

Notes personnelles :

Series of horizontal dotted lines for personal notes.



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Hôpital de jour de Malakoff

1/3/5 allée Jacques Brel - 92240 Malakoff
Tél. : 01 41 08 05 02
malakoff.elan@elan-retrouve.org



Démarche qualité et gestion des risques

La Haute Autorité de Santé, partant du postulat que les établissements ont développé leurs dispositifs qualité, mis en œuvre des plans d'actions structurés et répondu aux recommandations délivrées depuis l'origine entreprend une véritable mesure du niveau de qualité et de sécurité des prestations fournies.

Il s'agit d'être plus démonstratif dans le constat d'une amélioration effective de la qualité des prestations réalisées, renforcer la confiance des usagers et leur permettre de s'approprier les notions de qualité à travers l'accès aux résultats de la certification, et surtout donner du sens à l'investissement des professionnels dans la certification et l'évaluation des pratiques professionnelles.

☞ Depuis 2009, le champ médico-social est entré dans une démarche d'évaluation active portée par l'ensemble des professionnels.

Cette démarche comporte une auto-évaluation 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.

La gestion des risques

La gestion des risques est une démarche essentielle pour améliorer la qualité et la sécurité des soins en établissement de santé.

Elle relève d'une démarche collective.

L'enjeu est la sécurité des patients et des usagers.

Un programme national pour la sécurité des soins, résultant d'une collaboration de la DGS, de la DGOS, et de la HAS, constitue le socle des orientations et des mesures visant à accroître la sécurité des soins.

La Fondation mène une gestion des risques associés aux soins 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.

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.

Les procédures d'évaluation des établissements sanitaires et médico-sociaux

- ☞ La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé menée par Haute Autorité de Santé (HAS).

Cette procédure porte sur :

- ☞ La qualité des prestations et des soins délivrés aux patients ;
- ☞ La dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins déployée dans l'établissement.

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

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez demandé à un médecin, à un thérapeute ou à une équipe de notre Fondation de vous aider à retrouver un meilleur état de santé.

Les thérapeutes qualifiés de la Fondation mettront tout en œuvre pour vous apporter les meilleurs soins et vous accompagner 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 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.

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.



Vos recours en cas de suggestions, réclamations ou litige

Vos suggestions, avis et remarques nous aideront à améliorer la qualité de nos prises en charge. Dans ce sens, l'établissement réalise annuellement des enquêtes de satisfaction.

Si vous rencontrez une difficulté majeure, il vous est possible d'exprimer votre réclamation au responsable du service, au Médecin Directeur ou au Directeur Général de la Fondation.

Vous pouvez aussi faire appel à la Commission des Usagers (CDU) dont vous trouverez la composition parmi les encarts en fin de livret. Cette Commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité des prises en charge, ainsi qu'à celle de l'accueil des patients et de leurs proches (loi du 4 Mars 2002).

Les associations d'usagers

Il existe plusieurs 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 :

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

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

Confidentialité

L'ensemble du personnel est astreint au secret médical et au devoir de discrétion pour toute information vous concernant. Aucun renseignement ne peut être donné par téléphone et votre famille ne peut être informée de votre état de santé qu'avec votre accord.

Certains renseignements administratifs et médicaux font l'objet d'un traitement informatique. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale. Elles sont, elles aussi, protégées par le secret médical, dans le cadre de l'application de la loi informatique et liberté du 6 Janvier 1978. Vous pouvez exercer, auprès de ce médecin, un droit d'accès ou de rectification par l'intermédiaire du praticien ayant constitué votre dossier.

Accès aux informations vous concernant

Vous pouvez avoir accès aux informations relatives à votre santé. Si tel est votre souhait, vous devez effectuer votre demande auprès du Directeur de l'établissement qui vous indiquera la procédure à suivre.

Selon votre choix, ces informations peuvent être consultées sur place ou bien vous être adressées par courrier.

Votre médecin, qui est l'interlocuteur privilégié pour traiter et accompagner votre demande, peut éventuellement vous recommander la présence d'une tierce personne lors de la consultation de ces informations.

Vous pouvez, ainsi que le prévoit la Loi du 4 Mars 2002 et si vous n'êtes pas sous tutelle, désigner une personne de confiance pour vous assister.

Cette personne peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, qui sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cet effet. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux, en accord avec votre thérapeute, afin de vous aider dans vos décisions.

☞ 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 Gilvert Raby

2 Avenue Maréchal Joffre, 78250 Meulan-en-Yvelines

☞ Centre Malvau

21 Quai des Violettes, 37400 Amboise

Chef de service : Docteur Hélène Demange-Pelissié

Toute l'équipe de l'Hôpital de Jour vous souhaite la bienvenue et vous propose de prendre connaissance des informations contenues dans ce livret conçu pour faciliter votre séjour.



Présentation

L'hôpital de jour de Malakoff propose des soins à toute personne qui présente une souffrance psychique relevant de soins ambulatoires quotidiens.

A partir de votre demande d'hospitalisation, entretiens, rencontres et visites préliminaires vous seront proposés, afin que votre admission soit prononcée avec votre plein accord et celui de l'équipe soignante, dans un engagement mutuel.

L'admission suppose, au plan administratif, que vous disposiez d'une couverture de droit de sécurité sociale à 100 % ou un complément apporté par une mutuelle permettant une prise en charge intégrale des frais d'hospitalisation. La secrétaire d'accueil et l'assistante sociale pourront vous renseigner sur ce sujet et faire le lien avec l'ensemble de l'équipe.

Quels sont vos droits ?

Résumé de la personne Hospitalisée (1)

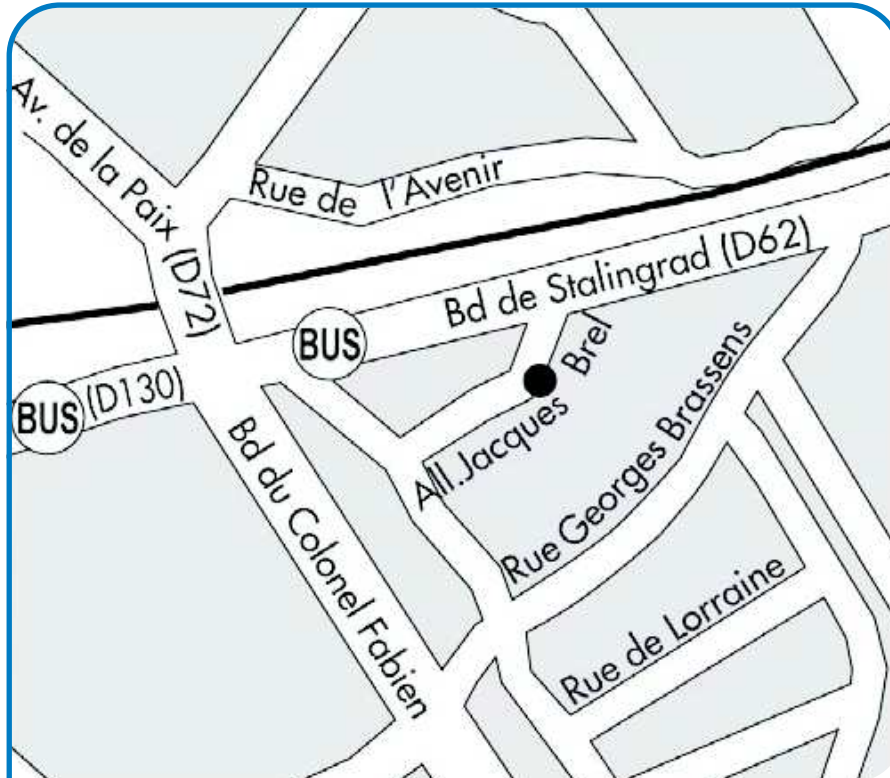
(Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées)

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui le 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. 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.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. 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 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.

(1) "Le document intégral de la Charte de la personne hospitalisée est disponible, sans délai et sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement. Le document est également accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr.

Vous trouverez également en fin de livret la version intégrale de la Charte de l'usager en santé mentale".

Plan d'accès à l'établissement



Bus :

Ligne 323 : arrêt Clos Montholon ou arrêt Louis Girard
Ligne 189 : arrêt Clos Montholon

Métro :

Ligne 13 : arrêt Châtillon/Montrouge et prendre le bus 323 en direction d'Issy Val de Seine RER
Ligne 12 : Arrêt Mairie d'Issy et prendre le bus 323 en direction Ivry-Gambetta

SNCF :

Ligne N : arrêt gare de Clamart ou gare de Vanves/Malakoff

RER C : arrêt Issy Val de Seine et prendre le bus 323 en direction Ivry-Gambetta

Présentation de l'équipe

L'équipe est composée d'un psychiatre, d'infirmières, d'un art thérapeute, d'un psychomotricien, d'un psychologue, d'une assistante sociale, d'une secrétaire d'accueil et de personnel de restauration.

Un philosophe, un conteur et un moniteur de sport interviennent une fois par semaine.

L'hôpital de jour est ouvert du lundi au jeudi de 9h00 à 17h00, et le vendredi de 9h00 à 16h00.

Sur ces heures d'ouverture, des infirmiers et la secrétaire d'accueil sont constamment présents.

Une fois admis à l'hôpital de jour, vous serez suivi par le psychiatre ainsi qu'un infirmier référent et, le plus souvent, par un autre membre de l'équipe soignante (art thérapeute, psychologue, assistante sociale).

Les soins reposent sur des activités thérapeutiques et des entretiens.

Le traitement médicamenteux peut être délivré par l'hôpital de jour, dans ce cas, il vous sera remis par l'infirmier présent.

Vous conservez comme référents médicaux votre médecin généraliste habituel et votre psychiatre extérieur.

Dans tous les cas, une coordination de la prise en charge et du traitement se fait en lien avec vos différents médecins et intervenants.

Enfin une assistante sociale est à votre disposition pour évoquer vos projets et vous conseiller dans vos démarches à caractère social.

Des étudiants, accueillis dans notre établissement, participent à certaines activités. Vous avez le droit de refuser leur présence lors des entretiens avec le psychiatre et l'équipe.

Activités

Différentes activités vous sont proposées. Votre implication dans certaines d'entre elles sera élaborée avec vous dans le cadre de votre projet de soins.

Un planning des activités vous sera remis.



La plupart des activités se déroulent dans les locaux du service du service d'hospitalisation de jour, certaines se déroulent à l'extérieur (activités culturelles et sportives par exemple). Elles font partie de la prise en charge et du travail thérapeutique que nous vous proposons.

Certaines d'entre elles peuvent nécessiter une participation financière personnelle adaptée aux possibilités de chacun.

Repas

Une boisson chaude est proposée chaque matin entre 9h00 et 10h00.

Le déjeuner est servi avec l'aide des patients entre 12h00 et 14h00.



Règles de vie commune

Il vous est demandé de :

- ☞ respecter le cadre thérapeutique ;
- ☞ prévenir d'une absence prévue ou imprévue ;
- ☞ respecter les personnes et les lieux (présentation et tenue correctes, respect des locaux et matériel, respect des croyances et convictions d'autrui) ;

Le service de soins est strictement non fumeurs. Seuls les espaces extérieurs sont autorisés aux fumeurs.



Sécurité

Il est impératif que vous preniez connaissance des consignes incendie affichées dans le service et que vous les respectiez selon les instructions de l'équipe lors des exercices d'évacuation.

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 l'admission, la sortie de l'hôpital de jour est élaborée avec vous dans la perspective d'un projet. Elle est décidée en accord avec votre psychiatre et vos référents.