

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



## **HÔPITAL DE JOUR DE FONTENAY-AUX-ROSES**

41 Avenue Gabriel Péri  
92260 Fontenay-aux-Roses  
Tél. : 01 45 61 28 05 - Fax : 01 46 61 28 20  
[clara.tuffery@elan-retrouve.org](mailto:clara.tuffery@elan-retrouve.org)



# 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 si vous êtes sous protection juridique 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 une aide à retrouver une meilleure autonomisation de vie.

Les professionnels qualifiés de la Fondation mettront tout en œuvre pour apporter le meilleur accompagnement et 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 Madame Alexandra Boyer, Directrice Générale 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.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Verrier'.

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

---

---

☞ Hôpital de jour  
☞ Service de Consultation  
☞ Centre de Thérapies et de Recherches pour le Couple et la Famille  
23 rue C. de la Rochefoucauld, 75009 Paris

☞ Hôpital de jour addictologie et psychiatrie  
55 rue de la Folie Regnault, 75011 Paris

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

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

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

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

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

☞ Centre Malvau  
111 Avenue Gabrielle d'Estrées  
37270 Montlouis-sur-Loire

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

☞ 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

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

☞ Centre Phoenix  
132 rue Faubourg Saint Denis, 75010 Paris

☞ Centre de Prévention du Suicide - CPS Paris  
3 Rue Jean-Baptiste Dumay, 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 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 - SAVS Iris  
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

☞ Résidence Cléry  
69 rue de Cléry, 75002 Paris

☞ Résidence Accueil Sentier  
42 rue Aboukir, 75002 PARIS

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

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

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

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

☞ Lits Halte Soins Santé Périnatalité 78-95  
2 Avenue Maréchal Joffre, 78250 Meulan-en-Yvelines

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

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

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

☞ Unité Renforcée  
42 avenue du Chalet - 93360 Neuilly Plaisance

☞ Sessad Renforcé de l'Élan  
3-5 Impasse du Pilier 75020 Paris

☞ Centre Thérapeutique Résidentiel  
111 Avenue Gabrielle d'Estrées 37270 Montlouis-sur-Loire

📍 Équipe Spécialisée Soins Infirmiers  
Précarité

Hôpitaux Est Val de Marne - Cour  
d'honneur Esquirol 12-14 rue du Val  
d'Osne 94410 SAINT MAURICE

📍 Centre de la Gabrielle

6 Rue de la Gabrielle, 77410  
Claye-Souilly

📍 Entreprise Adaptée «Les ateliers du Parc  
de Claye»

6 Rue de la Gabrielle, 77410  
Claye-Souilly

📍 CSAPA Emergence Espace Tolbiac

6 Rue de de Richemont 75013 PARIS

# HÔPITAL DE JOUR DE FONTENAY-AUX-ROSES

---

---

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

## Historique

L'hôpital de Jour, agréé depuis octobre 1975, est venu remplacer l'«institut pédagogique» privé existant depuis 1964, s'adressant à des enfants présentant d'importantes difficultés d'adaptation scolaire. Cet établissement a été créé par Claude Chassagny, enseignant, psychologue, psychanalyste, fondateur de la «Pédagogie relationnelle du Langage» (PRL), méthode de rééducation du langage écrit utilisant «la méthode des séries».

Une sensibilisation à l'augmentation croissante des troubles psychopathologiques entravant gravement les apprentissages scolaires a conduit l'équipe à transformer progressivement l'établissement en une structure plus thérapeutique et demander un agrément d'hôpital de jour.



# HÔPITAL DE JOUR DE FONTENAY-AUX-ROSES

---

---

## Présentation

L'hôpital de jour de Fontenay-aux-Roses est un établissement de soins proposant des prises en charges thérapeutiques individuelles et de groupe dans un environnement de soins éducatif et pédagogique adapté.

Il accueille entre 20 et 25 enfants et jeunes adolescents âgés de 8 à 18 ans, présentant des troubles envahissants du développement et apparentés, des troubles de la personnalité et de l'adaptation scolaire et sociale.

L'hôpital de jour est ouvert 207 jours par an, cinq jours par semaine, de 9h30 à 16h du lundi au vendredi (le mercredi 9h30 à 13h).

En moyenne 10 samedis dans l'année sont réservés aux réunions institutionnelles d'équipe, dont quatre consacrés aux rencontres avec les parents, les dates sont communiquées en début d'année.

L'accueil peut être à temps complet ou à temps partiel selon le projet thérapeutique individualisé.

Les périodes de fermeture coïncident avec les vacances scolaires mais ne les recouvrent pas totalement. L'hôpital de jour est fermé une semaine sur les deux semaines de vacances prévues par l'Éducation Nationale, Cela permet aux fratries de se retrouver et aux projets familiaux de pouvoir se réaliser pendant les vacances scolaires.

Un calendrier des dates d'ouverture et de fermeture vous sera remis pour vous permettre de prendre toutes les dispositions utiles afin d'éviter toute discontinuité du projet de soins.

Le transport de l'enfant est placé sous la responsabilité des parents. Pour les enfants qui ne peuvent se déplacer seuls et ne peuvent être accompagnés, il est possible de prévoir un accompagnement en taxi, VSL ou ambulance sur prescription médicale et après accord préalable avec votre centre de sécurité sociale.

# HÔPITAL DE JOUR DE FONTENAY-AUX-ROSES

---

Les parents ont le choix du transporteur et la responsabilité de prévenir la société de transport en cas d'absence ou de changement d'horaire. Des solutions d'accompagnement individuel auprès d'organismes spécialisés pour préparer à l'autonomie de déplacement sont également possibles.

Cependant, pendant la période d'observation, il est d'usage de demander à la famille d'assurer les accompagnements de l'enfant afin de limiter l'anxiété liée à la découverte d'une nouvelle structure.

Chaque journée inclut le repas de midi, servi dans l'établissement.

Le repas du midi, assuré par une liaison froide, est livré par une société extérieure, réchauffé puis servi sur place.



Ces repas thérapeutiques correspondent aussi à un moment de convivialité partagée où les enfants déjeunent avec les soignants.

Le respect des protocoles d'hygiène est assuré, l'équilibre nutritionnel est surveillé, il y a une réelle vigilance autour des régimes alimentaires en coordination avec les familles.

Les absences comme les retards doivent être justifiés, et les horaires d'ouvertures doivent être respectés.

Dès 9h30, les familles doivent prévenir l'adjoint de direction éducatif et pédagogique de toute absence ou retard de leur enfant. Au-delà de 9h45, l'adjoint de direction éducatif et pédagogique appelle la famille.

Une absence supérieure à deux jours implique la présentation d'un justificatif.

# HÔPITAL DE JOUR DE FONTENAY-AUX-ROSES

---

---

## Présentation de l'équipe

L'équipe de l'hôpital de jour se compose de quinze personnes (temps plein et temps partiel).

La pluridisciplinarité de ses membres, leurs spécificités, leur capacité d'écoute, leur compétence, permettent d'appréhender les difficultés psychiques, relationnelles, cognitives et somatiques des enfants.



L'équipe est composée de : médecin pédopsychiatre, deux infirmiers, un adjoint de direction éducatif et pédagogique, une psychologue, une psychomotricienne, une assistante sociale, quatre éducateurs spécialisés, une secrétaire comptable et deux agents d'entretien.

Des stagiaires psychologues, infirmiers, éducateurs spécialisés, en nombre variable, bénéficient d'une formation validante et du travail institutionnel.

Des animateurs professionnels spécialisés encadrent certaines activités extérieures (art-thérapie, danse-thérapie, judo, sport, poney).



# HÔPITAL DE JOUR DE FONTENAY-AUX-ROSES

---

---

## Temps d'hospitalisation

Après la période d'observation de l'enfant, un projet thérapeutique individualisé, élaboré par l'ensemble de l'équipe, et validé par le médecin chef de service, est proposé à la famille.



L'admission est décidée conjointement par les parents et le médecin chef pédopsychiatre. Elle nécessite une prise en charge délivrée par votre centre de sécurité sociale qui sera établie par nos soins.

L'adjoint de direction éducatif et pédagogique vous recevra pour vous remettre l'ensemble du dossier administratif comprenant les autorisations légales, la fiche de renseignements familiaux, le contrat de soins, les demandes de transmission des vaccinations, éléments médicaux et photocopie du carnet de santé.

Ces documents doivent être lus et signés par les parents avant d'être retournés à l'hôpital de jour.

En cas de difficultés dans l'accomplissement des formalités administratives, une aide vous sera proposée.

# HÔPITAL DE JOUR DE FONTENAY-AUX-ROSES

---

## Les activités

L'hôpital de jour est un établissement de soins spécialisés.

Toutes les activités qu'elles soient thérapeutiques, éducatives ou pédagogiques (et non scolaires), s'intègrent dans un projet global : celui d'aider l'enfant à poursuivre harmonieusement le développement de sa personnalité, lui apporter les conditions d'apprentissage en rapport avec ses capacités, favoriser l'acquisition de son autonomie, et la relation avec ses pairs.



Nous n'avons pas pour l'instant de personnel de l'Éducation Nationale permettant une scolarisation interne à l'Hôpital de Jour, mais nous favorisons la re-scolarisation des enfants sur les établissements scolaires voisins.

Cependant, pendant la période de pré-admission, une observation est réalisée par un éducateur en charge de la scolarisation, dont l'objectif est l'évaluation des compétences et des acquisitions scolaires des jeunes.



# HÔPITAL DE JOUR DE FONTENAY-AUX-ROSES

---

---

## Les activités

Après l'accueil du matin, l'organisation de la journée est rythmée par les activités :

☞ de 10h à 11h30 et de l'après-midi de 14h à 15h30, différentes médiations sont utilisées par l'équipe éducative pour favoriser la vie collective et l'intérêt des enfants en groupe : le chant, la musique, les percussions, le dessin, la peinture, le modelage, le bricolage, les activités manuelles, la vidéo, la pâtisserie, le jardinage, les activités scolaires, le mini-journal, pratiqués à l'intérieur de l'institution ;



☞ ou encore le poney, la danse, la piscine, le parcours de santé, le judo, les sports collectifs, la médiathèque, la ludothèque, la bibliothèque ainsi que l'apprentissage de l'autonomie des transports qui ont lieu en dehors de l'hôpital de jour.



# HÔPITAL DE JOUR DE FONTENAY-AUX-ROSES

---

---

Le repas de midi est encadré par deux moments de détente, nommés «temps informels» où enfants et adultes se retrouvent ensemble pour échanger.

Ce temps libre favorise les interactions sociales et les capacités d'initiatives. Peu avant la séparation de la fin de journée (16h), un temps est consacré à la préparation du départ.

En début et fin de semaine, l'éducateur référent et l'infirmier référent réunissent leur groupe. Le vendredi a lieu une réunion générale pour penser et encadrer la séparation du week-end.

## Les activités de soins

Prises en charge par la psychologue et la psychomotricienne, selon un mode d'accompagnement individuel ou de groupe, participent aux projets individualisés de chaque jeune.

La présence des médecins, paramédicaux, ou d'autres professionnels dans certains groupes comme le groupe d'accueil, ou d'autres activités, vient compléter la dimension soignante de l'accompagnement éducatif.



## Des réunions avec les parents

Elles sont organisées quatre fois par an. Des consultations mensuelles sont proposées aux familles par le médecin.

Un cahier de liaison est mis en place pour faciliter les échanges avec l'éducateur référent, l'infirmier référent et l'ensemble de l'équipe.

# HÔPITAL DE JOUR DE FONTENAY-AUX-ROSES

---

## Des séjours thérapeutiques

Pourront être proposés à votre enfant. Ils seront organisés avec la validation de l'équipe et accompagnés par les professionnels avec un objectif précis de travail autour de la séparation et de l'individuation, de l'autonomie et de la socialisation, de l'éveil et de l'ouverture, de l'intégration à un extérieur.

## Exercice des droits et obligations des jeunes

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. Les téléphones portables et autres objets de valeur doivent impérativement être déposés au secrétariat en arrivant.

Il est recommandé de marquer les vêtements de l'enfant à son nom, lesquels doivent être adaptés aux activités proposées.

Dans le cadre d'un respect mutuel, la violence physique est interdite.

En cas de non-respect de ces règles, l'équipe et le médecin responsable sera amené à prendre les mesures nécessaires à la protection de l'ensemble des enfants et du personnel. Toute détérioration du matériel fera l'objet après réflexion d'équipe d'une réparation éventuelle, le cas échéant.

# HÔPITAL DE JOUR DE FONTENAY-AUX-ROSES

---

---

## Sécurité

Les portes de l'établissement sont fermées à clé. Tout incident sera signalé à la famille.

En cas d'épidémie ou de maladie contagieuse, les familles doivent prévenir l'équipe soignante.

En cas d'accident nécessitant une consultation hospitalière, le jeune est conduit aux urgences. La famille est immédiatement prévenue et devra se rendre à l'hôpital le plus rapidement possible.

En cas de fièvre et de maladie, il peut être demandé à la famille le retour de l'enfant au domicile et une visite au médecin traitant.

Tout traitement ponctuel doit être impérativement accompagné de l'ordonnance médicale.

## Sortie

La sortie ou la fin de séjour sera pensé suffisamment en amont dans la préparation d'une orientation correspondant à l'évolution du patient et à ses nouvelles capacités. Elle se fera en collaboration étroite et avec l'accord de la famille et du patient.



## QUELS SONT VOS DROITS ?

---

---

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

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

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

# QUELS SONT VOS DROITS ?

---

---

## RÉSUMÉ DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE <sup>(1)</sup>

(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](http://www.sante.gouv.fr).

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

# QUELS SONT VOS DROITS ?

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

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



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

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

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

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

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

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

# QUELS SONT VOS DROITS ?

## INFORMATIONS CONCERNANT L'ACCES 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).

## 5. LES ENQUÊTES 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 ?

---

---

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

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

### Quoi faire en cas de suggestion, réclamation, plainte ?



- 1 Vous adresser :**  
Dans un premier temps aux professionnels qui s'efforceront de trouver des solutions ;
- 2 Saisir la Directrice générale :**  
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.
- 3 Contacter les représentants des usagers ;**
- 4 Si aucune solution :**  
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), l'ARS ( fiche de fin de livret) et la justice.

# QUELS SONT VOS DROITS ?

## ADMISSION

A l'admission dans nos établissements, il vous sera demandé une pièce justificative d'identité et votre carte vitale. Veuillez apporter une attestation mutuelle en cours de validité.

Ces informations permettent aux services d'utiliser l'INS (identifiant numérique de santé), propre à chaque assuré social en France.

L'utilisation de l'**Identité Nationale de Santé (INS)** pour référencer les données de santé est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

L'INS a plusieurs objectifs :

- elle contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins ;
- elle permet aux usagers de disposer d'une identité unique et pérenne ;
- elle permet de faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans la prise en charge sanitaire et le suivi médico-social de la personne.

## MON ESPACE SANTÉ

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés.

Grâce à ce service, **chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.**

Mon espace santé permet aussi d'accéder aux informations concernant les directives anticipées.



La Fondation est partie prenante de cet outil afin de sécuriser les échanges sur vos informations de prise en charge ou d'accompagnement. Retrouvez toutes les infos sur le site : <https://www.ameli.fr/paris/assure/sante/mon-espace-sante>

# 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 à 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 rapport de certification est disponible sur le site internet de la HAS avec le qr-code ou le lien suivant :

[https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_978697/fr/resultats-de-la-certification.](https://www.has-sante.fr/jcms/c_978697/fr/resultats-de-la-certification)



## LES ÉVALUATIONS INTERNE ET EXTERNE

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

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

# Charte de bientraitance

La personne accueillie dans nos établissements est une personne vulnérable.

Nous devons la protéger de toute maltraitance, comme un acte, un propos, une attitude ou une omission intentionnelle ou non, physique ou psychique, orientée contre elle et portant atteinte à son intégrité.

La bientraitance est une valeur fondamentale de la Fondation. Elle consiste à

## RESPECTER LA PERSONNE

à chaque instant par



### UN ACCUEIL

Qui fait une place à chacun et adapté à sa situation



### LA RECHERCHE

Ensemble, des meilleurs soins ou accompagnements possible à toutes les étapes de son parcours



### UNE ÉCOUTE

Personnalisée et ouverte

Pour cela, la Fondation s'entoure de professionnels dont l'engagement et l'éthique sont en plein accord avec les valeurs d'humanisme et de solidarité qu'elle prône depuis toujours.

