

LIVRET D'ACCUEIL DE L'USAGER



LITS HALTE SOINS SANTÉ - L'ÉLAN ÉQUIPE MOBILE

2 avenue du Maréchal Joffre
78250 Meulan-en-Yvelines
Tél. : 07 83 09 70 40 – fax : 01 34 92 91 84

B
/
E
N
V
E
N
U
E

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

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez demandé à notre service 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 et de troubles du spectre de l'autisme 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 Fondation

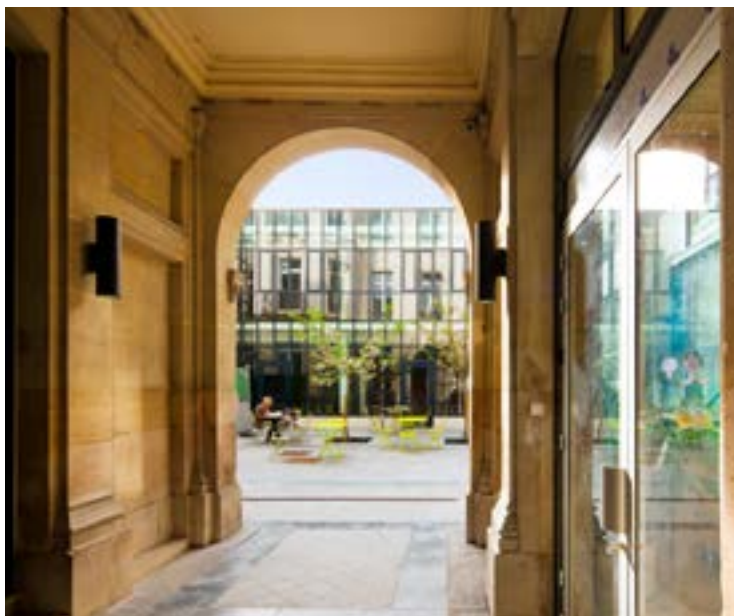
PRÉSENTATION DE LA FONDATION

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 psychia-
trie

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 médicalisé
atypique le relais Paris

32 avenue Corentin Cariou 75019 Paris

☞ 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-Educatif
« 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-Educatif 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

☞ Lits Halte Soins Santé Équipe Mobile
2 Avenue Maréchal Joffre,
78250 Meulan-en-Yvelines

☞ Centre Phoenix
132 rue faubourg Saint Denis 75010 Paris

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

LES LITS HALTE SOINS SANTÉ ÉQUIPE MOBILE

L'équipe mobile LHSS vous souhaite la bienvenue dans son unité d'accueil basée 2 Avenue du Maréchal Joffre 78250 Meulan-en-Yvelines.

Présentation du service

L'équipe mobile a été créée afin de mettre en place un réseau de partenaires et faciliter l'accompagnement des personnes en situation de grande précarité. Elle sera complétée par un dispositif de LHSS résidentiel prochainement.

L'équipe mobile Lits Halte Soins Santé de la Fondation l'Élan Retrouvé se positionne pour accompagner vers les soins et à la prise en charge, sur l'ensemble du département des Yvelines, des personnes majeures, quelles que soient leurs situations administratives, sans domicile fixe ou en situation de grande précarité et ayant une indication médicale donc :

- ☞ Les personnes vivant à la rue, en squats, campements et bidonvilles ;
- ☞ Les personnes accueillies et accompagnées par le secteur de l'Accompagnement de l'Hébergement et de l'Insertion ou relevant du droit d'asile ;
- ☞ Les personnes hébergées dans les Foyers de travailleurs migrants ou résidences sociales non transformées ;
- ☞ Toute autre condition de vie problématique définie par l'Agence régionale de Santé.

Toutefois, une attention particulière sera portée :

- ☞ Aux personnes sans domicile avec des pathologies chroniques, et/ou avec un handicap et/ou avec perte d'autonomie/ vieillissante ;
- ☞ Aux femmes enceintes, femmes avec nourrissons et jeunes enfants sans solution d'hébergement/hébergement précaire ou CHU.



LES LITS HALTE SOINS SANTÉ ÉQUIPE MOBILE

Les Missions de l'équipe mobile

- ☞ Participer au repérage, à l'évaluation et à l'accompagnement médico-psycho-social des personnes en situations de grande précarité ;
- ☞ Aller à la rencontre de ces personnes ;
- ☞ Réaliser des premiers bilans de santé et de soins adaptés ;
- ☞ Accompagner vers les soins et les différentes structures ;
- ☞ Mettre en place des actions de prévention, d'information et d'éducation thérapeutique ;
- ☞ Rechercher des solutions médico-sociales et sociales en s'appuyant sur des partenariats actifs.

L'équipe mobile va à la rencontre des personnes sans domicile ou vivant dans des conditions insalubres quelle que soit leur situation administrative et présentant une problématique de santé aiguë en première intention.

Présentation de l'équipe

L'équipe est composée de professionnels mutualisés avec le Centre Gilbert Raby, le directeur, les agents d'entretien et de restauration, les fonctions supports.

Les professionnels salariés dédiés : l'infirmière coordinatrice, le médecin coordonnateur, l'infirmier, le travailleur social et le psychologue.



Horaires

L'équipe intervient du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00, tous les jours de l'année avec la possibilité de réaliser des interventions en soirée ou durant le week-end en fonction des besoins du territoire.

LES LITS HALTE SOINS SANTÉ ÉQUIPE MOBILE

Les modalités d'intervention

L'équipe mobile intervient :

- ☞ De sa propre initiative, dans un périmètre géographique identifié dans le projet d'établissement ;
- ☞ À la demande et en appui aux professionnels de santé de droit commun ;
- ☞ À la demande des gestionnaires ou structures accompagnant ou hébergeant des personnes en situation de précarité et du SIAO ;
- ☞ Dans le cadre de programmes mis en place par l'Agence Régionale de Santé ou validée par elle, qu'il s'agisse d'interventions programmées (vaccinations, dépistages), en semi-urgence (bilans de santé) ou avec un caractère d'urgence. »

L'équipe reçoit les demandes d'intervention, par e-mail, sous la forme d'un dossier d'admission LHSS simplifié.

Elles sont étudiées chaque semaine en réunion d'équipe pour valider ou non l'inclusion de la situation sur le dispositif.

Une ou plusieurs rencontres en amont ou en aval de cette réunion seront possibles pour vérifier/valider les éléments nécessaires à l'évaluation médico-psycho-sociale de la situation.

Ces entretiens auront pour objectif d'affiner le parcours de soins à engager.



LES LITS HALTE SOINS SANTÉ ÉQUIPE MOBILE

Après des échanges avec la personne accompagnée et les différents partenaires un bilan pluri-professionnel est effectué avec pour objectif de valider le projet personnel d'accompagnement et mettre en œuvre les modalités nécessaires à l'accompagnement global de la personne.

L'admission est prononcée rapidement par l'équipe après concertation pour une durée prévisionnelle de 2 mois, sur la base du bilan et du projet personnalisé d'accompagnement en accord avec l'usager.

Le dossier de l'usager comporte d'une part, une partie sociale et éducative et d'autre part, une partie soins.



Le projet individuel

Deux semaines après votre admission, le projet est établi et signé. Composé d'un projet de soin mais aussi d'un volet psychosocial il définit les orientations et les solutions rapides en fonction de vos besoins, dans le respect des missions des LHSS. Il est révisable à tout moment, réévalué et réajusté avec vous pendant toute la durée de votre accompagnement.

LES LITS HALTE SOINS SANTÉ ÉQUIPE MOBILE

L'accompagnement : dispensation de prestations

L'équipe mobile intervient dans les squats, bidonvilles, campements, ou bien en appui aux structures médico-sociales et sociales, par l'organisation de permanences paramédicales dans ces mêmes structures pour l'évaluation, l'orientation, l'information des personnes accueillies.

Elle propose et réalise différentes prestations :

- ☞ L'évaluation ponctuelle de l'état de santé somatique et psychique des personnes ;
- ☞ La délivrance de premiers soins, appui à l'hospitalisation si nécessaire ;
- ☞ Les conseils en matière de réduction des risques et des dommages pour les personnes usagères de produits psychoactifs, sous réserve d'être formées et d'informer et/ou orienter vers le secteur de l'addictologie pour un accompagnement spécialisé ;
- ☞ La prise en charge avant recours au système de santé de droit commun (médecin généraliste ou spécialiste) ou à un dispositif spécialisé (de type LHSS, LAM, CSAPA, CAARUD, ACT ou autre) ;
- ☞ L'orientation vers des bilans de santé et suivi ;
- ☞ Participation à des programmes de prévention individuelle – vaccinations ou dépistage ;
- ☞ Le concours à des activités d'éducation à la santé et à d'éducation thérapeutique ;
- ☞ La construction d'actions collectives de prévention-promotion de la santé ;
- ☞ L'identification des besoins en matière d'accompagnement social, d'ouverture des droits (domiciliation, minima sociaux, papiers d'identité, couverture maladie etc.) ;
- ☞ Le recueil des informations sur le suivi social, aide à la réalisation de demandes d'hébergement ou de logement (ex SIAO, demande de logement social...).

LES LITS HALTE SOINS SANTÉ ÉQUIPE MOBILE

Participation des usagers

Des dispositifs d'expression ad hoc sont organisés, aucun Conseil à la Vie Sociale ne peut se tenir au regard du caractère temporaire de la prise en charge et du turn over de la file active. Ainsi, les Lits Halte Soins Santé Mobile proposent :

- ☞ Des groupes mensuels d'expression dans les établissements partenaires, lieu d'intervention ;
- ☞ Une enquête de satisfaction est remise à l'issue de chaque intervention ;
- ☞ Une boîte à idée mobile est mise à disposition des usagers ;
- ☞ Et tout autre moyen que nous pourrions imaginer afin de pouvoir faire émerger une participation des personnes accueillies et recueillir leurs avis ou suggestions.



LES LITS HALTE SOINS SANTÉ ÉQUIPE MOBILE



Règles de sécurité

Les LHSS mobile prennent 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 LITS HALTE SOINS SANTÉ ÉQUIPE MOBILE

Plan d'accès à l'établissement

Les LHSS mobile sont situés au Centre Gilbert Raby, 2 Avenue du Maréchal Joffre, 78250 Meulan-en-Yvelines.

☞ Ligne J du Transilien au départ de la gare St Lazare direction Mantes via Conflans, descendre à la station «Thun-le-Paradis»

☞ A13 depuis Rouen direction Mantes la Jolie ou inversement, sortie n°8 Les Mureaux/ Meulan



QUELS SONT VOS DROITS ?

1. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉ DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Arrêté du 8 sept 2003)

Article 1^{er}

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 oeuvre 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 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.

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

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

QUELS SONT VOS DROITS ?

3. INFORMATIONS CONCERNANT L'ACCES 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 48 heures, 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.

- **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'utilisateur.
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'utilisateur qui est titulaire du droit d'accès.

QUELS SONT VOS DROITS ?

- **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'utilisateur, 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. LA DESIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Vous avez la possibilité de désigner, par écrit, une personne de votre choix pour vous soutenir dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et vous aider dans vos décisions.

Une fiche d'information détaillée est annexée au livret d'accueil.

5. LES ENQUETES DE SATISFACTION

Elle est remise à la fin de l'accompagnement de l'utilisateur du service. Vous ou votre représentant légal êtes invité(e) à y participer. L'ensemble de l'équipe est attentif à vos suggestions/ remarques, critiques et propositions d'amélioration.

Une boîte à idée permet aussi de mesurer la satisfaction

QUELS SONT VOS DROITS ?

6. 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, vous avez la possibilité de :

- Saisir le service. Vous avez à votre disposition, dans l'établissement, un outil de liaison vous permettant de transmettre toute information concernant l'amélioration de votre accompagnement. Ces informations seront transmises au directeur du Centre Gilbert Raby et à la Commission des Usagers (CDU) qui étudieront vos remarques, vos doléances, vos plaintes et y répondront ;
- Saisir directement le Directeur du Centre Gilbert Raby d'une plainte. Une permanence hebdomadaire est ouverte au secrétariat de direction du lundi au vendredi. Ces plaintes 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. Les professionnels du service sont à votre disposition pour toute information ;
- 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.

7. 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 Catherine BROUTIN-PILOT
jocelynejeanmarie@free.fr

ADVOCACY : Monsieur Bernard MEILE et Monsieur Jacques BLUMEL
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

Les visites de certification concernent les établissements sanitaires et permettent 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.

Les rapports de certification sont disponibles sur le site internet Scope Santé. La Fondation l'Élan Retrouvé est certifiée par la HAS pour une qualité des soins confirmés avec un score global, de 94,46%.

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.

DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

LES DROITS DES PATIENTS ET USAGERS

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.

Les usagers peuvent exprimer leurs avis en répondant à l'enquête de satisfaction réalisée chaque année.

Les usagers peuvent exprimer leurs plaintes et réclamations dans le cahier des plaintes et réclamations situé dans le bureau de la secrétaire de direction au 23 rue de La Rochefoucauld 75009 Paris. Par l'intermédiaire de ce cahier ils peuvent saisir la Direction générale et la CDU.

Les usagers ou leurs familles peuvent également saisir le service de réclamation de l'ARS.

