

LIVRET D'ACCUEIL DE L'USAGER



SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT À LA VIE SOCIALE DE CHAMPIONNET

74/76 rue Championnet
75018 Paris

Tél. : 01 42 57 33 07

E-mail : savs.championnet@elan-retrouve.org
www.elan-retrouve.org

Édition Novembre 2019

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 et à celle de votre représentant légal, afin de faciliter votre intégration dans le service et de vous informer de son fonctionnement.

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez demandé au «SAVS Championnet» 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 et de troubles du spectre de l'autisme 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 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.



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

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

Hôpital de Jour d'Antony

37 avenue Léon Jouhaux, 92160 Antony

 **Centre Française 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**

45 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

 **CAJM Atypique Le Relais**

15 Rue du Pôle Nord, 75018 Paris

 **PCPE Le Relais**

127 rue Belliard, 75018 PARIS

 **Établissement et Service d'Aide par le
Travail**

20-26 Passage Trubert-Bellier, 75013 Paris

 **Service d'Accompagnement
à la Vie Sociale - Cadet**

18 rue Cadet, 75009 Paris

 **Centre Malvau**

21 Quai des Violettes, 37400 Amboise

 **Service d'Accompagnement
à la Vie Sociale - 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-Educatif
« Une maison en plus »**

17, rue de la Ceresaie, 93240 Stains

 **IME Les Alizés**

41 avenue Gabriel Péri,
92260 Fontenay-aux-Roses

 **Foyer d'Accueil Médicalisé
« Une maison en plus »**

4 Impasse Pierre Degeyter, 93100 Montreuil
23 rue du Docteur Potain, 75019 Paris

 **Consultation Mobile Régionale Génétique**

24 boulevard du Montparnasse, 75015 Paris

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale Championnet

Présentation du service

Le SAVS s'adresse à des personnes adultes résidant à Paris, exprimant une souffrance psychique et déjà engagés dans un projet de soin avec un médecin psychiatre ou un réseau médico-social.



Le service propose un accompagnement autour de l'insertion, du lien social, de la vie quotidienne et de l'accès à la citoyenneté par le biais d'un suivi individuel et collectif.

L'équipe peut soutenir les personnes selon divers axes tels que le maintien dans le logement, les démarches administratives, la gestion du budget, l'élaboration d'un projet professionnel ou encore l'accès aux droits, à la culture et aux loisirs.

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale Championnet

Présentation de l'équipe

L'équipe pluridisciplinaire se compose d'un(e) cheff(e) de service, d'un(e) psychologue, d'un(e) secrétaire, de travailleurs sociaux et d'animateurs socio-éducatifs.

L'équipe peut être amenée à se coordonner avec les équipes de soin.

Horaires

Le SAVS Championnet est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30. Le SAVS est ouvert deux samedis matin par mois permettant notamment aux personnes qui travaillent de bénéficier de certaines activités.



Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale de Championnet

Comment?

L'accompagnement individuel

Un référent est attribué à chaque personne accueillie. Par le moyen d'entretiens individuels réguliers, le référent aide la personne à évaluer ses besoins et à définir des axes d'accompagnements dans un document appelé « Projet personnalisé » qui est renouvelé chaque année.

Selon la situation de chaque personne, des visites à domicile et/ou des accompagnements à l'extérieur peuvent être proposés par le référent.

L'accompagnement collectif



Le SAVS propose chaque mois un large choix d'activités collectives dans des domaines très différents. Ils sont culturels (café-philosophie, revue de presse, sorties au cinéma et au théâtre, visites de musées), artistiques (musique, le chant, arts plastiques, théâtre, tango), corporels, manuels (jardinage, bricolage, ou culinaire). Au-delà de l'intérêt et du plaisir que peuvent procurer ces pratiques, ce sont des temps de partage et d'échanges conviviaux qui favorisent les liens sociaux, stimulent les personnes et offrent des occasions de s'ouvrir vers l'extérieur et d'améliorer la vie quotidienne.

Des activités peuvent se dérouler au sein des locaux (arts plastiques, café philo, jardin, etc.) ou à l'extérieur (sorties culturelles, balades etc.).

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale de Championnet

Des temps d' « accueil libre » sont proposés plusieurs fois par semaine lors desquels les personnes peuvent se retrouver dans les locaux sans qu'il n'y ait d'activité particulière.

Bien qu'il n'y ait pas d'obligation de participation, certains ateliers nécessitent un engagement régulier.

Les espaces d'expression et de participation

Les personnes accompagnées participent, autant que possible à la vie du SAVS (propositions et projets d'ateliers, organisation etc.). Leur avis est régulièrement sollicité afin d'évaluer et d'ajuster au mieux le fonctionnement du service.

Une réunion « équipe/usagers » a lieu tous les 2 à 3 mois. Elle permet à tous de s'impliquer dans la vie en collectivité et de participer à la co-construction du projet de service. Chacun est invité à venir partager ses idées et ses remarques.

Le Conseil à la Vie Sociale (CVS)

Il s'agit d'une instance participative conformément à la loi du 2 janvier 2002 qui garantit le respect des droits d'expression et de participation des usagers au sein des établissements médico-sociaux. Il regroupe les quatre SAVS de la Fondation et a lieu quatre fois par an.

Il permet, par le biais de la participation des représentants des usagers, de relayer la parole des personnes accueillies autour des modalités de fonctionnement. Il a également un rôle consultatif concernant l'élaboration du règlement de fonctionnement et des projets de service.

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale de Championnet

Il est composé au minimum pour chacun des services :

- de deux représentants des usagers ;
- d'un représentant de l'organisme gestionnaire ;
- d'un représentant des familles ou représentant légal ;
- d'un représentant du personnel.

Les réunions du CVS sont animées par un Président qui est élu par et parmi les représentants des usagers et du personnel.

Admission et conditions administratives

Les personnes souhaitant être admises au SAVS ont un premier rendez-vous avec la cheffe de service et la psychologue. Une période de découverte est convenue avec la participation à des temps collectifs afin d'évaluer ensemble si le service correspond à leurs besoins. Enfin, un rendez-vous officialisant l'admission a lieu avec la cheffe de service et le référent de la personne, lors duquel un Document Individuel d'Accompagnement est établi. Ce document vient contractualiser la prise en charge entre la personne et l'établissement et définit les principaux axes de l'accompagnement.



Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale de Championnet

Lors de ce dernier entretien d'admission avec la chef de service ce livret d'accueil est remis à la personne, avec la Charte des droits et des libertés et le règlement de fonctionnement. La personne signe un formulaire de partage d'information dans le cadre du secret partagé avec les autres acteurs de sa prise en charge.

Dans les mois suivant l'admission, une demande d'orientation en SAVS est adressée à la *Maison Départementale des Personnes Handicapées* (MDPH) avec l'aide du référent.

Suite à l'obtention de la notification MDPH, une demande d'Aide Sociale Légale sera effectuée auprès du Département de Paris.



Partenaires

Dans un souci de cohérence avec les autres acteurs impliqués dans la prise en charge de la personne, le SAVS travaille en réseau afin de coordonner les actions menées.

Les principaux partenaires concernent les secteurs du *soin* (CMP, CATTP, hôpital de jour, psychiatres en libéral), de *l'insertion sociale* (CASVP, SSP) et *professionnelle* (SAIPPH, Cap emploi etc), du *logement* (foyers, résidences sociales), du *handicap* (MDPH, mandataires judiciaires).

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale de Championnet



La sortie

L'accompagnement de la personne peut prendre fin pour diverses raisons :

- Un accord commun entre la personne et l'équipe pour mettre fin à l'accompagnement, celui-ci n'étant plus ressenti comme nécessaire ;
- Un écart trop important entre les besoins immédiats de la personne et les moyens d'accompagnement du service ;
- Le souhait unilatéral de la personne de mettre un terme à son accompagnement ;
- Une impossibilité pour la personne de respecter le cadre de fonctionnement du SAVS ;
- Une trop faible fréquentation de la personne empêchant la mise en œuvre de son projet d'accompagnement.

Le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale de Championnet

Plan d'accès à l'établissement

- ☞ Métro : Jules Joffrin (ligne 12),
Simplon ou Porte de Clignancourt (ligne 4)
- ☞ Tram : 3b Porte de Clignancourt
- ☞ Bus : 56, 85, PC3



QUELS SONT VOS DROITS ?

1. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉ DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Arrêté du 8 sept 2003)

Article 1^{er}

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

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

QUELS SONT VOS DROITS ?

3. INFORMATIONS CONCERNANT L'ACCES 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 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'utilisateur, en présence du Chef de service ou le Directeur général 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 20^{ème} page. (Arrêté du 8 septembre 2003-article 3)

Le Directeur général de la Fondation avertit le Chef de service concerné de toute demande d'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'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.

QUELS SONT VOS DROITS ?

- **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 général, a accès à l'ensemble des informations nécessaires à la prise en charge dans le dossier.

4. 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.

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. Ces plaintes 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. 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 Jocelyne VIATEAU,
Madame Catherine BROUTIN-PILOT
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

LAMAINAL'OREILLE (Association des parents, familles et amis des personnes autistes) :
Mme BATTUT
14, impasse des Jardins
94230 Cachan
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

Les visites de certification concernent les établissements sanitaires et permettent 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.

Les rapports de certification sont disponibles sur le site internet Scope Santé.

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 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.

