

LIVRET D'ACCUEIL



HÔPITAL DE JOUR POUR ENFANTS DE CHEVILLY-LARUE

50 rue du Lieutenant Petit Leroy, 94550 Chevilly-Larue
Tél. : 01 46 86 85 76 – Fax : 01 45 60 06 34

hdj.chevilly-larue@elan-retrouve.org
www.elan-retrouve.org

Édition octobre 2023

Validation du CA du 17 décembre 2020

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 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.

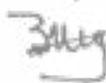
Notre Fondation reconnue d'utilité publique s'inscrit dans la continuité du travail de l'Association l'Élan Retrouvé dont la vocation reste d'aider les personnes souffrant de troubles psychiques et de troubles du spectre de l'autisme à conserver ou à restaurer un lien social et éventuellement professionnel 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 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. Elle est devenue Fondation abritante par arrêté du 13 janvier 2021.

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

40 rue des Boulangers, 75005 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
25 villa Santos-Dumont, 75015 Paris

☞ 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

☞ 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

☞ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - Orly

25 rue Jean Mermoz, 94310 Orly

☞ Résidence Accueil Sentier

42 rue Aboukir, 75002 PARIS

☞ Institut Médico-Éducatif

« Une maison en plus »

17, rue de la Ceraisaie, 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

☞ Lits Halte Soins Santé Équipe Mobile Périnatalité 78-95

2 Avenue Maréchal Joffre,
78250 Meulan-en-Yvelines

☞ Lits Halte Soins Santé Résidentiel

2 Avenue Maréchal Joffre,
78250 Meulan-en-Yvelines

L'Hôpital de jour de Chevilly-Larue

Médecin chef de service : Docteur Mélanie FERRERI

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

Présentation du service

L'hôpital de jour de Chevilly-Larue est non sectorisé.

Il propose des soins à 25-27 enfants, garçons et filles de 4 à 14 ans présentant des troubles du spectre de l'autisme et autres troubles envahissant du développement relevant de soins ambulatoires quotidiens à mi-temps ou plus.

Ses principales missions sont :

- le droit et l'accès à une vie en collectivité ;
- l'accès à la socialisation (de nombreuses activités réalisées hors de l'établissement permettent une ouverture sur l'extérieur) ;
- l'accès à l'autonomie ;
- l'amélioration de la qualité de vie des patients et de leur famille ;
- l'accès à la communication et aux apprentissages scolaires.

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

Horaires

L'hôpital de jour est ouvert le lundi de 9h00 à 16h30, le mardi de 9h00 à 13h30, le mercredi de 9h00 à 16h30, le jeudi de 9h00 à 16h30 et le vendredi de 9h00 à 16h30.

L'Hôpital de jour de Chevilly-Larue

Présentation de l'équipe

L'équipe de l'hôpital de jour est composée du médecin psychiatre chef d'établissement, du responsable éducatif et pédagogique, de psychologues, d'une secrétaire, d'infirmiers, d'éducateurs spécialisés, d'une assistante sociale, de psychomotriciens, d'un enseignant de l'éducation nationale et d'agents de service.



Carnet de liaison

Chaque jeune reçoit en septembre un carnet de liaison.

L'objectif de ce carnet est d'assurer une liaison permanente entre l'établissement et la famille. Le jeune est toujours porteur de ce carnet de liaison. Il doit le tenir avec soin et le faire viser et signer chaque fois que cela est nécessaire par ses parents. La mauvaise tenue de ce carnet entraînera une participation financière pour le remplacement de celui-ci.

Les parents sont invités à veiller eux-mêmes à la présentation journalière du carnet et à sa bonne tenue. Ils le signent chaque fois que cela est nécessaire. Ils l'utilisent pour correspondre avec les différents membres de l'équipe : médecin, psychologue, soignant référent, infirmier.

L'Hôpital de jour de Chevilly-Larue

Emploi du temps individualisé du patient

Les patients hospitalisés à l'hôpital de jour de Chevilly-Larue bénéficient tous d'un « *Projet thérapeutique individualisé* », mis en place avec l'ensemble de l'équipe, le médecin responsable, le patient et sa famille. Ce contrat fixe les objectifs de la prise en charge et les moyens pour les atteindre.

Un emploi du temps individualisé est établi en début d'année et remis aux parents. Il peut faire l'objet de modifications éventuelles transmises également.

L'intégration sociale des enfants est une part essentielle du travail de l'équipe de l'hôpital de jour. Celle-ci prend plusieurs formes dont celle de favoriser l'intégration scolaire en articulation avec l'hôpital de jour.

Transports

Le transport de l'enfant est placé sous la responsabilité des parents.

En cas de nécessité, il est possible qu'une prescription médicale soit faite, sous réserve qu'elle corresponde aux besoins médicaux de l'enfant, les parents peuvent s'adresser au transporteur de leur choix.

Lorsque l'enfant bénéficie d'un accompagnement en accord avec le médecin responsable (VSL, taxi, ambulance) les parents ont la responsabilité de prévenir la société de transport en cas d'absence ou de changement d'horaire. Le transport ne concerne que les trajets de l'enfant du domicile à l'hôpital de jour et de l'hôpital de jour au domicile.

Quand l'enfant est scolarisé, une autre procédure de transport complémentaire est mise en place par les parents, auprès de l'Éducation Nationale.

Il est d'usage de demander à la famille d'accompagner son enfant, soit le matin soit le soir, une fois par semaine, afin de maintenir le lien avec l'équipe de l'hôpital de jour et favoriser les échanges.

L'Hôpital de jour de Chevilly-Larue

Absences

Les jeunes sont tenus de respecter les heures d'ouverture. L'hôpital de jour accueille les enfants à partir de 9h00. Tout retard doit être justifié.

A 9h30, sans nouvelle du jeune, le soignant référent téléphone à la famille.

En cas d'absence, la famille est tenue d'en informer l'équipe. Au-delà d'une période de deux jours un certificat médical sera exigé.

Calendrier des fermetures

Un calendrier des fermetures et des vacances est distribué et collé dans le cahier de liaison.

Il doit être impérativement signé par la famille ou le représentant légal.

Si une modification de ce calendrier devait avoir lieu vous seriez également informés par ce carnet de liaison.

Nous demandons aux familles d'organiser les vacances de leur enfant en fonction de ce calendrier et de tenir compte des réunions prévues.



Pendant les périodes de fermeture de l'hôpital de jour, les enfants ne sont pas accueillis. Durant la période des vacances scolaires où l'hôpital de jour reste ouvert, des modalités d'absences peuvent être envisagées avec le médecin, une demande écrite d'absence préalable doit lui être adressée.

L'Hôpital de jour de Chevilly-Larue

Repas

Les enfants prennent leurs repas sur place, encadrés par les soignants. Ces repas sont préparés et livrés par une société extérieure.

Le service cuisine assurera au mieux les régimes alimentaires adaptés à chaque enfant, à la demande de la famille. Il est demandé aux familles de ne pas permettre à leurs enfants d'apporter des collations à l'hôpital de jour sauf bien sûr en cas d'indication médicale.



Réunions

A la rentrée de septembre, une réunion de rentrée destinée aux familles est organisée un samedi matin avec l'équipe soignante, pour présenter l'organisation et le fonctionnement de l'établissement au cours d'une réunion des parents animée par les psychologues, ces réunions sont proposées deux à trois fois par an.

Une synthèse est organisée, annuellement, pour chaque jeune, un mardi après-midi. La présence des deux parents est obligatoire (dans les situations particulières : divorce, séparation, jugement... les parents pourront être reçus séparément).

Des entretiens individuels ou familiaux avec le médecin, les psychologues, les soignants, sont régulièrement proposés aux parents.

Les familles peuvent, de leur côté, demander à tout moment un rendez-vous.

L'Hôpital de jour de Chevilly-Larue

Autorisations

Lors de l'admission et à chaque rentrée scolaire, le responsable éducatif et pédagogique de l'unité remet à la famille les autorisations suivantes : autorisation d'opérer, autorisation de transport, autorisation de filmer ou de photographier, autorisation d'utilisation d'image, fiche d'information. Ces différentes autorisations doivent être OBLIGATOIREMENT signées par les parents et restituées au responsable éducatif et pédagogique.

Exercice des droits et obligations des jeunes

Tous les vêtements de l'enfant doivent être marqués à son nom.

Des équipements de sports doivent être achetés à l'enfant : vêtements et chaussures adaptées, maillot de bain.



Les parents préparent en fonction de l'emploi du temps le sac dont l'enfant à besoin.

Dans le cadre d'un respect mutuel, la violence, qu'elle soit verbale ou physique, est strictement interdite. En cas de non-respect de ces règles, l'équipe et le médecin responsable se réuniront afin de discuter des mesures nécessaires et d'une réponse adaptée.

Toute détérioration du matériel de collectivité fera l'objet d'une réparation éventuelle ou d'une participation financière à son remplacement.

L'Hôpital de jour de Chevilly-Larue

Sécurité

Pour des raisons de sécurité et de santé publique, il est interdit de fumer dans les bâtiments publics hospitaliers. Il est strictement interdit d'introduire de l'alcool, des toxiques, des objets dangereux et contondants.

Les bijoux, argent et objets de valeur sont déconseillés à l'intérieur de l'établissement, en cas de perte ou de vol, celui-ci ne sera nullement tenu responsable.

Tout incident, même bénin, sera signalé à la famille.

En cas d'épidémie ou maladie contagieuse, les familles alerteront l'équipe soignante.

En cas d'accident, le jeune est conduit aux urgences.

La famille, immédiatement prévenue, devra se rendre aux urgences le plus rapidement possible.

Les soins prescrits aux urgences restent à la charge de la famille.



En cas de fièvre, il peut être demandé à la famille le retour de l'enfant au domicile et la mise en œuvre de soins.

En cas de fugue d'un jeune, un dispositif prévoyant la recherche de celui-ci est alors mis en place.

Les parents doivent tenir à jour les vaccinations obligatoires de leur enfant (sauf contre indication médicale).

Les traitements ponctuels qui doivent être administrés dans la journée devront être impérativement accompagnés de l'ordonnance médicale.

Chaque sortie journalière est accompagnée par un soignant jusqu'à l'adulte qui le récupère.

L'Hôpital de jour de Chevilly-Larue

Séjour thérapeutique

Des séjours temporaires peuvent être proposés aux enfants, ils font partie intégrante du projet institutionnel et sont donc obligatoires.



Sortie

Comme l'admission, elle est décidée, par accord mutuel, après un entretien avec les référents.

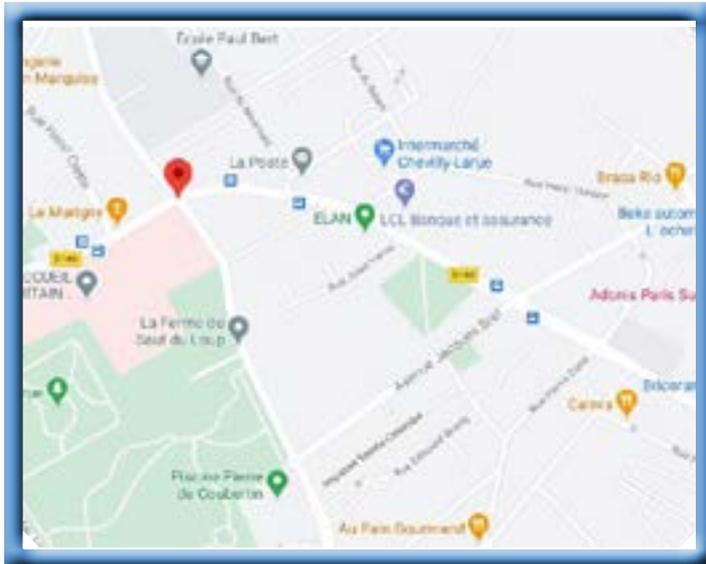
L'hôpital de jour a reçu l'agrément pour accueillir les enfants jusqu'à l'âge de 14 ans maximum.

Ils pourront sortir avant, selon leur projet thérapeutique.



L'Hôpital de jour de Chevilly-Larue

Plan d'accès à l'établissement



☞ Métro : 7 Arrêt «Villejuif Louis Aragon»

☞ Tram : 7 Arrêt «Moulin»

☞ Bus : 286 arrêt «Jean Mermoz»
131 arrêt «Les Coquelicots»

QUELS SONT VOS DROITS ?

1. 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 dépitage.

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».

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 Catherine de La Rochefoucauld

QUELS SONT VOS DROITS ?

3. INFORMATIONS CONCERNANT L'ACCÈS AU DOSSIER



Les détenteurs du droit d'accès au dossier médical sont le patient mais aussi :

- ☞ les titulaires de l'autorité parentale si le patient est mineur ;
- ☞ la personne chargée de l'exercice d'une mesure de protection juridique ;
- ☞ le médecin éventuellement désigné ;
- ☞ le médecin prescripteur de la prise en charge ;
- ☞ le mandataire.

En cas de décès du patient les ayants droits, les concubins et partenaires de PACS peuvent demander l'accès au dossier sauf volonté contraire du défunt.

Si vous êtes mineur

L'accès à l'ensemble des informations concernant la santé de votre enfant est exercée par l'autorité parentale.

L'accès au dossier est exercé, sous réserve de l'opposition totale ou partielle du mineur que les titulaires de l'autorité parentale n'accèdent pas aux informations du dossier médical, lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder sa santé. Les deux cas d'opposition prévus sont (article R1111-6 du CSP) :

- ☞ Le mineur dispose d'un droit d'opposition totale à l'accès de ses parents dès lors qu'il avait antérieurement sollicité et obtenu du médecin l'ayant pris en charge, le secret sur les soins. Le médecin doit faire mention écrite dans le dossier de la demande de soins effectuée dans le secret. Il doit aussi mentionner dans le dossier l'opposition du mineur à l'accès après avoir systématiquement tenté d'obtenir l'accord du mineur sur l'accès de ses parents à son dossier.
- ☞ Le mineur dispose aussi d'un droit d'opposition « partielle » à l'accès de ses parents à son dossier. En effet, si le mineur formule le souhait que ses parents (ou l'un d'entre eux) n'accèdent à son dossier que par l'intermédiaire d'un médecin, le médecin ne pourra pas transmettre le dossier médical du mineur directement aux parents. Ces derniers doivent désigner un médecin intermédiaire pour accéder au dossier de leur enfant.

QUELS SONT VOS DROITS ?

Si vous êtes majeur ou majeur protégé

Vous pouvez accéder à votre dossier médical.

Si vous êtes sous mesure de protection, la personne en charge de l'exercice de la mesure a accès au dossier médical dans les mêmes conditions dès qu'elle est habilitée à vous représenter ou à vous assister lorsque votre état ne vous permet pas de prendre seul une décision personnelle éclairée (conditions prévues par l'article 459 du Code civil).

4. LA DESIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE (SAUF ENFANT)

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

Une fois par an, une enquête de satisfaction est organisée dans chacun des services de la Fondation. 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.



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, 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.

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 ou 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.

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.

