



Les procédures d'évaluation des établissements médico-sociaux

Depuis 2009, le champ médico-social est entré dans une démarche d'évaluation active portée par l'ensemble des professionnels. Cette démarche comporte une autoévaluation menée par l'établissement sur la base des recommandations des bonnes pratiques et une évaluation externe visant à apprécier et ainsi à améliorer la qualité des prestations fournies. Elle concerne l'ensemble des aspects de la prise en charge en accord avec les recommandations de bonnes pratiques de l'Agence Nationale de l'Évaluation de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM). Des axes d'améliorations sont définis, par la suite, dans un plan d'action d'amélioration de la qualité.

La gestion des risques

La gestion des risques est une démarche essentielle pour améliorer la qualité et la sécurité de l'accompagnement des usagers dans les établissements médico-sociaux. Elle relève d'une démarche collective. L'enjeu est la sécurité des patients et des usagers. La Fondation mène une gestion des risques comportant : la déclaration, l'analyse et le suivi des événements indésirables, le recensement des situations potentiellement dangereuses au travers d'une cartographie des risques et la mise en place d'actions préventives et correctives.

BIENVENUE

Démarche qualité et gestion des risques

Un service, a été créé en 2000 lors de l'engagement de la Fondation dans la démarche qualité. Il a pour mission de conduire, sous la responsabilité de la direction et de Conférence Médicale d'Établissement, dont le rôle a été renforcé en 2009, la politique de qualité et de gestion des risques définie par la Fondation. Cette politique repose sur une dynamique d'évaluation continue qui s'articule autour d'orientations stratégiques portant sur quatre piliers essentiels :

- ☞ le développement de la politique et l'organisation de l'Évaluation des Pratiques Professionnelles ;
- ☞ la poursuite du management stratégique de l'amélioration continue de la qualité de la prise en charge ;
- ☞ le renforcement de la politique de prévention et de gestion des risques dont ceux associés aux soins ;
- ☞ le respect des droits des personnes prises en charge et leurs participations dans les circuits de décision.

Le service qualité gestion des risques collabore étroitement avec les différentes instances de la Fondation, véritables piliers de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques. L'ensemble des professionnels participe à cette dynamique dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu aux patients et usagers. Ce dispositif ne peut s'envisager sans la participation active des patients, des usagers et de leur famille.

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 accompagner dans vos démarches d'autonomisation dans votre 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 l'accompagnement qui vous seront proposés répondront à votre attente et vous permettront de retrouver l'élan que vous êtes venu chercher auprès de nous.

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.



M Bernard VERRIER,
Président de l'Association

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.

Ses établissements sanitaires sont des E.S.P.I.C. (Établissements de Santé Privés d'Intérêt Collectif).

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



Les associations d'usagers

Il existe des associations d'usagers travaillant dans l'intérêt des patients et de leurs proches. Dans le domaine de la santé mentale, vous pouvez faire appel à l'UNAFAM (Union des familles de malades psychiques et de leurs associations), association membre du Conseil d'Administration de l'Élan Retrouvé :

UNAFAM Section de Paris
101 avenue de Clichy
75017 PARIS
Tél.: 09 50 23 71 80
jocelynejeanmarie@free.fr

FNAP Psy
(Fédération nationale des associations de patients et ex-patients en psychiatrie)
5 rue du Général Bertrand
75007 PARIS,
Tél. : 01 43 64 85 42

Advocacy
(Association d'usagers en santé mentale, médico-sociale et sociale)
5, Place des Fêtes
75019 PARIS
Tél. : 06 70 33 55 81
ru.advocacy@elan-retrouve.org

☞ Si vous êtes majeur sous mesure de protection :

Si vous êtes sous tutelle, la demande doit être formulée par votre représentant légal, en cas de sauvegarde de justice ou curatelle, vous pouvez directement faire votre demande de la même façon qu'une personne sans mesure de protection.

L'accès aux informations peut être demandé par votre tuteur ; dans ce cas, le chef de service 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.

Vos recours en cas de suggestion, réclamation ou litige

Vos suggestions, avis et remarques nous aideront à améliorer la qualité de nos prises en charge. En cas de suggestion, réclamation, vous avez la possibilité :

☞ de saisir le service d'une suggestion, réclamation. Vous avez à votre disposition, au SAVS, comme dans chaque service de l'association, un cahier de liaison, au secrétariat, vous permettant de transmettre toute information concernant l'amélioration de votre accompagnement. Ces informations seront transmises au chef de service, au Directeur Général de la Fondation et à la Commission des Usagers (CDU) qui étudieront vos remarques, vos doléances, vos plaintes et y répondront ;

☞ de saisir directement le Directeur Général d'une plainte. Une permanence est ouverte au secrétariat de direction le mardi. Ces plaintes sont examinées par la CDU. Une procédure de gestion des demandes, des plaintes et des réclamations transversale à la Fondation l'Élan Retrouvé est mise en place. Les professionnels du service sont à votre disposition pour toute information.

En cas de litige non résolu au sein du service, vous pouvez avoir recours à une « personne qualifiée », dont les coordonnées vous seront indiquées sur demande par la Maison Départementale des Personnes Handicapées de votre département.

☞ Institut Paul Sivadon

23 rue de La Rochefoucauld, 75009 Paris
55 rue de la Folie Regnault, 75011 Paris
40 rue des Boulangers, 75005 Paris
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

☞ Centre Françoise Grémy - Hôpital de Jour

Site principal Santos-Dumont : 25 villa Santos-Dumont, 75015 Paris
Antenne Castagnary : 122 rue de Castagnary, 75015 Paris

☞ Hôpital de Jour d'Antony

37 avenue Léon Jouhaux, 92160 Antony

☞ Hôpital de Jour de Chevilly-Larue

50 rue du Lieutenant Petit Leroy, 94550 Chevilly-Larue

☞ Hôpital de jour de Fontenay-aux-Roses

45 avenue Gabriel Péri, 92260 Fontenay-aux-Roses

☞ Unité Mobile Interdépartementale 75.92

20 rue Fizeau, 75015 Paris

☞ Hôpital de jour pour enfants Haxo

89 rue Haxo, 75020 Paris

☞ Centre Médico-Psychologique pour enfants Haxo

93 rue Haxo, 75020 Paris

☞ Établissement et Service d'Aide par le Travail

20-26 Passage Trubert-Bellier, 75013 Paris

☞ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - SAVS Cadet

18 rue Cadet, 75009 Paris

☞ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - SAVS Championnet

74/76 rue Championnet, 75018 Paris

☞ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - SAVS Orly

25 rue Jean Mermoz, 94310 Orly

☞ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - SAVS 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 Cléry

69 rue de Cléry, 75002 Paris

☞ Résidence accueil de Choisy

20 avenue Raymond Poincaré, 94600 Choisy-le-Roi

☞ Centre Gilbert Raby

2 Avenue Maréchal Joffre, 78250 Meulan-en-Yvelines

☞ Centre Malvau

21 Quai des Violettes, 37400 Amboise

Chef de service : Madame Rozenn Alegre

L'équipe du SAVS de l'Élan vous souhaite la bienvenue dans son lieu d'accueil de la rue Cadet.

Présentation

Le SAVS dispose de 57 places, pour adultes hommes et femmes de 18 à 60 ans, bénéficiant de la notification CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées) et habitant Paris.

Une des principales finalités du SAVS est de vous soutenir dans votre démarche d'autonomisation dans votre vie quotidienne et d'intégration dans la cité. Pour cela toute l'équipe sera soucieuse de vous soutenir dans vos initiatives personnelles et de vous accompagner dans le repérage, la connaissance et l'intégration dans des différents équipements publics et associatifs de votre quartier, de votre ville, et qui sont mis à la disposition de tous.



Confidentialité

Les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée.

Les enquêtes de satisfaction

Une fois par an, une enquête de satisfaction, rédigée par un groupe de réflexion, est organisée dans chacun des services de la Fondation. Vous êtes invité(e) à y participer. L'ensemble de l'équipe est attentive à vos suggestions/remarques, critiques et propositions d'amélioration.

Informations concernant l'accès au dossier

L'accès au dossier est réglementé par la loi et des recommandations de bonnes pratiques.

La procédure est la suivante :

☞ Si vous êtes une personne majeure et que vous souhaitez accéder aux informations de votre dossier :

Pour toute demande de consultation de votre dossier vous devez adresser un courrier au chef de service (art. 19 al. 1 de la loi du 12 avril 2000). Les délais d'accès au dossier sont les suivants : au plus tôt dans les 48H au plus tard dans les 15 jours qui suit la réception de la demande. La consultation se fera sur place, au cours d'un entretien, en présence du chef de service et du référent ou d'un membre de l'équipe impliqué dans votre accompagnement. Il vous sera possible par la suite d'obtenir une copie de tout ou partie du dossier à vos frais à compter de la 20ème page (selon l'Arrêté du 8 septembre 2003-article 3).

Le Directeur Général de la Fondation est averti de toute demande d'accès au dossier.

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 des 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.

Admission

Votre admission se fait soit sur proposition de votre médecin traitant, soit sur celle du service qui prend en charge vos soins, soit à la demande d'un proche ou de vous-même. A la suite de deux rencontres avec l'équipe, il est décidé d'un commun accord de votre entrée dans le service et des activités auxquelles vous participerez. Au bout d'un mois, un document individuel de prise en charge ou contrat de séjour est signé entre vous et l'équipe. Il comprend les différentes modalités de votre accompagnement durant votre séjour au SAVS.

Conditions administratives

Vous devez bénéficier d'une orientation CDAPH en cours de validité. Vous pouvez être admis(e) à titre provisoire, dans l'attente de la décision de la CDAPH.



Organisation des activités d'accompagnement

Le SAVS propose de vous accompagner dans l'élaboration et la mise en œuvre concrète de votre projet de vie.

Une prise en charge en groupe et individuelle vous permet de vous y préparer.

Vous aurez un référent social et un référent psychologue dans l'équipe qui vous accompagneront individuellement, et dans les différentes étapes de votre séjour au SAVS.

Des entretiens individuels, ainsi que des visites à votre domicile vous sont proposés pour vous aider à résoudre les problèmes concrets que vous rencontrez dans votre vie quotidienne.

Les activités de groupe auront pour objectif de mettre l'accent sur le développement de vos liens aux autres à l'intérieur du SAVS et à l'extérieur.

Selon leurs finalités, elles sont organisées dans des locaux du SAVS ou à l'extérieur en milieu ordinaire, à chaque fois que cela est possible.

Deux fois par an, une réunion de bilan, regroupant l'ensemble de l'équipe et des usagers, permet d'exprimer les satisfactions, les insatisfactions et les améliorations possibles.

Le SAVS ne permet pas d'assurer le suivi des soins et ne délivre aucun traitement médicamenteux, c'est pourquoi il est nécessaire que vous ayez un suivi psychiatrique extérieur.

Pour des problèmes administratifs liés à votre prise en charge vous pouvez vous adresser à la secrétaire ou à votre référent social.

Pour tout problème concernant votre participation au SAVS, vous adresser à vos deux référents.



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 ?

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉ DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 sept 2003

Article 1er

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.

Le contrat d'accompagnement individualisé

Un mois après votre admission, nous établissons avec vous un contrat d'accompagnement qui définit vos activités et le type de prise en charge nécessaire à votre intégration dans la cité.

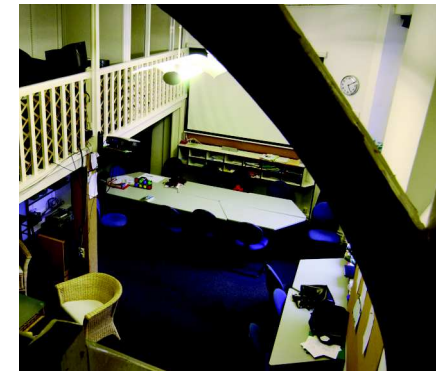
Vos demandes peuvent relever d'une aide particulière dans votre vie quotidienne, d'un souhait de reprendre une activité marchande ou non marchande, type bénévolat, de retrouver des échanges plus soutenus avec les autres, d'être plus actif dans votre participation à la vie de la cité.

Il est révisable régulièrement lors des bilans avec vos référents. Ceci implique de votre part un respect des règles qui sont établies dans ce contrat.



Le Conseil de la Vie Sociale

Composé au minimum de deux représentants des usagers, d'un représentant du personnel, d'un représentant de l'organisme gestionnaire, il se réunit quatre fois par an. Il donne son avis et fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement du service.



Horaires

Des professionnels sont présents dans les locaux : le lundi et vendredi de 9h à 18h, le mardi de 9h à 19h, le mercredi de 10h à 19h et le jeudi de 10h à 19h30.

Les horaires d'ouverture au public sont les suivants : le lundi, mardi, mercredi et vendredi de 10h à 18h, le jeudi de 10h à 17h ; certains samedis de 14h à 17h, et une fois par mois jusqu'à 21h pour un repas convivial.

Règles de sécurité

Le SAVS 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 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.



Sortie

Comme pour votre admission, votre sortie est décidée d'un commun accord. Elle n'implique pas que vous ne reveniez plus au SAVS. Vous pourrez venir en visiteur pour témoigner de vos engagements dans les autres lieux de vie où vous avez trouvé une intégration.



Plan d'accès à l'établissement

