



## Notes personnelles :



A series of horizontal dotted lines for taking notes.

## Vos recours en cas de suggestion, réclamation ou litige

Vos suggestions, avis et remarques nous aideront à améliorer la qualité de nos prises en charge. En cas de suggestion, réclamation, vous avez la possibilité :

☞ de saisir le service d'une suggestion, réclamation. Vous avez à votre disposition, au SAVS, comme dans chaque service de l'association, un cahier de liaison, au secrétariat, vous permettant de transmettre toute information concernant l'amélioration de votre accompagnement. Ces informations seront transmises au chef de service, au Directeur Général de l'Association et à la Commission des relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) qui étudieront vos remarques, vos doléances, vos plaintes et y répondront ;

☞ de saisir directement le Directeur Général d'une plainte. Une permanence est ouverte au secrétariat de direction le mardi. Ces plaintes sont examinées par la CRUQPC. Une procédure de gestion des demandes, des plaintes et des réclamations transversale à l'Association l'Élan Retrouvé est mise en place. Les professionnels du service sont à votre disposition pour toute information.

En cas de litige non résolu au sein du service, vous pouvez avoir recours à une « personne qualifiée », dont les coordonnées vous seront indiquées sur demande par la Maison Départementale des Personnes Handicapées de votre département.

## Les associations d'usagers

Il existe des associations d'usagers travaillant dans l'intérêt des patients et de leurs proches. Dans le domaine de la santé mentale, vous pouvez faire appel à :

L'UNAFAM (Union des familles et amis des malades psychiques et de leurs associations), association membre du Conseil d'Administration de l'Élan Retrouvé : UNAFAM PARIS - 101 avenue de Clichy, 75017 PARIS  
Tél. : 01 45 20 63 13 - Fax : 01 45 20 17 79 - E-mail : 75@unafam.org

FNAP-PSY (Fédération nationale des associations de patients et ex-patients en psychiatrie) :  
5 rue du Général Bertrand, 75007 PARIS - Tél. : 01 43 64 85 42

**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 accompagner dans vos démarches d'autonomisation dans votre vie.*

*Les professionnels qualifiés de l'Association mettront tout en œuvre pour vous apporter le meilleur accompagnement et vous soutenir dans cette démarche.*

*Notre Association, créée en 1948 et reconnue d'utilité publique depuis 1956, a depuis l'origine, vocation à 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, plusieurs établissements de soins ou de réadaptation ont été créés.*

*L'ensemble des établissements médico-sociaux est dirigé et coordonné par Monsieur François Géraud, Directeur Général de l'Association, et par Monsieur le Docteur Marc Habib, Médecin Directeur des services médicaux et médico-sociaux.*

*J'espère que l'accueil et l'accompagnement qui vous seront proposés répondront à votre attente et vous permettront de retrouver l'élan que vous êtes venu chercher auprès de nous.*

*Nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.*



**Dr Jean GARRABÉ,**  
Président de l'Association

L'Association l'Élan Retrouvé a été fondée, en 1948, par le Pr. Paul Sivadon et Madame Suzanne Baumé pour créer et promouvoir des structures sanitaires de réadaptation et de réinsertion pour les malades et handicapés psychiques.

Des établissements médico-sociaux, sociaux et un parc d'appartements associatifs sont venus compléter le dispositif.

Ses établissements sanitaires non sectorisés Participant au Service Public Hospitalier sont reconnus d'intérêt collectif (ESPIC).

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



## Informations concernant l'accès au dossier

L'accès au dossier est réglementé par la loi et des recommandations de bonnes pratiques.

La procédure est la suivante :

☞ Si vous êtes une personne majeure et que vous souhaitez accéder aux informations de votre dossier :

Pour toute demande de consultation de votre dossier vous devez adresser un courrier au chef de service (art. 19 al. 1 de la loi du 12 avril 2000). Les délais d'accès au dossier sont les suivants : au plus tôt dans les 48H au plus tard dans les 15 jours qui suit la réception de la demande. La consultation se fera sur place, au cours d'un entretien, en présence du chef de service et du référent ou d'un membre de l'équipe impliqué dans votre accompagnement. Il vous sera possible par la suite d'obtenir une copie de tout ou partie du dossier à vos frais à compter de la 20ème page (selon l'Arrêté du 8 septembre 2003-article 3).

Le Directeur Général de l'Association est averti de toute demande d'accès au dossier.

☞ Si vous êtes majeur sous mesure de protection :

Si vous êtes sous tutelle, la demande doit être formulée par votre représentant légal, en cas de sauvegarde de justice ou curatelle, vous pouvez directement faire votre demande de la même façon qu'une personne sans mesure de protection.

L'accès aux informations peut être demandé par votre tuteur ; dans ce cas, le chef de service 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.

## Confidentialité

Les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée.

## Les enquêtes de satisfaction

Une fois par an, une enquête de satisfaction, rédigée par un groupe de réflexion, est organisée dans chacun des services de l'Association. Vous êtes invité(e) à y participer. L'ensemble de l'équipe est attentive à vos suggestions/remarques, critiques et propositions d'amélioration.

## La démarche qualité

Dans le cadre de l'amélioration continue de votre accompagnement, nous sommes engagés dans une démarche qualité à laquelle vous êtes convié(e) à participer. Celle-ci consiste en une évaluation interne tous les 5 ans suivie d'une évaluation externe tous les 7 ans. Elles concernent l'ensemble des aspects de la prise en charge en accord avec les recommandations de bonnes pratiques de l'Agence Nationale de l'Évaluation de la qualité des établissements et services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM). Des axes d'améliorations sont définis, par la suite, dans un plan d'action d'amélioration de la qualité.

- ☞ **Institut Paul Sivadon**  
23 rue de La Rochefoucauld, 75009 Paris  
55 rue de la Folie Regnault, 75011 Paris  
40 rue des Boulangers, 75005 Paris  
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 Française Grémy - Hôpital de Jour**  
Site principal Santos-Dumont : 25 villa Santos-Dumont, 75015 Paris  
Antenne Castagnary : 122 rue de Castagnary, 75015 Paris
- ☞ **Hôpital de Jour d'Antony**  
37 avenue Léon Jouhaux, 92160 Antony
- ☞ **Hôpital de Jour de Chevilly-Larue**  
50 rue du Lieutenant Petit Leroy, 94550 Chevilly-Larue
- ☞ **Hôpital de jour de Fontenay-aux-Roses**  
45 avenue Gabriel Péri, 92260 Fontenay-aux-Roses
- ☞ **Unité Mobile Interdépartementale 75.92**  
20 rue Fizeau, 75015 Paris
- ☞ **Hôpital de jour pour enfants Haxo**  
89 rue Haxo, 75020 Paris
- ☞ **Centre Médico-Psychologique pour enfants Haxo**  
93 rue Haxo, 75020 Paris
- ☞ **Établissement et Service d'Aide par le Travail**  
20-26 Passage Trubert-Bellier, 75013 Paris
- ☞ **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - SAVS Cadet**  
18 rue Cadet, 75009 Paris
- ☞ **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - SAVS Championnet**  
74/76 rue Championnet, 75018 Paris
- ☞ **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - SAVS Orly**  
25 rue Jean Mermoz, 94310 Orly
- ☞ **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale - SAVS 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 Cléry**  
69 rue de Cléry, 75002 Paris
- ☞ **Résidence accueil de Choisy**  
20 avenue Raymond Poincaré, 94600 Choisy-le-Roi

Chef de service : Madame Françoise CAILLARD

*L'équipe du SAVS de l'Élan vous souhaite la bienvenue dans son unité d'accueil de la rue des Messageries.*

### Présentation du service

Le SAVS IRIS-Paris s'adresse à des hommes et des femmes souffrant de troubles chroniques liés à une maladie mentale.

Le service est conventionné et agréé par le Département de Paris pour 65 places bénéficiant d'une notification CDAPH et habitant Paris. Les SAVS ont pour mission de «contribuer à la réalisation du projet personnalisé de personnes adultes handicapées par un accompagnement favorisant le maintien ou la restauration de leurs liens familiaux, sociaux, ou professionnels et facilitant leur accès à l'ensemble des services offerts par la collectivité» (Décret n°2005-223 du 11 mars 2005).

La spécificité du SAVS IRIS-Paris est d'apporter une attention soutenue à la quotidienneté des usagers que le service accueille.

Le SAVS propose un accompagnement individualisé pour des personnes ayant déjà leur logement personnel ou souhaitant accéder à leur autonomie de logement.



### 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 ?

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.

Dans le cadre d'une convention signée entre l'Association IRIS-Paris et l'Association l'Élan Retrouvé, le SAVS réalise l'accompagnement social de 14 places d'hébergement en logement-relais (studio ou logement à deux). Ce dispositif permet de tester sa capacité à vivre de façon indépendante et son envie de vie autonome. Les séjours dans les logements-relais donnent lieu à une convention d'occupation, entre l'Association IRIS-Paris et le locataire, de 6 mois renouvelables jusqu'à obtention de son logement personnel. Les résidents doivent régler les frais de loyer ainsi que les dépenses afférentes au logement (assurance, EDF, téléphone, etc).

L'équipe est composée de professionnels formés à l'accompagnement :

- ☞ Un chef de service. Il est garant du projet d'établissement et des missions qui lui sont confiées, il est responsable de la mise en œuvre des projets d'accompagnement personnalisés ;
- ☞ Une secrétaire-comptable, en charge du secrétariat et de la comptabilité. Elle assure également l'accueil téléphonique et fait la liaison avec l'équipe éducative ;
- ☞ Cinq accompagnateurs, ils sont vos référents et assurent les accompagnements individuels ainsi que les temps d'accueil collectifs ;
- ☞ Une assistante sociale, elle est à votre disposition pour vous aider et vous conseiller dans vos démarches ;
- ☞ Un agent d'entretien, il assure le ménage dans le local d'accueil et les bureaux.



## Admission

Vous avez été reçu pour un premier contact par la chef de service qui vous a proposé de participer aux temps collectifs sur une période d'environ un mois afin de faire connaissance. Un document individuel de prise en charge vous est remis durant cette période de pré-admission, tout comme le livret d'accueil, la charte des droits et liberté de la personne accueillie, et le règlement de fonctionnement.

Un rendez-vous individuel est organisé avec l'assistante sociale du SAVS durant cette période. A l'issue de cette période d'essai, vous avez confirmé votre intention de prise en charge par le SAVS IRIS-Paris.

Dans les six mois, un projet personnalisé d'accompagnement est signé. Ce document sera révisé au moins une fois par an à l'occasion du bilan annuel. Vous pouvez, néanmoins, à tout moment, demander à ce que soient modifiés les termes du projet en fonction de l'évolution de votre situation et de vos choix.



Très rapidement, le dossier CDAPH sera constitué et une rencontre avec votre équipe soignante va être organisée avec vous. Dans quelques mois, après réception de la notification de la MDPH, les démarches vers l'Aide Sociale seront organisées avec le service auprès du Centre d'Action Sociale de votre arrondissement.

## Quels sont vos droits ?

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

Arrêté du 8 sept 2003

#### Article 1er

##### *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.



Nos interventions peuvent porter sur :

- ☞ l'aide aux démarches administratives ;
- ☞ la gestion du logement au quotidien (tri, organisation, entretien), ou de façon plus exceptionnelle (travaux, ...) ;
- ☞ la prise en charge des achats réguliers (courses alimentaires) ou ponctuels (mobilier, vêtements) ;
- ☞ la recherche d'activités adaptées (qu'elles soient d'ordre thérapeutique, professionnel, culturel, etc) ;
- ☞ la vigilance sur les soins somatiques et l'accompagnement vers les services de santé adaptés ;
- ☞ et tout ce que nous ne pouvons pas prévoir mais pour lequel nous vous assistons en cas de besoin.



Les résidents des logements-relais bénéficient d'un suivi rapproché comprenant une visite à domicile hebdomadaire obligatoire et, pour les résidents des logements partagés, la présence à une réunion d'appartement. Un bilan semestriel est fait afin de s'assurer de la cohérence du projet. Un règlement particulier concernant le séjour en logement-relais est remis aux résidents lors de leur entrée dans les lieux.

Notre action ne peut se concevoir que si elle est coordonnée et complémentaire des autres. Le partenariat est donc une valeur forte de notre accompagnement. C'est ainsi, qu'en accord avec vous, nous sommes parfois amenés à travailler en collaboration avec votre entourage (représentant légal, service d'aide-ménagère, professionnels de santé, bailleur). Ces contacts, quand ils ont lieu, se font en votre présence et dans le souci d'amélioration de la prise en charge.

## Le Conseil de la Vie Sociale

Composé au minimum de deux représentants des usagers, d'un représentant du personnel, d'un représentant de l'organisme gestionnaire, il se réunit trois fois par an. Il donne son avis et fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement du service.

## Horaires

Permanences d'accueil tous les jours, du lundi au vendredi de 17h à 19h dans le local de la rue des Messageries, temps d'activités collectives de loisirs tous les samedis. Accueil téléphonique du lundi au vendredi de 9h30 à 19h au 01 49 70 80 80.

## Règles de sécurité

Le SAVS prend toutes 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 selon la réglementation en vigueur. Vous devez en prendre connaissance.

Il est interdit de fumer dans l'ensemble du local.

Nous vous invitons à ne pas venir dans le service muni(e) d'objets précieux. En cas de vol, le service décline toute responsabilité.

## Bilan et Sortie

Notre accompagnement n'est pas limité dans le temps. Chaque année, à la date anniversaire de votre entrée, un rendez-vous de bilan est organisé. C'est l'occasion de réfléchir tous ensemble à l'année écoulée et de penser à celle à venir et aux projets qui peuvent se faire. Votre projet personnalisé est revu avec vous lors de ce rendez-vous.

En tout état de cause, vous pouvez mettre fin à votre accompagnement en dehors de cette période de bilan en nous en informant par courrier simple. Nous prendrons acte de votre décision en vous adressant un courrier de fin de prise en charge dont nous enverrons une copie aux partenaires concernés.