

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



CENTRE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE POUR ENFANTS ET ADOLESCENTS HAXO

93 rue Haxo - 75020 Paris
Tél. : 01 53 39 16 34/48
cmp.haxo@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,
afin de faciliter vos soins dans le service
et de vous informer de son fonctionnement.

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

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

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

Notre Fondation reconnue d'utilité publique s'inscrit dans la continuité du travail de l'Association l'Élan Retrouvé dont la vocation reste d'aider les personnes souffrant de troubles psychiques à conserver ou à restaurer un lien social et éventuellement professionnel satisfaisant.

À 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



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. 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

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 Gilvert 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 de Prévention du Suicide - CPS Paris

3 Rue Jean-Baptiste Dumay, 75020 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

☞ **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

☞ **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 Phoenix**

132 rue Faubourg Saint Denis, 75010 Paris

☞ **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

Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents Haxo

Médecin cheffe de service : Docteur Maria-Viviana Oliver

Toute l'équipe du Centre Médico-Psychologique pour enfants et adolescents souhaite la bienvenue aux enfants et à leurs familles.

Nous avons conçu ce livret d'accueil pour vous aider à mieux connaître et comprendre notre fonctionnement.



Historique

Le Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents (CMPEA) de la Fondation Élan Retrouvé a été créé en 1959 par la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon.

Conçu par Marie de Miribel, avec pour vocation l'accueil des enfants en souffrance psychique, il est implanté depuis sa création dans le 20^{ème} arrondissement de Paris. En 2003, il a intégré le groupe hospitalier de la Croix Saint-Simon situé 125 rue d'Avron et en 2007, il a déménagé au 93 rue Haxo.

Depuis janvier 2014, la Fondation l'Élan Retrouvé est devenue l'organisme gestionnaire du CMPEA, donnant ainsi lieu à une nouvelle phase de son histoire.

Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents Haxo

Présentation

Le CMPEA est un lieu de consultation, de soin et de prévention non sectorisé destiné aux enfants et adolescents de quelques mois à 18 ans, dans le cadre d'une prise en charge globale.



Les enfants et les adolescents reçus au CMPEA peuvent rencontrer des difficultés émotionnelles, relationnelles ou de langage, des problèmes de comportement, d'apprentissage ou de développement, épisodiques ou récurrents, qui peuvent avoir pour conséquence un retentissement sur leur vie sociale, familiale ou scolaire.

Ces difficultés peuvent se manifester par une anxiété, une timidité, de l'agitation, des difficultés de sommeil, d'alimentation, de relation, de comportement, de langage, d'expression orale et écrite, de motricité, etc.

Le CMPEA a pour missions de :

- accueillir les enfants et les adolescents en souffrance psychique jusqu'à l'âge de 18 ans ;
- leur proposer des évaluations et/ou des suivis ;
- informer et accompagner les parents ;
- faire le lien si besoin avec les autres établissements sanitaires, scolaires et socio-éducatifs ;
- les orienter vers d'autres lieux de soins si cela est nécessaire.



Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents Haxo

Horaires et jours d'ouverture

Le CMPEA est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h00 à 18h00 sauf le mardi de 9h à 12h30 et de 15h30 à 18h00. En dehors de ces horaires, le secrétariat n'est pas joignable et le répondeur ne prend pas de message.



Les périodes de fermeture du CMPEA coïncident généralement avec la seconde semaine des vacances scolaires prévues par l'Education Nationale.

L'été, l'établissement est fermé en août.

Le CMPEA fonctionne uniquement sur rendez-vous et n'assure pas de consultation en urgence. Dans ce cas, vous pouvez vous adresser aux urgences pédopsychiatriques de l'hôpital de secteur (hôpital Robert Debré).

Nous vous remercions de vous présenter systématiquement au secrétariat pour chaque rendez-vous de consultation ou de soin, afin que le (la) secrétaire puisse prévenir les professionnel(le)s qui doivent vous recevoir. Si le secrétariat est fermé, les professionnels viendront vous chercher en salle d'attente à l'heure de votre rendez-vous.



Financement

Les soins dispensés au CMPEA participent au service public et sont financés par les organismes tutélares, par conséquent ils sont directement pris en charge pour les enfants suivis.












Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents Haxo

Présentation de l'équipe

Le CMPEA est composé d'une équipe pluridisciplinaire aux compétences diversifiées. Les professionnel(le)s, spécialistes dans leurs domaines, travaillent et échangent ensemble afin d'apporter les réponses thérapeutiques les plus adaptées à chaque enfant.

Le CMPEA est dirigé par la Médecin cheffe de service, sous la directive du Médecin Directeur et de la Directrice Générale de la Fondation.

L'équipe :

<p>assistant(e) de service social</p> 	<p>infirmier(e)</p> 	<p>médecins pédopsychiatres</p> 
<p>neuropsychologues</p> 	<p>psychologues clinicien(ne)s</p> 	<p>psychomotricien(ne)s</p> 
<p>secrétaire médical(e)</p> 	<p>responsable administratif(ve)</p> 	<p>agent d'entretien</p> 

Tous les membres de l'équipe sont soumis au secret médical, au secret professionnel et au secret partagé entre plusieurs professionnel(le)s de santé.

Le CMPEA assure une activité de formation et de recherche et à ce titre accueille des stagiaires. Nous vous demanderons toujours votre accord pour leur participation aux consultations et aux soins. Dans le cadre de la recherche clinique, nous pourrions être amenés à vous solliciter pour participer aux études.

Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents Haxo

Comment inscrire mon enfant au CMPEA ?

La demande d'inscription au CMPEA se fait uniquement par téléphone par les parents ou les représentants légaux, sur des créneaux horaires bien définis.

Toutes les demandes sont examinées une fois par semaine en commission d'admission, composée de : médecins pédopsychiatres, cadre administratif(ve), infirmier(e), assistant(e) de service social et secrétaire. A la suite de la commission d'admission et en fonction de la situation, votre enfant sera ou non inscrit sur la liste d'attente. Le secrétariat vous appellera pour vous informer du délai d'attente.

- Pour votre admission au CMPEA, vous serez contactés par le secrétariat pour convenir d'une date de premier rendez-vous.
- Un courrier vous sera adressé précisant la date du premier rendez-vous ainsi que les documents à apporter. Lors de ce premier rendez-vous, vous serez reçus par le (la) secrétaire puis par le (la) cadre administratif(ve) qui vous expliquera le fonctionnement du CMPEA.
- Pour le deuxième rendez-vous, l'enfant et sa famille sont reçus par un(e) médecin pédopsychiatre et/ou un infirmier(e).
- A la suite de ce deuxième rendez-vous, plusieurs possibilités se présentent :
 - Vous serez amené à revoir le (la) médecin pédopsychiatre qui après quelques entretiens d'évaluation posera un diagnostic et vous présentera les indications thérapeutiques envisagées. Ces indications sont discutées en équipe pluri-professionnelle.
 - Des bilans complémentaires (psychomoteur, neuropsychologique, projectif, orthophonique, somatique, etc...) pourront être prescrits à votre enfant puis seront réalisés par des professionnel(le)s du CMPEA ou de l'extérieur. Ceux réalisés au CMPEA vous seront restitués et expliqués par le (la) professionnel(le) concerné(e).

Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents Haxo

Les soins

La prise en soin débute par des consultations pédopsychiatriques qui se déroulent à un rythme décidé avec votre enfant et vous.



Le projet thérapeutique et le diagnostic sont établis par le médecin pédopsychiatre qui reste, tout au long de la prise en soin, référent et l'interlocuteur(rice) privilégié(e) du patient et de sa famille.

Le projet thérapeutique est le résultat d'une concertation de l'équipe en synthèse pluridisciplinaire. Il est régulièrement réévalué durant la prise en soin de votre enfant et avec votre collaboration. Dans le cadre d'une autorité parentale conjointe, l'accord des deux parents est nécessaire.

Les soins débutés en libéral peuvent se poursuivre.

Les suivis pédopsychiatriques, psychothérapeutiques, psychomoteurs, neuropsychologiques peuvent être individuels ou en groupe.

Les thérapeutes travaillent avec les enfants accueillis par le biais de la parole lorsque cela est possible, mais aussi, par le biais de médiations telles que le jeu, le dessin, les écrits, les activités plus spécifiques, etc...

Les séances durent entre 30 et 45 minutes avec une fréquence le plus souvent hebdomadaire. Plusieurs prises en charge pourront être proposées à l'enfant.



Les professionnels qui interviennent auprès de l'enfant et de sa famille les informent des résultats des bilans et de l'évolution du suivi, tout au long de la prise en charge.

Pour une bonne prise en charge, il est important que les rendez-vous soient honorés de manière régulière. Par conséquent, les absences répétées ou trop fréquentes pourront remettre en cause le suivi de votre enfant. Dans ce cas, un courrier expliquant les motifs de cette décision vous serait adressé.

Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents Haxo

Les soins

Dans le cadre de la prise en charge de votre enfant, nous pourrions être amenés à vous demander votre accord pour échanger, avec des intervenants extérieurs impliqués dans sa prise en charge.



Nos spécificités

Le CMPEA peut proposer aux enfants et aux adolescents qu'il reçoit, ainsi qu'à leurs parents :

- un accompagnement des familles individuel et/ou groupal ;
- une guidance parentale ;
- un accompagnement social ;
- une évaluation spécifique des fonctions cognitives et sociales ;
- un suivi psychothérapeutique à orientation psychanalytique et/ou cognitivo-comportementale ;
- un dispositif de psychodrame individuel psychanalytique ;
- un suivi thérapeutique groupal à médiation.

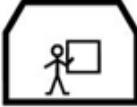




Les professionnel(le)s du CMPEA veillent à suivre et à respecter les Recommandations des Bonnes Pratiques (RBP) élaborées par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents Haxo

Les partenaires

Nos interlocuteurs et collaborateurs privilégiés sont :

- les médecins de la PMI, les médecins et infirmier(e)s scolaires, les pédiatres ou les médecins traitants
- les pédopsychiatres, les orthophonistes, les psychomotricien(ne)s et les psychologues libéraux
- les autres structures sanitaires (CMPEA, HDJ, APHP, CMP etc.) ;
- les structures médico-sociales (CMPP, CAMSP, SESSAD, IME, IM-Pro, etc.)

 <p>professionnels de la PMI, services de protection de l'enfance, services judiciaire</p>	 <p>professionnels libéraux</p>	 <p>structure du médico-social et sanitaire</p>	 <p>écoles et personnel</p>	 <p>hôpitaux</p>
---	--	--	--	---

Fin de prise en charge et/ou orientation

Au cours du suivi ou lorsque la prise en charge touche à sa fin, les options d'orientation sont discutées en équipe ainsi qu'avec l'enfant, l'adolescent et sa famille.

En cas d'orientation dans une nouvelle structure de soins, un courrier rédigé par le pédopsychiatre référent vous sera remis, afin d'assurer la continuité des soins.

Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents Haxo

Règles de la vie commune

Pour que les suivis des enfants se fassent dans de bonnes conditions nous vous demandons de bien vouloir respecter un certain nombre de règles qui s'appliquent au sein du CMPEA.



Présences et absences :

La présence régulière de l'enfant permet d'assurer la continuité des soins.

Merci de préserver au maximum le temps de séance de l'enfant en évitant de prévoir d'autres rendez-vous au même moment.

Anticiper autant que possible les absences de l'enfant aux séances et ou aux consultations (vacances, classes de découverte, voyages etc.).

En cas d'absence imprévue (maladie, etc.) prévenir le plus tôt possible par téléphone ou par E-mail : cmp.haxo@elan-retrouve.org avant le rendez-vous pour l'annuler ou le remplacer si cela est possible.



Si des difficultés empêchent les accompagnements aux séances, vous êtes vivement invités à solliciter les professionnel(le)s pour pouvoir réfléchir ensemble à des aménagements.

Accompagnement et surveillance :

Les enfants doivent être accompagnés par leurs parents ou par un adulte de confiance. Seulement dans certaines situations et après discussion avec le (la) médecin référent(e) et les professionnel(le)s qui interviennent dans la prise en charge, les enfants peuvent « venir seuls » au CMPEA. Pour cela, une demande écrite de décharge de responsabilité vous sera demandée.

Si une personne majeure et non connue au CMPEA accompagne l'enfant aux prises en charge, nous vous demandons de bien vouloir nous prévenir à l'avance et de nous signer une autorisation parentale.

Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents Haxo

Il est demandé aux parents de veiller à la bonne conduite des enfants dans la salle d'attente et d'être vigilants à ne pas les laisser seuls en dehors des heures de rendez-vous.

Les jeunes frères et sœurs ne peuvent pas rester dans la salle d'attente sans surveillance de leurs parents car nous ne sommes pas toujours en mesure de veiller à leur sécurité.

Téléphone, photo, vidéo

Pour le respect de chacun et des soins, l'utilisation du téléphone portable est interdite dans les bureaux de consultation et pendant les séances thérapeutiques. Dans la salle d'attente, les appels téléphoniques sont interdits. Si besoin, vous pouvez utiliser l'espace mis à votre disposition en haut des escaliers.

Ni les enfants ni les parents ne sont autorisés à prendre des photos, des vidéos ou des enregistrements dans l'enceinte du CMPEA. De même, aucune photo ou vidéo ne peut être réalisée par les soignants sans l'accord préalable de l'enfant, de ses parents ou des représentants de l'autorité parentale.

Respect des lieux

Il est demandé de veiller à respecter la propreté des lieux et à ne pas détériorer le matériel mis à disposition dans le CMPEA. En cas d'incident, n'hésitez pas à nous prévenir.

Confidentialité

Tous les professionnels du CMPEA sont soumis au secret professionnel et médical. Les informations concernant l'enfant peuvent être partagées au sein de notre équipe dans l'intérêt de l'enfant.

Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents Haxo

Le CMPEA conserve les dossiers des patients en version informatique et s'engage à protéger les informations personnelles de l'enfant et de sa famille. Avec une justification, la famille peut s'opposer à l'enregistrement informatique du dossier.

Dans le respect de la confidentialité de chacun, si le (la) secrétaire médical(e) est occupé(e) avec une famille, nous vous demandons de bien vouloir attendre votre tour dans la salle d'attente.

De manière générale, nous vous invitons à faire preuve de discrétion dans la salle d'attente.

Sécurité

Pour des questions de sécurité, la porte d'entrée du CMPEA est fermée, un vidéophone permet d'entrer en communication avec le secrétariat pour pouvoir accéder ou sortir de nos locaux. En cas d'absence du (de la) secrétaire, le(la) professionnel(le) responsable de la prise en charge vous ouvrira à l'heure de votre rendez-vous.

En cas de maladie contagieuse ou d'épidémie, les familles doivent prévenir l'équipe et convenir d'un nouveau rendez-vous.

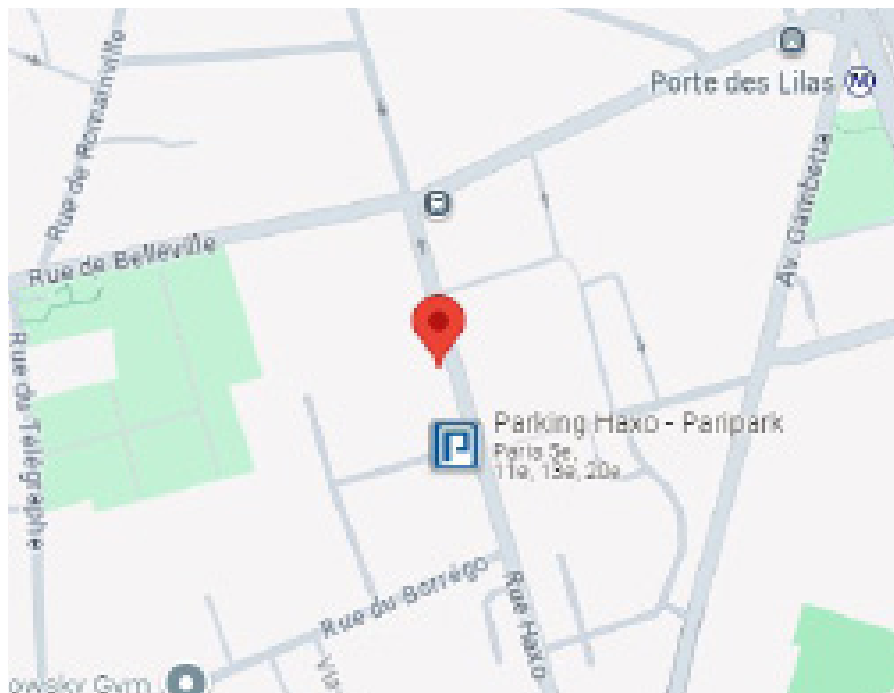
Pour des raisons de sécurité et de santé publique et conformément à la législation, il est interdit de fumer dans l'enceinte du CMPEA et il est strictement interdit d'introduire de l'alcool, des toxiques, des objets dangereux et contondants.

Toute forme de violence (physique ou verbale) est interdite. Il est demandé d'être vigilant au respect mutuel.


En cas de non-respect de ces règles, le (la) médecin chef(fe) du service et l'équipe seront amené(e)s à prendre les mesures nécessaires à la protection de l'ensemble des patient(e)s et des professionnel(le)s.

Centre Médico-Psychologique pour Enfants et Adolescents Haxo

Plan d'accès à l'établissement



Métro : Ligne 11 

Bus : Lignes 20, 64, 96   

Tram : Ligne 3b 

Arrêt : Porte des Lilas ou Télégraphe

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 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'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).

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.

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 de la Fondation ;**
- 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) ,
 - 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.



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.

