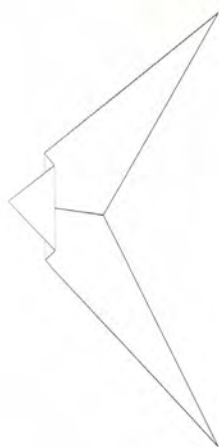


# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



CENTRE D'ACCUEIL  
DE JOUR MÉDICALISÉ

PÔLE DE COMPÉTENCES ET DE  
PRESTATIONS EXTERNALISÉES

## **PÔLE DE COMPÉTENCES ET DE PRESTATIONS EXTERNALISÉES LE RELAIS PARIS (PCPE LE RELAIS PARIS)**

32 avenue Corentin Cariou - 75019 Paris  
Tel : 09.72.65.85.92 Fax : 09.52.77.09.54  
[pcpe.lerelaisparis@elan-retrouve.org](mailto:pcpe.lerelaisparis@elan-retrouve.org)

Édition juillet 2022

Validation du CA du 18 décembre 2019

B  
/  
E  
N  
V  
E  
N  
U  
E

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention, 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 vous aider à retrouver une meilleure autonomisation de vie.

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 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 Monsieur François Géraud, Directeur Général de la Fondation, et par le Docteur Michel Moulin, Médecin Directeur des Services et Établissements.

J'espère que l'accueil et 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

---

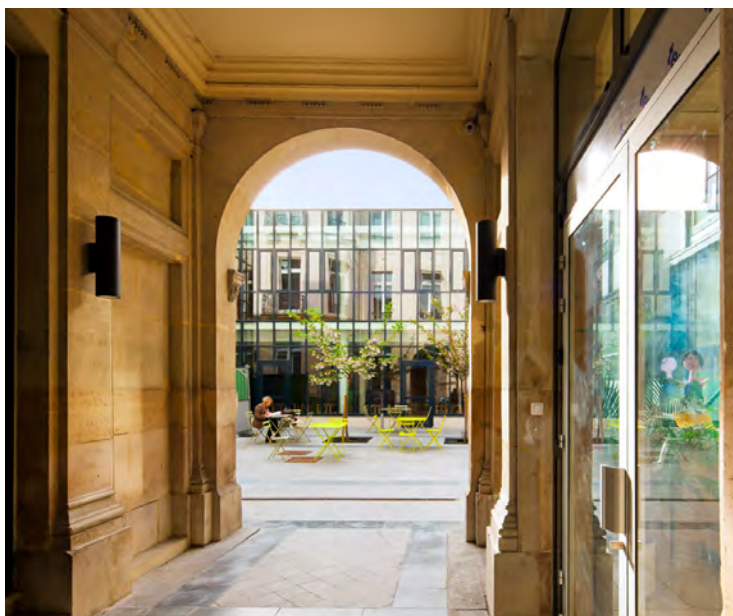
---

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.

Des établissements médico-sociaux et sociaux sont venus compléter le dispositif.

La Fondation est E.S.P.I.C. (Établissements de Santé Privés d'Intérêt Collectif) et ses établissements sanitaires participent au Service Public Hospitalier (P.S.P.H).

L'ensemble des établissements propose des soins et un accompagnement personnalisés qui nécessitent votre consentement et votre participation active.



# SES ÉTABLISSEMENTS

---

## Institut Paul Sivadon

☞ Hôpital de jour

☞ Service de Consultation

☞ Centre de Thérapies et de  
Recherches pour le Couple et la  
Famille

23 rue Catherine de la Rochefoucauld,  
75009 Paris

☞ Hôpital de jour addictologie et  
psychiatrie

55 rue de la Folie Regnault, 75011  
Paris

☞ Centre Psycho-Médical et Social

40 rue des Boulangers, 75005 Paris

☞ Centre de Post-Cure de l'Élan

6 rue Trolley de prévaux, 75013 Paris

☞ Hôpital de Jour avec  
Atelier Thérapeutique

240 rue Gabriel Péri, 92700 Colombes

☞ Hôpital de Jour de Malakoff

Résidence Georges Brassens, 1-3-5  
allée Jacques Brel, 92240 Malakoff

☞ Hôpital de Jour d'Orly

14/18 allée Louis Bréguet, 94310 Orly

☞ Hôpital de Jour d'Antony

37 avenue Léon Jouhaux, 92160 Antony

☞ Centre Françoise Grémy

- Hôpital de Jour

25 villa Santos-Dumont, 75015 Paris

☞ Hôpital de Jour de  
Chevilly-Larue

50 rue du Lieutenant Petit Leroy,  
94550 Chevilly-Larue

☞ Hôpital de jour de  
Fontenay-aux-Roses

41 avenue Gabriel Péri,  
92260 Fontenay-aux-Roses

☞ Unité Mobile

Interdépartementale 75.92

6 rue Gager-Gabillot, 75015 Paris

☞ Hôpital de jour pour enfants Haxo

89 rue Haxo, 75020 Paris

☞ Centre Médico-Psychologique  
pour enfants Haxo

93 rue Haxo, 75020 Paris

☞ Centre d'accueil de jour médi-  
calisé atypique le relais Paris

32 avenue Corentin Cariou 75019  
Paris

☞ Lits Halte Soins Santé Équipe  
Mobile

2 Avenue Maréchal Joffre,  
78250 Meulan-en-Yvelines

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

☞ Établissement et Service d'Aide par le Travail  
20-26 Passage Trubert-Bellier, 75013 Paris

☞ Centre Malvau  
21 Quai des Violettes, 37400 Amboise

☞ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - SAVS Championnet  
74/76 rue Championnet, 75018 Paris

☞ Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - Orly  
25 rue Jean Mermoz, 94310 Orly

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

☞ Service d'Aide à l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées  
42/52 rue de l'Aqueduc, 75010 Paris

☞ Résidence Accueil de Choisy  
20 avenue Raymond Poincaré,  
94600 Choisy-le-Roi

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

☞ Résidence Cléry  
69 rue de Cléry, 75002 Paris

☞ 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

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

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

☞ Centre Phoenix  
132 rue Faubourg Saint Denis, 75010 Paris

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

# Le PCPE le Relais Paris

---

---

Adjoint de direction : Florence Martins

Le PCPE le Relais Paris vous souhaite la bienvenue dans ses bureaux rue Corentin Cariou.

## Historique

Le PCPE le Relais Paris a été fondé le 1er janvier 2018 suite à un appel à candidature de l'Agence Régionale de Santé pour apporter une aide auprès des publics manquant d'accompagnements socio-éducatifs, médicaux ou paramédicaux. Ce nouveau dispositif permet de chercher des expertises dans la mise en œuvre de prestations à visée inclusive, en faisant intervenir des professionnels formés, respectant les Recommandations de Bonnes pratiques de la HAS et de l'ANESM.



Rattaché à un ESMS (Établissement et Service Médico-Social), le C.A.J.M. atypique le Relais Paris, le PCPE a pour vocation de compléter la palette des offres médico-sociales ou sanitaires disponibles. Il peut combler les besoins en prestations qui restent aujourd'hui encore à la charge de la famille ou des aidants en attendant une réévaluation des compléments de l'Allocation de la personne Handicapée et/ou la Prestation de Compensation du Handicap.

Ce pôle intègre une logique partenariale importante en proposant une réponse souple et adaptée, y compris par la mobilisation de professionnels libéraux (tels que des psychologues, des psychomotriciens, des orthophonistes ou autres).

# Le PCPE le Relais Paris

---

---

## Présentation du service

Le PCPE le Relais Paris est un dispositif qui vise à accompagner environ 80 usagers par an. Il répond à toute tranche d'âge. Il intervient dans un périmètre limité qui est celui de Paris, sur notification de la MDPH (Maison Départementale Pour le Handicap). Une des principales finalités du PCPE le Relais Paris est de vous soutenir dans votre démarche de recherche de solution pérenne et d'autonomisation dans votre vie quotidienne.

Toute l'équipe sera soucieuse de vous aider dans vos initiatives, de vous accompagner dans le repérage, la connaissance et l'intégration dans les différents réseaux publics et associatifs de votre ville qui sont mis à la disposition de tous.

## Présentation de l'équipe

L'équipe se compose d'un adjoint de direction, une assistante administrative, un(e)neuropsychologue, deux infirmier(e)s, deux assistant(e)s social(e)s et deux éducateur(trice)s spécialisé(e)s.

## Horaires

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00, 313 jours par an. Fermeture durant les weekends et les jours fériés.

# Le PCPE le Relais Paris

---

---

## Admission

Votre admission se fait conformément à la convention tripartite entre la MDPH, l'Agence Régionale de Paris et l'Élan Retrouvé.

L'admission au PCPE se fait obligatoirement par le biais d'une notification de la Commission des Droits et de l'Autonomie de la Personne Handicapée (CDAPH). La MDPH effectue la priorisation des dossiers.

A la suite de rencontres avec l'équipe, il est décidé d'un commun accord des modalités d'accompagnement. Un document individuel d'accompagnement est formalisé entre vous (suivant les cas : la famille ou le tuteur) et l'équipe.



## Conditions administratives

Vous devez bénéficier d'une notification MDPH en cours de validité et remplir et transmettre les documents nécessaires.



# Le PCPE le Relais Paris

## Organisation des activités d'accompagnement

Le PCPE le Relais Paris propose de vous accompagner dans l'élaboration et la mise en œuvre de votre projet personnalisé d'accompagnement par une équipe pluridisciplinaire.

Un soutien individuel vous permet de vous y préparer.

Ce projet peut prendre différentes formes selon vos besoins :

- ☞ soit la mise en place d'un accompagnement à domicile ;
- ☞ soit l'orientation et l'accompagnement vers des professionnels du soin, de l'éducation ou de la rééducation ;
- ☞ si besoin, une aide financière pour des prestataires sera fournie en attendant une réévaluation ou l'ouverture de vos droits.

Des temps de réunion seront organisés pour échanger afin que les attentes de chacun soient réévaluées.

Des temps de soutien seront fournis aux aidants s'ils le souhaitent pour qu'ils aient une meilleure appréhension de l'accompagnement et du suivi de l'usager. Le PCPE peut aussi suggérer aux aidants des dispositifs de formation en cours de validité.

Le temps d'accompagnement par le PCPE le Relais Paris est de 1 an maximum, qui peut être prolongé de 6 mois en cas de nécessité (sur notification de la MDPH).

Si vous rencontrez des problèmes administratifs liés à votre accompagnement, ou à votre participation au PCPE le Relais Paris, vous pouvez vous adresser à l'adjointe de direction.

### *PARTENARIATS*

Suite à l'analyse des situations repérées sur le département de Paris, la Fondation a décidé de développer un partenariat privilégié avec l'Association OSE et l'ASEI qui seront en mesure d'intervenir au titre de leurs missions à savoir :

- ☞ L'OSE sur le champ du polyhandicap et de la protection de l'enfance entre autre ;
- ☞ L'ASEI sur le champs de la Déficience Intellectuelle.



# Le PCPE le Relais Paris

---

---

## Formalisation des modalités d'accompagnements

Après votre admission, nous établissons avec vous un document désigné comme un Document Individuel d'Accompagnement.

Un avenant à ce document, le Projet Personnalisé d'Accompagnement est élaboré dans un délai qui doit être adapté à chaque situation, si possible dans les trois premiers mois suivant l'inscription de la personne. Il est actualisé ensuite en fonction des nouvelles données progressivement recueillies.

Le projet personnalisé doit permettre d'adapter au mieux l'accompagnement proposé aux besoins et attentes de l'utilisateur. Il s'agit d'une co-construction entre l'équipe et l'utilisateur. La famille est associée à son élaboration même si l'utilisateur est sous tutelle ou curatelle et ce avec l'accord de l'utilisateur et du tuteur.

## Règles de sécurité

Le PCPE Le Relais Paris 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.

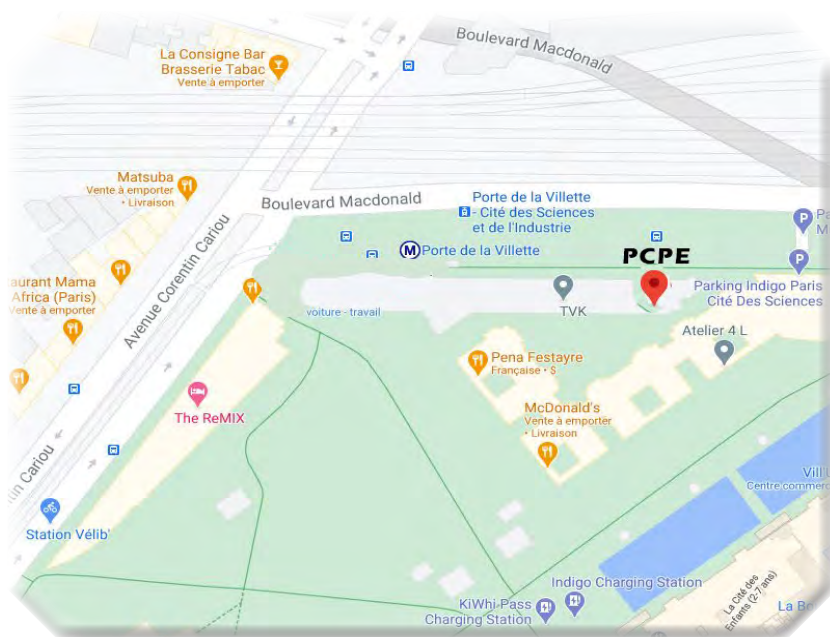
Les consignes d'incendie sont affichées dans le local du PCPE selon la réglementation en vigueur.



# Le PCPE le Relais Paris

## Plan d'accès à l'établissement

- ☞ Métro : Porte de la Villette (ligne 7),
- ☞ Tram : 3b Porte de la Villette
- ☞ Bus : 139, 150, 152 arrêt « Porte de la Villette »



# QUELS SONT VOS DROITS ?

---

---

## 1. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉ DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Arrêté du 8 sept 2003)

### Article 1<sup>er</sup>

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.

### 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 judiciaire 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 ;

# QUELS SONT VOS DROITS ?

---

---

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre 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 judiciaire, 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.

## 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.

# QUELS SONT VOS DROITS ?

---

---

## 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.

## 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.

# QUELS SONT VOS DROITS ?

---

## 2. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

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

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

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

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

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

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

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

# QUELS SONT VOS DROITS ?

---

---

## 3. 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'utilisateur (art. 19 al. 1 de la loi du 12 avril 2000), par écrit au Directeur général de la Fondation au siège de la Fondation par courrier en recommandé avec accusé de réception.

Le Directeur général 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 48H, 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'utilisateur, en présence du Chef de service ou le Directeur d'Établissement et/ou d'un membre de l'équipe référent de l'utilisateur. 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).

**Copies du dossier :**

Après consultation sur place avec un accompagnement adapté, il est possible pour l'utilisateur 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)

Le Directeur général de la Fondation avertit le Chef de service ou le Directeur d'Établissement concerné de toute demande d'accès au dossier.



# QUELS SONT VOS DROITS ?

☞ 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'utilisateur.

L'accès aux informations peut être demandé par son tuteur ; dans ce cas, le Directeur général 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'utilisateur 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 demandé 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'utilisateur, 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.

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

Vous avez la possibilité de désigner, par écrit, une personne de votre choix pour vous soutenir dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et vous aider dans vos décisions. Une fiche d'information détaillée est annexée au livret d'accueil.

## 5. LES ENQUETES DE SATISFACTION

Une fois par an, une enquête de satisfaction est organisée dans chacun des services de la Fondation. Vous ou votre représentant légal êtes invité(e) à y participer. L'ensemble de l'équipe est attentif à vos suggestions/ remarques, critiques et propositions d'amélioration.

# QUELS SONT VOS DROITS ?

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

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

En cas de suggestion, réclamation, vous avez la possibilité de :

- Saisir le service. Vous avez à votre disposition, dans l'établissement, un outil de liaison vous permettant de transmettre toute information concernant l'amélioration de votre accompagnement. Ces informations seront transmises au directeur d'établissement, au Directeur général de la Fondation et à la Commission des Usagers (CDU) qui étudieront vos remarques, vos doléances, vos plaintes et y répondront ;
- Saisir directement le Directeur général d'une plainte. Une permanence hebdomadaire est ouverte au secrétariat de direction du lundi au vendredi ainsi qu'un e-mail : [cdu@elan-retrouve.org](mailto:cdu@elan-retrouve.org). Une procédure de gestion des demandes, des plaintes et des réclamations à la Fondation l'Élan Retrouvé est mise en place. Les professionnels du service sont à votre disposition pour toute information ;
- Contacter les représentants des usagers ;
- Si aucune solution n'est trouvée, vous pouvez utiliser les autres voies de recours : la Commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, la personne qualifiée (dans les services médico-sociaux et sociaux) et la justice.

## 7. LES ASSOCIATIONS D'USAGERS

Il existe plusieurs associations d'usagers dans le domaine de la santé mentale ou de l'autisme.

**UNAFAM** (Union nationale des familles et amis de malades ou handicapés psychiques) Section de Paris. 101, avenue de Clichy – 75017 Paris.

Afin de joindre les représentants de l'UNAFAM, appelez au 01 45 20 63 13 en précisant que vous êtes suivi(e) à l'Élan Retrouvé et en laissant vos coordonnées.

Vous serez recontacté(e) par Madame Martine VERNHES ou Madame Catherine PILOT.  
[jocelynejeanmarie@free.fr](mailto:jocelynejeanmarie@free.fr)

**ADVOCACY** : Monsieur Bernard MEILE et Monsieur Jacques BLUMEL  
5, place des Fêtes  
75019 Paris.  
Tél : 06.70.33.55.81.  
[ru.advocacy@elan-retrouve.org](mailto:ru.advocacy@elan-retrouve.org)

**LA MAIN A L'OREILLE** (Association des parents, familles et amis des personnes autistes) :  
Mme BATTUT  
14, impasse des Jardins  
94230 Cachan  
[lamainaloreille@gmail.com](mailto:lamainaloreille@gmail.com)

# DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

---

## DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'attention portée au respect des droits des personnes accueillies et l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins sont des priorités partagées par tous les professionnels de la Fondation depuis son origine.

Cette démarche globale et transversale menée par la Fondation a, depuis ses débuts, fait l'objet d'un développement dynamique continu, porté par l'ensemble des professionnels, qui sans leur implication, ne pourrait aboutir.

Les établissements de la Fondation sont régulièrement évalués.

## LA CERTIFICATION

La visite de certification concerne les établissements sanitaires et permet à la Haute Autorité de Santé (HAS) de s'assurer que les établissements répondent aux exigences réglementaires et celles prévues dans le manuel de certification.

La Fondation a obtenu un score final de 94.46% de conformité vis-à-vis de son fonctionnement et elle est certifiée en B.

Le rapports de certification est disponibles sur le site internet de la HAS avec le lien suivant : [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_978697/fr/resultats-de-la-certification](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.

# DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

---

## LES DROITS DES PATIENTS ET USAGERS

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 à la 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.

Les usagers peuvent exprimer leurs avis en répondant à l'enquête de satisfaction réalisée chaque année.

Les usagers peuvent exprimer leurs plaintes et réclamations dans le cahier des plaintes et réclamations situé dans le bureau de la secrétaire de direction au 23 rue Catherine de La Rochefoucauld 75009 Paris. Par l'intermédiaire de ce cahier ils peuvent saisir la Direction générale et la CDU.



# NOTES PERSONNELLES :



A series of 20 horizontal dotted lines, evenly spaced, providing a template for handwritten notes.