LIVRET D'ACCUEIL DE L'USAGER

ÉQUIPE SPÉCIALISÉE DE SOINS INFIRMIERS PRÉCARITÉ «ESSIP»

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

www.elan-retrouve.org
essip@elan-retrouve.org
07.82.63.89.69

Édition mars 2026

BIENVENUE

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, Monsieur,

Vous avez demandé à une équipe de notre Institution une aide à être plus autonome dans votre quotidien.

Les professionnels qualifiés de la Fondation mettront tout en œuvre pour vous apporter le meilleur accompagnement et vous soutenir dans cette démarche.

Notre Fondation reconnue d'utilité publique a pour vocation 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 de créer ou de 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 Général de la Fondation, et par le Docteur Frédéric Sorbara, 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

Sommaire

- Découvrir la Fondation l'Élan Retrouvé

- Présentation de la Fondation
- Ses établissements

- Équipe Spécialisée Soins Infirmiers Précarité

- Présentation du service
- Présentation de l'équipe
- Informations pratiques
- Modalités d'intervention
- Le projet individuel
- L'accompagnement
- Règles de sécurité
- Plan d'accès à l'établissement

- Quels sont vos droits ?

- Charte des droits et liberté de la personne accueillie
- Protection des données personnelles
- Informations concernant l'accès au dossier
- Les enquêtes de satisfaction
- La designation d'une personne de confiance
- La personne de confiance
- Vos recours en cas de suggestion, réclamation ou litige
- Admission
- Mon espace santé
- Démarche qualité et gestion des risques
- Charte de bientraitance
- Numéros en cas d'urgence

Découvrir la Fondation l'Élan Retrouvé

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 aout 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
sanitaires

Institut Paul Sivadon,
23 Rue Catherine de La Rochefoucauld - 75009 Paris ;

Centre de Post-Cure de l'Élan,
6 Rue Trolley de Prévaux – 75013 Paris ;

Centre Françoise Grémy,
25 Villa Santos-Dumont - 75015 Paris ;

Unité Mobile Interdépartementale 75-92,
6 Rue Gager-Gabillot - 75015 Paris ;

Paris

Hôpital de Jour et le CMPEA Haxo,
89/93 Rue Haxo - 75020 Paris ;

Consultation Mobile Régionale Génétique,
Institut Imagine-Necker, 24 Boulevard du Montparnasse - 75015 Paris ;

CPS, Centre de prévention du suicide,
3 Rue Jean-Baptiste Dumay - 75020 Paris ;

Hôpital de Jour avec Atelier Thérapeutique de Colombes,
240 Rue Gabriel Péri – 92700 Colombes ;

Hôpital de Jour de Malakoff,
Résidence Georges Brassens, 1/3/5 Allée Jacques Brel – 92400 Malakoff ;

Hôpital de Jour d'Antony,
37 Avenue Léon Jouhaux - 92160 Antony ;

Hôpital de Jour de Fontenay-aux-Roses,
41 Avenue Gabriel Péri - 92260 Fontenay-aux-Roses ;

Hauts-de-Seine

Ses établissements
sanitaires

Hôpital de Jour d'Orly,
2 Rue Marco Polo – 94310 Orly ;

Hôpital de jour de Chevilly-Larue,
50 Rue du Lieutenant Petit Leroy - 94550 Chevilly-Larue ;

Val-de-Marne

Centre Gilbert Raby,
78250 Meulan-en-Yvelines ;

Yvelines

Centre Malvau (MAS et CTR),
111 avenue Gabriel d'Estrée - 37270 Montlouis.

Indre et Loire

Ses établissements
médico-sociaux

Établissement et Service d'Aide par le Travail de l'Élan,
20/26 Passage Trubert-Bellier – 75013 Paris ;

Service d'Accompagnement à la Vie Sociale – Cadet,
18 Rue Cadet – 75009 Paris ;

Service d'Accompagnement à la Vie Sociale – Championnet,
74/76 Rue Championnet – 75018 Paris ;

Service d'Aide à l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées,
42/52 Rue de l'Aqueduc - 75010 Paris ;

Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - Iris Paris,
5 Rue des Messageries - 75010 Paris ;

CAJM atypique le Relais Paris,
32 Avenue Corentin Cariou - 75019 Paris ;

PCPE 1 et 2,
32 Avenue Corentin Cariou - 75019 Paris ;

PCPE École inclusive,
3 Place du Pilier - 75020 Paris ;

SESSAD Renforcé,
3 Place du Pilier - 75020 Paris ;

Paris

Centre de soins, d'Accompagnement et de Prévention en addictologie (CSAPA) Emergence Espace Tolbiac,
6 rue de Richemont - 75013 Paris ;

FAM « Une maison en plus »,
206 Boulevard Mac Donald - 75019 Paris, pour l'accueil de jour ;

Ses établissements
médico-sociaux

Service d'Accompagnement à la Vie Sociale – Orly,
25 Rue Jean Mermoz - 94310 Orly ;

ESSIP (Équipe spécialisée de soins infirmiers précarité) 94,
Hôpitaux Est Val-de-Marne 12-14 Rue du Val d'Osne - 94410 Saint-Maurice ;

Val-de-Marne

IME inclusif « Une maison en plus »,
Stains - 93240 ;

URAT,
4 Impasse Pierre Degeyter - 93100 Montreuil ;

Unité Résidentielle,
42 Avenue du Chalet - 93360 Neuilly-Plaisance ;

Seine-Saint-Denis

IME « Les Alizés »,
41 Avenue Gabriel Péri - 92260 Fontenay-aux-Roses ;

CMPP de Boulogne Billancourt,
12 Rue Émile Landrin - 92100 Boulogne-Billancourt ;

CMPP GALLIENI,
25 RUE Gallieni - 92500 Rueil-Malmaison

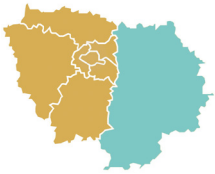
Hauts-de-Seine

Lits Halte Soins Santé résidentiel,
2 Avenue du Maréchal Joffre - 78250 Meulan-en-Yvelines ;

Lits Halte Soins Santé Mobile 78 et périnatalité 78-95,
2 Avenue du Maréchal Joffre - 78250 Meulan-en-Yvelines ;

Yvelines

Ses établissements médico-sociaux



Seine-Et-Marne

Établissement et Service d'Aide par le Travail la Gabrielle,
6 rue de la Gabrielle - 77410 Claye-Souilly ;

Plateforme Enfants Centre La Gabrielle,
6 rue de la Gabrielle - 77410 Claye-Souilly ;

Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés SAMSAH et Service d'Accompagnement à la Vie Sociale SAVS la Gabrielle,
6 rue de la Gabrielle - 77410 Claye-Souilly ;

Établissement d'accueil médicalisé la Gabrielle (EAM),
6 rue de la Gabrielle - 77410 Claye-Souilly ;

Établissement d'accueil non médicalisé la Gabrielle (EANM),
6 rue de la Gabrielle - 77410 Claye-Souilly ;

Indre et Loire

Centre Thérapeutique Résidentiel (CTR),
111 avenue Gabriel d'Estrée - 37270 Montlouis ;

Maison d'Accueil Spécialisée (MAS),
111 avenue Gabriel d'Estrée - 37270 Montlouis.

Établissements sociaux

Paris

Résidence accueil Cléry,
69 Rue de Cléry - 75002 Paris ;

Résidence accueil Sentier,
41 Rue Aboukir - 75002 Paris ;

Val-de-Marne

Résidence accueil de Choisy-le-Roi,
20 Rue Raymond Poincaré - 94600 Choisy-le-Roi.

Entreprise adaptée

Seine-Et-Marne

Les Ateliers du Parc de Claye, *6 Rue de la Gabrielle - 77410 Claye-Souilly.*

Équipe Spécialisée Soins Infirmiers Précarité

Présentation du service

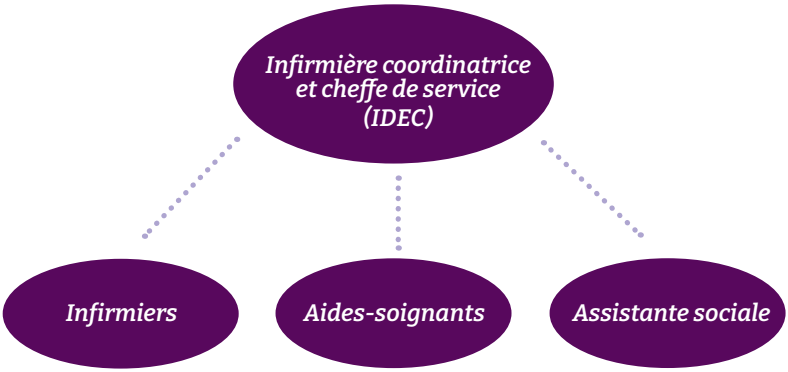
L'Équipe Spécialisée Soins Infirmiers Précarité vous souhaite la bienvenue dans son unité d'accueil.

L'ESSIP de la Fondation l'Élan Retrouvé se positionne pour prodiguer des soins, dans le nord du département du Val-de-Marne.

Ce service est à destination des personnes majeures, en situation de grande précarité et ayant une indication médicale.

Présentation de l'équipe

L'équipe de l'ESSIP est composée d'une infirmière coordinatrice et cheffe de service, d'infirmiers, d'aides-soignants et d'une assistante sociale.



Informations pratiques

07.82.63.89.69

Lundi au Jeudi : 9h00 - 17h00
Vendredi : 9h00 - 16h00

Modalités d'intervention

L'équipe mobile intervient :

- à la demande et en appui aux professionnels de santé de droit commun ;

- à la demande des gestionnaires ou des structures accompagnant ou hébergeant des personnes en situation de précarité et du SIAO ;

- dans le cadre de programmes mis en place par l'Agence Régionale de Santé ou validée par elle, qu'il s'agisse d'interventions programmées (vaccinations, dépistages), en semi-urgence (bilans de santé) ou avec un caractère d'urgence ;

- en collaboration avec la coordinatrice des équipes mobiles du département.

1

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

2

La première rencontre s'effectuera toujours en binôme.

3

Elles sont étudiées à la réception par l'IDEC pour valider ou non l'inclusion de la situation sur le dispositif.

L'admission est prononcée par l'équipe pour une durée prévisionnelle dépendant de la prescription médicale ayant motivé la demande et du projet personnalisé d'accompagnement en accord avec l'usager.

Le dossier comporte une partie soin et une partie sociale.

Le projet individuel

Deux semaines après votre admission, le document individuel d'accompagnement est établi et signé.

Composé d'un projet de soin mais aussi d'un volet social, il définit les orientations et les solutions rapides en fonction de vos besoins, dans le respect des missions de l'ESSIP.

Il est révisable à tout moment, réévalué et réajusté avec vous pendant toute la durée de votre accompagnement.

L'accompagnement

Nous intervenons auprès de vous avec un camping-car médicalisé, pour vous aider à prendre soin de vous :

Hygiène

Problèmes liés aux addictions

Soutien dans votre parcours de soin

Notre zone d'intervention se situe dans le nord du Val-de-Marne :

Règles de sécurité

L'ESSIP prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de toutes les personnes.

Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques, d'information et de formation données à toutes les personnes intégrant le service.

Les consignes d'incendie sont affichées au sein du local, point de départ de l'équipe selon la réglementation en vigueur. Vous pouvez en prendre connaissance.

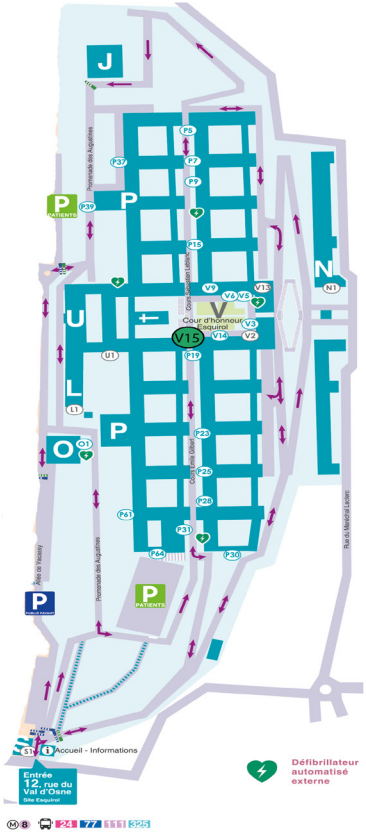
Vous devez respecter les lieux non-fumeurs.

Plan d'accès

Hôpitaux Paris Est Val-de-Marne

Plan de l'hôpital
(public extérieur)

ESSIP 94 : V15



Métro : *Ligne 8 « Balard → Créteil – Pointe du Lac », arrêt « Charenton – Écoles »* M8

Bus :
Ligne 24 « Panthéon → École Vétérinaire de Maisons-Alfort », arrêt « Charenton-Écoles »
Ligne 77 « Gare de Lyon → Joinville-le-Pont RER », arrêt « Hôpitaux de Saint Maurice »
Ligne 111 « Champigny – Saint-Maur <RER> → Terroirs de France », arrêt « Hôpital National de Saint-Maurice »
Ligne 325 « Quai de la Gare → Château de Vincennes », arrêt « Charenton – Écoles »

24 77 111 325

Quels sont vos droits ?

Quels sont vos droits ?

Le respect des droits du patient et de l'usager 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 règlementation et aux valeurs portées par les professionnels.

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

Charte des droits et liberté de la personne accueillie

(Arrêté du 8 sept 2003)

Article 1

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social, ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Charte des droits et liberté de la personne accueillie

Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judicaire ainsi que des décisions d'orientation :

1- La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2- Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;

3- Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en ouvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou de consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communications prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judicaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, l'établissement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et famille en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Charte des droits et liberté de la personne accueillie

Article 7

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et des ses revenus.

Article 9

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Charte des droits et liberté de la personne accueillie

Article 10

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1 – Principe de non-discrimination

Nous sommes tous différents.
Nous avons tous les mêmes droits.

Article 2 – Droit à une prise en charge ou un accompagnement adapté

L'établissement recherche avec moi l'accompagnement le plus adapté.

Article 3 – Droit à l'information

Les professionnels m'informent et m'expliquent mes droits, mes devoirs et le fonctionnement de l'établissement.

Article 4 – Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Je participe à la construction des différentes étapes de mon projet. Je peux demander à ma famille, mes proches, mon tuteur ou une autre personne de m'accompagner quand j'en ai besoin.

Article 5 – Droit à la renonciation

J'ai le droit de modifier ou d'arrêter, avec mon référent, mon projet d'accompagnement.

Article 6 – Droit au respect des liens familiaux

L'établissement fait une place à ma famille et aux liens que je souhaite avoir avec elle.

CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 7 – Droit à la protection

L'établissement protège les informations qui me concernent. Il assure ma protection et ma sécurité.

Article 8 – Droit à l'autonomie

Les professionnels s'engagent/veillent à favoriser mon autonomie.

Article 9 – Principe de prévention et de soutien

L'établissement prend en compte ma vie affective et sociale. Ma famille mes proches peuvent être associés à mon projet dans toutes les étapes de ma vie.

Article 10 – Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'établissement m'aide à exercer mes droits civiques et ma citoyenneté.
Je fais entendre ma voix.

Article 11 – Droit à la pratique religieuse

Ma religion et mes pratiques doivent être respectées.
Je respecte les croyances des autres.

Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité

- Mon corps ;
- Ma sensibilité ;
- Ma vie privée.

doivent être respectés.

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 qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Vos données personnelles sont conservées tant que vous êtes suivi dans notre établissement.

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

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

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

Par e-mail : *dpo@elan-retrouve.org*

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

Informations concernant l'accès au dossier

La personne accompagnée par un établissement médico-social et social a un droit d'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires (loi du 2 janvier 2002).

Demande d'accès par une personne majeure pour son propre compte : *Toute demande de consultation du dossier doit être adressée par l'usager (art. 19 al. 1de la loi du 12 avril 2000), par écrit à la Directrice générale de la Fondation au siège de la Fondation par courrier en recommandé avec accusé de réception.*
La Directrice générale doit s'assurer de :
- l'identité du demandeur ;
- le cas échéant de la personne désignée comme son intermédiaire.
Les délais d'accès au dossier sont les suivants : au plus tôt dans les 48 heures, au plus tard dans les 15 jours suivant la réception de la demande.

La consultation du dossier peut intervenir sous deux formes différentes :

Consultation sur place : *L'accès au dossier se fera au cours d'un entretien qui sera réservé à l'usager, en présence du directeur d'établissement ou la Directrice Générale et/ou d'un membre de l'équipe référent de l'usager. En effet, un accompagnement de l'accès au dossier est souhaitable de manière à replacer les écrits dans leur contexte, et de manière à écouter la personne (Guide DGAS).*

Copie du dossier : *Après consultation sur place avec un accompagnement adapté, il est possible pour l'usager d'obtenir une copie de tout ou partie du dossier à ses frais à compter de la 20ème page. (Arrêté du 8 septembre 2003-article 3)*
La Directrice générale de la Fondation avertit le Directeur d'Établissement concerné de toute demande d'accès au dossier.

Informations concernant l'accès au dossier

Demande d'accès concernant un majeur sous mesure de protection : *Pour les majeurs sous tutelle, la demande doit être formulée par le représentant légal ; pour les majeurs sous sauvegarde de justice ou curatelle, la demande peut être faite directement par l'usager.*

L'accès aux informations peut être demandé par son tuteur ; dans ce cas, la Directrice générale doit s'assurer de l'identité du tuteur ; les formalités sont les mêmes que pour une demande formulée par une personne majeure pour son propre compte.

Pour les personnes sous curatelle ou bien sous sauvegarde de justice, c'est l'usager qui est titulaire du droit d'accès.

Demande d'accès concernant une personne mineure :
La demande doit être formulée par le représentant légal (autorité parentale, tuteur).

Demande d'accès concernant une personne décédée :
Pour une personne défunte, l'accès aux informations peut être demandée par les ayants droits sauf en cas de désaccord précédemment exprimé du défunt.

Les formalités sont les mêmes que pour une demande formulée par une personne majeure pour son propre compte avec une particularité : lors de sa demande, l'ayant droit doit préciser le motif pour lequel il a besoin d'avoir connaissance de ces informations.

Pour les professionnels :

En cas d'absence du référent de l'usager, la personne remplaçante désignée à cet effet par le Chef de service ou le Directeur d'Établissement, a accès à l'ensemble des informations nécessaires à la prise en charge dans le dossier.

Les enquêtes de satisfaction

LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

Elle est remise à la fin de l'accompagnement de l'usager du service. Vous ou votre représentant légal êtes invité(e) à y participer.

L' ensemble de l'équipe est attentif à vos suggestions/ remarques, critiques et propositions d'amélioration. Une boite à idée permet aussi de mesurer la satisfaction.

La personne de confiance

LA DESIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

La personne de confiance

Qu'est-ce qu'une «personne de confiance» ?

Toute personne de l'entourage (parent, proche, médecin traitant) en qui vous avez confiance et qui accepte de jouer ce rôle peut être désignée personne de confiance pour :

- Vous accompagner, à votre demande, dans vos démarches liées à votre accompagnement social ou médico-social ;
- Vous aider à la compréhension de vos droits ;
- Assister aux entretiens prévus dans le cadre de l'accompagnement afin de vous soutenir et de vous aider dans vos décisions ;
- Etre présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueilli dans un établissement d'hébergement.

La personne de confiance peut être consultée par le service qui vous accompagne au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations qu'elle peut recevoir.

En aucun cas, cette personne de confiance ne peut décider à votre place. Elle a un rôle consultatif et non substitutif.

Vous devez vous assuré de l'accord de celle-ci avant de la désigner comme personne de confiance.

La personne de confiance

Qui peut la désigner ?

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être : un parent, un proche, le médecin traitant.

Vous pouvez à tout moment changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation. Dans ce cas un formulaire de révocation peut vous être fourni. Vous pouvez également le faire sur papier libre.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille, s'il a été constitué, ou du juge des tutelles.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien de votre volonté.

Quand désigner ma personne de confiance ?

Cette désignation peut intervenir à tout moment et elle est révocable à tout moment.

Si vous avez désigné une personne de confiance pour votre santé (hospitalisation), cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre accompagnement social et médico-social.

Il est donc nécessaire de procéder à une nouvelle désignation.

Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit, elle est consignée dans votre dossier usager.
Le formulaire de désignation de la personne de confiance vous est fourni.

Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Le document doit être co-signé par votre personne de confiance. Il est intégré dans votre dossier usager. Vous pouvez également en conserver un exemplaire.
Il est important que les proches soient informés que vous avez choisi une personne de confiance et connaissent son nom.

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.

Votre admission et espace santé

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 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

L'attention portée au respect des droits des personnes 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.

Le niveau de qualité et de sécurité des soins (établissements sanitaires) et des accompagnements (établissements médico-sociaux) est évalué régulièrement sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS).

LA CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES

Les visites de certification ont lieux tous les 4 ans.
Elles sont effectuées par des professionnels de santé , les experts-visiteurs. Elles permettent à la HAS de s'assurer que les établissements répondent aux exigences règlementaires et à celles du manuel de certification.

La Fondation a obtenu le statut d'établissement certifié, où la qualité des soins est confirmée.

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_259055/fr/fondation-l-elan-retrouve

LES ÉVALUATIONS DES ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX

Les visites d'évaluations ont lieu tous les 5 ans, Elles sont réalisées par des organismes évaluateurs habilités par la HAS depuis la loi du 24 juillet 2019. Ce nouveau dispositif s'appuie sur un référentiel national centré sur la personne accompagnée.

Les visites se traduisent par des entretiens avec les personnes accompagnées, les membres des Conseils à la Vie Sociale (CVS), les professionnels et la gouvernance.

Les services médico-sociaux de la Fondation se sont engagés très tôt dans le processus évaluatif.

C'est une démarche participative et initiatrice de changements.

Il s'agit d'une opportunité de réflexion et d'amélioration des pratiques professionnelles.

Avril 2024

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.

Numéros en cas d'urgence

La maltraitance
3133

Le suicide
3114