dans son centre de prévention de diagnostic et de soins, basé au sis 12 rue Emile Landrin 92100 Boulogne Billancourt.*

## Présentation du service

Le CMPP reçoit et traite si nécessaire des enfants et des adolescents de la naissance à 20 ans, qui présentent des difficultés temporaires ou durables, psychoaffectives ou relationnelles, des troubles du comportement, des troubles du caractère, des troubles de l'humeur, des retards du développement, des troubles psychomoteurs, des troubles du langage ou des difficultés dans l'adaptation et les acquisitions scolaires.

## Les Missions

- L'accueil initial
- L'évaluation et le diagnostic
- Les soins
- L'orientation et les partenariats



# Centre Médico-Psycho-Pédagogique de Boulogne-Billancourt

---

## Présentation de l'équipe

L'équipe se compose de

- ☞ Médecins pédopsychiatres dont le médecin chef de service ;
- ☞ Psychologues, cliniciens, psychothérapeutes, dont une neuropsychologue ;
- ☞ Orthophonistes dont l'une spécialisée dans la rééducation logico mathématique ;
- ☞ Psychomotriciens;
- ☞ Directrice adjointe ;
- ☞ Secrétaires comptable et médicale.



## Horaires

Le CMPP est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00.

Les jours et les horaires d'ouverture du CMPP sont affichés dans la salle d'attente.

### Conditions administratives

Vous devez fournir l'attestation d'ouverture des droits à la sécurité sociale, la carte vitale, la carte d'identité, éventuellement la lettre de votre médecin traitant.

## Présences

Pour une bonne efficacité du traitement, il est indispensable de respecter la fréquence et les horaires des consultations et des traitements

Dans la mesure du possible, il convient de prévenir d'une absence 48 heures à l'avance.

Des absences répétées ou trop fréquentes remettront en cause la poursuite du traitement.

# Centre Médico-Psycho-Pédagogique de Boulogne-Billancourt

---

---



Le premier contact avec le CMPP est le plus souvent le fait des parents ou du représentant légal directement auprès du secrétariat d'accueil ou par téléphone.

La demande de rendez-vous s'effectue auprès du secrétariat. Les parents ou les représentants légaux précisent brièvement le motif de la demande et les raisons de cette démarche. En fonction des éléments apportés nous pourrions proposer un rendez-vous en urgence.

Le premier rendez-vous sera réalisé par un médecin psychiatre spécialiste des enfants et des adolescents qui devient le référent de l'enfant et de sa famille.

L'admission est effective dès le premier entretien, en fonction de la psychopathologie.

L'admission se décline en deux temps :

☞ Un temps diagnostic : Les médecins pédo-psychiatres assurent les premières consultations et posent un diagnostic. Ces consultations initiales varient selon des modalités propres à chaque enfant : rendez-vous avec l'enfant seul ou avec ses parents, parents seuls, bilans par les différents spécialistes de l'équipe, rendez-vous social ;

☞ Un temps thérapeutique : A partir des différents rendez-vous et des réunions de synthèse, le projet personnalisé de l'enfant est élaboré en collaboration avec les familles et les partenaires.

# Centre Médico-Psycho-Pédagogique de Boulogne-Billancourt

---

## Les modalités du suivi de l'enfant ou de l'adolescent

Ils sont mis en place, soit en individuel, soit en groupe, en fonction des besoins de l'enfant.

☞ Pour la prise en soins individuelle, il s'agit de :

- Consultations médicales régulières de suivi thérapeutique
- Consultations médicales thérapeutiques ponctuel/es
- Consultations médicales de guidance parentale
- Thérapies et rééducations psychomotrices
- Thérapies et rééducations orthophoniques
- Psychopédagogie individuelle
- Psychothérapies individuelles d'inspiration psychanalytique
- Psychodrame psychanalytique



☞ Pour la prise en soins collective, il s'agit de :

- Groupe d'observations
- Groupes de langage écrit
- Groupe d'expressions avec médiateur marionnettes
- Groupes de psychomotricité

# Centre Médico-Psycho-Pédagogique de Boulogne-Billancourt

---

---

## Sortie

La sortie peut intervenir de différentes manières :

- ☞ A la demande du jeune ou de ses parents/représentant légal ;
- ☞ D'un commun accord entre le référent et le jeune/représentant légal.

L'accompagnement peut être interrompu à tout moment en respectant la continuité des soins.

L'équipe est partie prenante de cet arrêt.

Dans tous les cas, si le jeune n'a pas de solution, le CMPP poursuit sa prise en charge.

## Le document individuel de prise en charge (DIP)

Il est élaboré à la fin du 1er mois, à la suite du temps d'évaluation et du diagnostic. Il est signé par les familles ou les représentants légaux. Dans les 6 mois, un avant au DIP, le projet d'accompagnement personnalisé (PAP), est réalisé. Il est

# Centre Médico-Psycho-Pédagogique de Boulogne-Billancourt

---

---

## Participation des usagers

Un dispositif d'expression est organisé par le biais d'une enquête de satisfaction qui est remise chaque année.

## Règles de sécurité



Le CMPP Boulogne prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de toutes les personnes. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques, d'information et de formation données à toutes les personnes intégrant le service.

Les consignes d'incendie sont affichées au sein du local, point de départ de l'équipe selon la réglementation en vigueur. Vous devez en prendre connaissance.

Vous devez respecter les lieux non-fumeurs.

Nous vous invitons à ne pas venir dans l'établissement muni(e) d'objets précieux.

En cas de vol, l'établissement décline toute responsabilité.

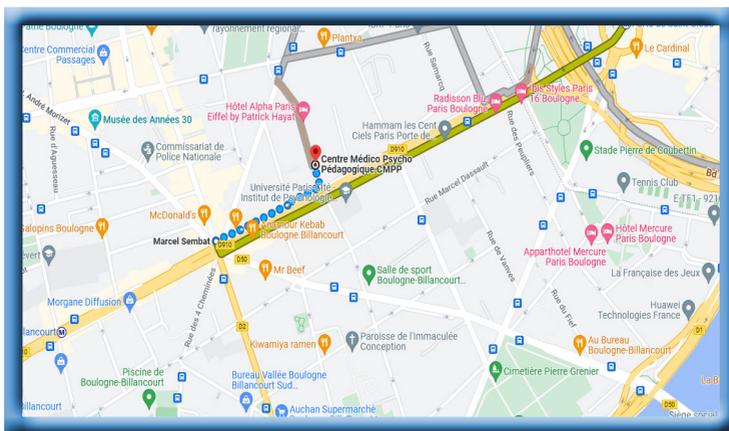
Les enfants venant au CMPP sont sous la responsabilité de leurs parents ou de leurs représentants légaux.

# Centre Médico-Psycho-Pédagogique de Boulogne-Billancourt

## Plan d'accès à l'établissement

Le CMPP est situé au 12 rue Emile Landrin 92100 Boulogne Billancourt.

🚇 Métro : Ligne 9 descendre à la station «Marcel Sambat»



## QUELS SONT VOS DROITS ?

---

---

Le respect des droits du patient et de l'utilisateur est un axe prioritaire du projet stratégique de la Fondation l'Élan Retrouvé.

La Fondation en lien avec la Commission des Usagers (CDU) et les Conseils à la Vie Sociale (CVS), veillent au respect des droits des usagers conformément à la réglementation et aux valeurs portées par les professionnels.

Les usagers et les représentants des usagers participent aux instances et aux projets de la Fondation.

# QUELS SONT VOS DROITS ?

---

---

## 1. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉ DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Arrêté du 8 sept 2003)

### Article 1<sup>er</sup>

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social, ou médico-social.

### Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

### Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

### Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;

# QUELS SONT VOS DROITS ?

---

---

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou de consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## Article 5

### Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communications prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

## Article 6

### Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, l'établissement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et famille en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## Article 7

### Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

# QUELS SONT VOS DROITS ?

---

---

## Article 8

### Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

## Article 9

### Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

## Article 10

### Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

## Article 11

### Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

## Article 12

### Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

# QUELS SONT VOS DROITS ?

## 2. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES



L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel et au devoir de discrétion pour toute information vous concernant.

L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services accessibles respecte, non seulement la législation locale mais également les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement général sur la protection des données (RGPD), nouveau règlement européen, sur la protection des données personnelles, paru au journal officiel le 27 avril 2016 et en vigueur au 25 mai 2018.

Des informations nominatives, administratives, personnelles et de santé vous concernant sont recueillies lors de votre admission et au cours de votre accompagnement. Sauf opposition de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge/accompagnement. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Vos données personnelles sont conservées tant que vous êtes suivi dans notre établissement.

Vous disposez d'un droit d'accès aux données vous concernant et le cas échéant, d'en demander la rectification et l'effacement.

Vous avez la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement que vous pouvez exercer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge mais aussi auprès du délégué à la protection des données que vous pouvez contacter par :

Par e-mail : [dpo@elan-retrouve.org](mailto:dpo@elan-retrouve.org)

Par écrit : DPO Fondation l'Élan Retrouvé  
23 rue de La Rochefoucauld 75009 Paris

# QUELS SONT VOS DROITS ?

---

## 3. INFORMATIONS CONCERNANT L'ACCÈS AU DOSSIER



La personne accompagnée par un établissement médico-social et social a un droit d'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires (loi du 2 janvier 2002).

✉ Demande d'accès par une personne majeure pour son propre compte :  
Toute demande de consultation du dossier doit être adressée par l'utilisateur (art. 19 al. 1 de la loi du 12 avril 2000), par écrit au Directeur général de la Fondation au siège de la Fondation par courrier en recommandé avec accusé de réception.

Le Directeur général doit s'assurer de :

- l'identité du demandeur ;
- le cas échéant de la personne désignée comme son intermédiaire.

Les délais d'accès au dossier sont les suivants : au plus tôt dans les 48H, au plus tard dans les 15 jours suivant la réception de la demande.

La consultation du dossier peut intervenir sous deux formes différentes :

**Consultation sur place :**

L'accès au dossier se fera au cours d'un entretien qui sera réservé à l'utilisateur, en présence du Chef de service ou le Directeur d'Établissement et/ou d'un membre de l'équipe référent de l'utilisateur. En effet, un accompagnement de l'accès au dossier est souhaitable de manière à replacer les écrits dans leur contexte, et de manière à écouter la personne (Guide DGAS).

**Copies du dossier :**

Après consultation sur place avec un accompagnement adapté, il est possible pour l'utilisateur d'obtenir une copie de tout ou partie du dossier à ses frais à compter de la 20ème page. (Arrêté du 8 septembre 2003-article 3)

Le Directeur général de la Fondation avertit le Chef de service ou le Directeur d'Établissement concerné de toute demande d'accès au dossier.

# QUELS SONT VOS DROITS ?

☞ Demande d'accès concernant un majeur sous mesure de protection :

Pour les majeurs sous tutelle, la demande doit être formulée par le représentant légal ; pour les majeurs sous sauvegarde de justice ou curatelle, la demande peut être faite directement par l'usager.

L'accès aux informations peut être demandé par son tuteur ; dans ce cas, le Directeur général doit s'assurer de l'identité du tuteur ; les formalités sont les mêmes que pour une demande formulée par une personne majeure pour son propre compte.

Pour les personnes sous curatelle ou bien sous sauvegarde de justice, c'est l'usager qui est titulaire du droit d'accès.

☞ Demande d'accès concernant une personne mineure :

La demande doit être formulée par le représentant légal (autorité parentale, tuteur).

☞ Demande d'accès concernant une personne décédée :

Pour une personne défunte, l'accès aux informations peut être demandée par les ayants droits sauf en cas de désaccord précédemment exprimé du défunt.

Les formalités sont les mêmes que pour une demande formulée par une personne majeure pour son propre compte avec une particularité : lors de sa demande, l'ayant droit doit préciser le motif pour lequel il a besoin d'avoir connaissance de ces informations.

☞ Pour les professionnels :

En cas d'absence du référent de l'usager, la personne remplaçante désignée à cet effet par le Chef de service ou le Directeur d'Établissement, a accès à l'ensemble des informations nécessaires à la prise en charge dans le dossier.



## 4. LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Elle est réalisée tous les ans. Vous ou votre représentant légal êtes invité(e) à y répondre. L'ensemble de l'équipe est attentif à vos suggestions/ remarques, critiques et propositions d'amélioration

# QUELS SONT VOS DROITS ?

## 5. VOS RECOURS EN CAS DE SUGGESTION, RÉCLAMATION OU LITIGE

Vos suggestions et avis nous aideront à améliorer la qualité de votre accompagnement.

En cas de suggestion, réclamation, plainte, vous avez la possibilité de :

- Vous adressez dans un premier temps aux **professionnels** qui s'efforceront de trouver des solutions ;

- **Saisir le Directeur général** par courrier ou par la permanence hebdomadaire qui est ouverte au secrétariat de direction du lundi au vendredi. Les réclamations sont examinées par la CDU. Une procédure de gestion des demandes, des plaintes et des réclamations à la Fondation l'Élan Retrouvé est mise en place.

- **Contacter les représentants des usagers ;**

- Si aucune solution n'est trouvée, vous pouvez utiliser les autres voies de recours : la Commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, la personne qualifiée (dans les services médico-sociaux et sociaux) et la justice.

## 6. LES ASSOCIATIONS D'USAGERS

Il existe plusieurs associations d'usagers dans le domaine de la santé mentale ou de l'autisme.

**UNAFAM** (Union nationale des familles et amis de malades ou handicapés psychiques) Section de Paris. 101, avenue de Clichy – 75017 Paris.

Afin de joindre les représentants de l'UNAFAM, appelez au 01 45 20 63 13 en précisant que vous êtes suivi(e) à l'Élan Retrouvé et en laissant vos coordonnées.

Vous serez recontacté(e) par :

- Madame Martine VERNHES,
- Madame Sandrine GROS.

**ADVOCACY** : Monsieur Bernard MEILE

5, place des Fêtes  
75019 Paris.

Tél : 06.70.33.55.81.

ru.advocacy@elan-retrouve.org

**LA MAIN A L'OREILLE** (Association des parents, familles et amis des personnes autistes) :

Mme BATTUT

14, impasse des Jardins

94230 Cachan

lamainaloreille@gmail.com

# DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

## DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'attention portée au respect des droits des personnes accueillies et l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins sont des priorités partagées par tous les professionnels de la Fondation depuis son origine.

Cette démarche globale et transversale menée par la Fondation a, depuis ses débuts, fait l'objet d'un développement dynamique continu, porté par l'ensemble des professionnels, qui sans leur implication, ne pourrait aboutir.

Les établissements de la Fondation sont régulièrement évalués.

## LA CERTIFICATION

La visite de certification concerne les établissements sanitaires et permet à la Haute Autorité de Santé (HAS) de s'assurer que les établissements répondent aux exigences réglementaires et celles prévues dans le manuel de certification.

La Fondation a obtenu un score final de 94.46% de conformité vis-à-vis de son fonctionnement et elle est certifiée en B.



Le rapports de certification est disponibles sur le site internet de la HAS avec le lien suivant : [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_978697/fr/resultats-de-la-certification](https://www.has-sante.fr/jcms/c_978697/fr/resultats-de-la-certification).

## LES ÉVALUATIONS INTERNE ET EXTERNE

Ces évaluations concernent les établissements médico-sociaux.

L'évaluation interne repose sur la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité. C'est une auto-évaluation réalisée par l'équipe et les usagers sur la base d'un référentiel.

L'évaluation externe est réalisée par un organisme extérieur habilité par la HAS. C'est une démarche participative et initiatrice de changements. Il s'agit d'une opportunité de réflexion et d'amélioration des pratiques professionnelles.

Les rapports d'évaluation sont disponibles dans chaque service.

# NOTES PERSONNELLES :



A series of 20 horizontal dotted lines, evenly spaced, providing a template for handwritten notes.

# NOTES PERSONNELLES :



A series of 20 horizontal dotted lines, evenly spaced, providing a template for handwritten notes.