

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



HÔPITAL DE JOUR MALAKOFF

1/3/5 Allée Jacques Brel - 92240 Malakoff
Tél. : 01 41 08 05 02 - Fax : 01 41 08 79 60
malakoff.elan@elan-retrouve.org
www.elan-retrouve.org

B I 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 'Bernard 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 MALAKOFF

Chef de service : Docteur Hélène Demange-Pelissié

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

Présentation du service



L'hôpital de jour de Malakoff propose des soins à toute personne qui présente une souffrance psychique relevant de soins ambulatoires quotidiens. A partir de votre demande d'hospitalisation, entretiens, rencontres et visites préliminaires vous seront proposés, afin que votre admission soit prononcée avec votre plein accord et celui de l'équipe soignante, dans un engagement mutuel.

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

HÔPITAL DE JOUR MALAKOFF

Présentation de l'équipe



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

Un philosophe, un conteur et un moniteur de sport interviennent une fois par semaine. Les patients sont accueillis le matin entre 9h00 et 10h00 jusqu'à 16h00 du lundi au jeudi et jusqu'à 15h00 le vendredi. Sur ces heures d'ouverture, des infirmiers et la secrétaire d'accueil sont constamment présents.

Une fois admis à l'hôpital de jour, vous serez suivi par le psychiatre ainsi qu'un infirmier référent. Vous serez amené à rencontrer et avoir des activités avec tous les membres de l'équipe.

Les soins reposent sur des activités thérapeutiques et des entretiens.

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

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

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

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

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

HÔPITAL DE JOUR MALAKOFF

Activités

Différentes activités vous sont proposées. Votre implication dans certaines d'entre elles sera élaborée avec vous dans le cadre de votre projet de soins. Un planning des activités vous sera remis. La plupart des activités se déroulent dans les locaux du service d'hospitalisation de jour, certaines se déroulent à l'extérieur (activités culturelles et sportives par exemple). Elles font partie de la prise en charge et du travail thérapeutique que nous vous proposons. Une participation financière symbolique est demandée chaque semaine aux participant des sorties.



Repas

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

Le déjeuner est servi à partir de 12h30. A tour de rôle et suivant un planning pré-établi, les patients participent aux tâches quotidiennes (faire le café, l'achat du pain et avec l'agent de service mettre le couvert et faire la vaisselle).

Règles de vie commune

Il vous est demandé de :

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



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

HÔPITAL DE JOUR MALAKOFF

Sécurité



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

Nous vous invitons à ne pas venir dans l'établissement muni(e) d'objets précieux.

En cas de vol, l'établissement décline toute responsabilité.

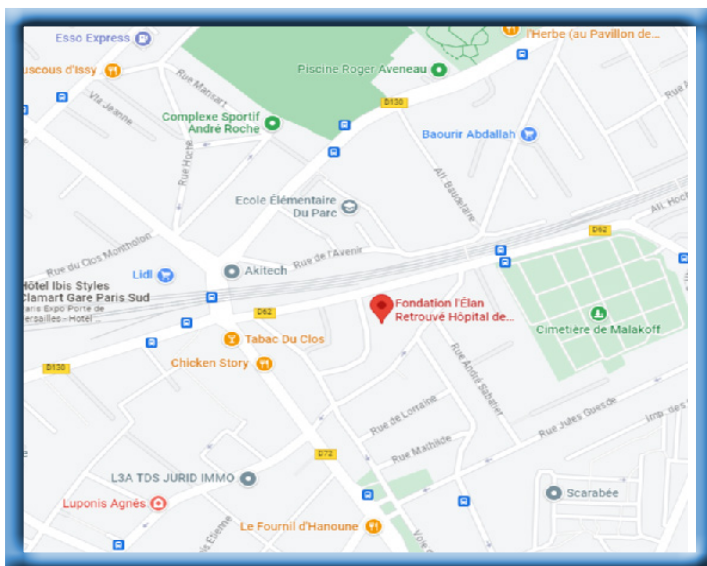
Sortie

Comme pour l'admission, la sortie de l'hôpital de jour est élaborée avec vous dans la perspective d'un projet.

Elle est décidée en accord avec votre psychiatre et vos référents.

HÔPITAL DE JOUR MALAKOFF

Plan d'accès à l'établissement



MéTRO :

Ligne 13 : arrêt Châtillon/Montrouge et prendre le bus 323 en direction d'Issy Val de Seine RER

Ligne 12 : arrêt Mairie d'Issy et prendre le bus 323 en direction Ivry-Gambetta

Autobus :

323, 189 : arrêts Clos Montholon

Tramway :

T2, T3a: Arrêt Porte de versailles

RER :

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

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 ⁽¹⁾

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

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui le prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5. Un consentement spécifique est prévu, notamment pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

Vous trouverez également en fin de livret la version intégrale de la Charte de l'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

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

QUELS SONT VOS DROITS ?

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.

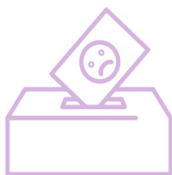


QUELS SONT VOS DROITS ?

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^{er} 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.



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.

