

1. Preamble

Madame, Monsieur,

Vous avez fait le choix de vous adresser à notre service pour vous apporter une aide dans le cadre de votre maintien à domicile.

Dans ce but, nous allons développer ensemble une prise en charge vous assurant la meilleure qualité de vie possible.

La Direction et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue.

Ce livret d'accueil est destiné à vous informer sur le service, sur ses missions, sur son fonctionnement ainsi que sur les valeurs et les fondements qui le régissent.

Dans ce livret, vous aurez accès au règlement de fonctionnement, à la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie, qui s'imposent à tous les services.

Il est destiné à faciliter vos démarches et vos premiers jours à nos côtés en vous donnant une vue, la plus complète possible, du service.

N'hésitez pas cependant à questionner l'Infirmière Coordinatrice qui vous le remet et qui est à même d'affiner les réponses à vos questions.

2. Présentation générale du service

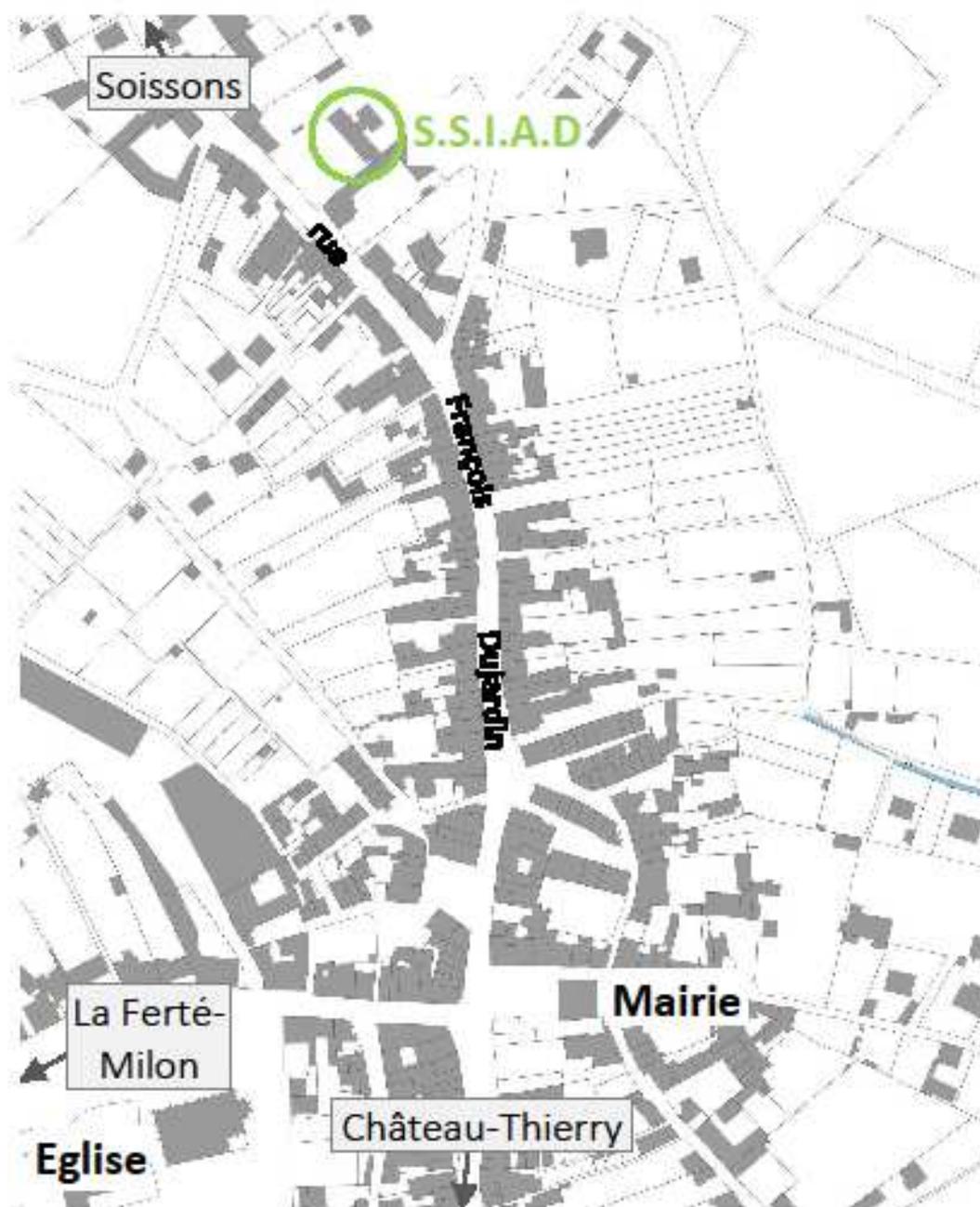
Le service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) est géré par : Danielle Bucquet, Infirmière Coordinatrice et le Directeur du Pôle Médico-social : Roland Boucheix

No FINESS : 02000954 9

Tél : 03 23 71 01 12 – Portable en cas d'urgence : 06 47 28 16 39

Le bureau, situé 76 rue François Dujardin 02470 Neuilly Saint Front

est ouvert les mardis et vendredis de 8h à 16h



Ce service, créé le 15 mai 1993, comprend aujourd'hui 33 places personnes âgées.

**Au-delà de ce seuil, votre admission ne sera pas possible.
Vous serez alors inscrit sur une liste d'attente.**

3. Les missions du SSIAD

Conformément aux dispositions du décret n° 2004-613 du 25 juin 2004 et conformément aux dispositions des 6ème et 7ème du I de l'article 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le SSIAD assure sur prescription médicale, les protocoles de soins infirmiers dans la prise de soins techniques ou des soins de base relationnels auprès des personnes âgées de plus de 60 ans.

Ainsi ils permettent :

- d'éviter ou écourter l'hospitalisation des personnes âgées lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile,
- de faciliter les retours à domicile ou en établissement non médicalisé à la suite d'une hospitalisation,
- de prévenir ou retarder la dégradation de l'état de santé des personnes âgées et l'admission en institution (EHPAD, unité de soins de longue durée),
- d'accompagner la fin de vie.

4. Les objectifs du SSIAD

- Assurer un suivi de soins pour faciliter le retour à domicile après une hospitalisation.
- Aider au maintien de l'usager à domicile avec un environnement familial ou de voisinage.
- Stimuler les capacités de l'usager dans les gestes quotidiens afin de prévenir ou retarder la dégradation de son état de santé et préserver son autonomie dans son cadre de vie.
- Accompagner l'usager et sa famille dans les différentes étapes de sa maladie y compris la fin de vie.
- Retarder le plus possible l'entrée en structure d'accueil pour personnes âgées dépendantes.

5. Les principales prestations du service

Les prestations ont pour ambition d'être les plus adaptées possible à vos besoins et d'être évolutives. Elles favorisent également l'intervention de tous les partenaires sociaux et des familles, afin d'optimiser le maintien à domicile, dans le respect et la dignité de la personne soignée.

6. les conditions d'admission

En places du SSIAD

Elles ont lieu en fonction des places disponibles, sur prescription médicale du Médecin Traitant ou du Praticien Hospitalier pour bénéficier d'une prise en charge par l'assurance maladie et/ou sur demande de la personne elle-même ou de sa famille.

Peuvent être bénéficiaires du SSIAD :

Les personnes âgées de plus de 60 ans, malades, ou en phase de réadaptation et de rééducation à domicile, ou nécessitant une surveillance médicale particulière, ou souffrant d'une déficience douloureuse, ou nécessitant une prise en charge technique, ou un accompagnement psychologique, et/ou accompagnement de vie sociale, ou en fin de vie.

7. les conditions de résiliation

Le personnel du SSIAD doit être respecté. L'usager et son entourage doivent avoir à l'égard des Aides-soignantes un comportement correct (politesse, courtoisie).

Aucune discrimination ne peut être tolérée à l'égard des soignants, qu'elle soit de sexe, de couleur, de culture ou tout simplement d'ordre relationnel.

Les interventions requérant l'aide d'une tierce personne ou le recours à un matériel spécialisé ne seront pas exécutées si ces conditions, citées ci après, ne sont pas respectées. (Lit médicalisé, soulève malade, téléalarme ou autre).

Les portes d'entrée doivent être ouvertes au moment du passage du personnel soignant. Des clés peuvent être remises au personnel soignant.

Les animaux doivent impérativement être attachés ou enfermés lors des interventions. De manière générale les animaux doivent être hors de portée durant les soins.

Les Aides-soignantes ne doivent pas être jointes à titre personnel à leur domicile. En cas de difficulté, il faut appeler le service **03 23 71 01 12** ou en cas d'urgence **06 47 28 16 39**

Il est interdit de fumer en présence du personnel soignant.

Mettre à la disposition du personnel, linge de corps et de toilette propre, shampoing, savon, dentifrice, couches etc...

Les shampoings peuvent être faits par notre service mais pas les mises en plis ou autre traitement de cheveux.

Prévoir des médicaments en quantité suffisante pour pouvoir assurer la continuité du traitement.

La famille présente lors des soins, peut être sollicitée pour aider le personnel à mobiliser l'usager (transfert lit fauteuil, sortie baignoire), lorsque l'état de l'usager le nécessite.

Ce matériel devra être installé dans toute la mesure du possible pour le premier passage du SSIAD.

Le SSIAD peut donner des informations et faire les demandes pour se procurer ce matériel. Les frais restent à la charge du patient ou de la famille.

Certains matériels peuvent être loués et faire l'objet d'un remboursement sécurité sociale.

En aucun cas le personnel du SSIAD ne fera de tâches ménagères.

Sa vocation est strictement médico/sociale.

La réfection du lit reste du domaine de l'aide ménagère ou de la famille ainsi que l'ouverture et fermeture des volets, la préparation du café, rentrer les journaux...

Le Président de la Communauté d'Agglomération de la Région de Château-Thierry se réserve le droit d'exclure l'usager du SSIAD si une ou plusieurs des conditions ci-dessus ne sont pas respectées.

Il en réfèrera à l'Infirmière Coordinatrice, au Médecin Traitant et au Médecin-conseil de la caisse d'affiliation du malade.

8. L'organisation du travail

Les interventions se déroulent 7 jours sur 7 et de 7H00 à 18h00. Les amplitudes horaires peuvent être modifiées pour satisfaire aux besoins des usagers.

Les interventions ont lieu au domicile des personnes : elles sont programmées par l'Infirmière Coordinatrice et, par leur nature, n'ont pas de caractère d'urgence.

L'Infirmière Coordinatrice pourra exiger la mise en place d'aides techniques, de matériel médical afin que les soins soient effectués avec toute la sécurité et le confort nécessaires à la personne soignée comme au personnel soignant.

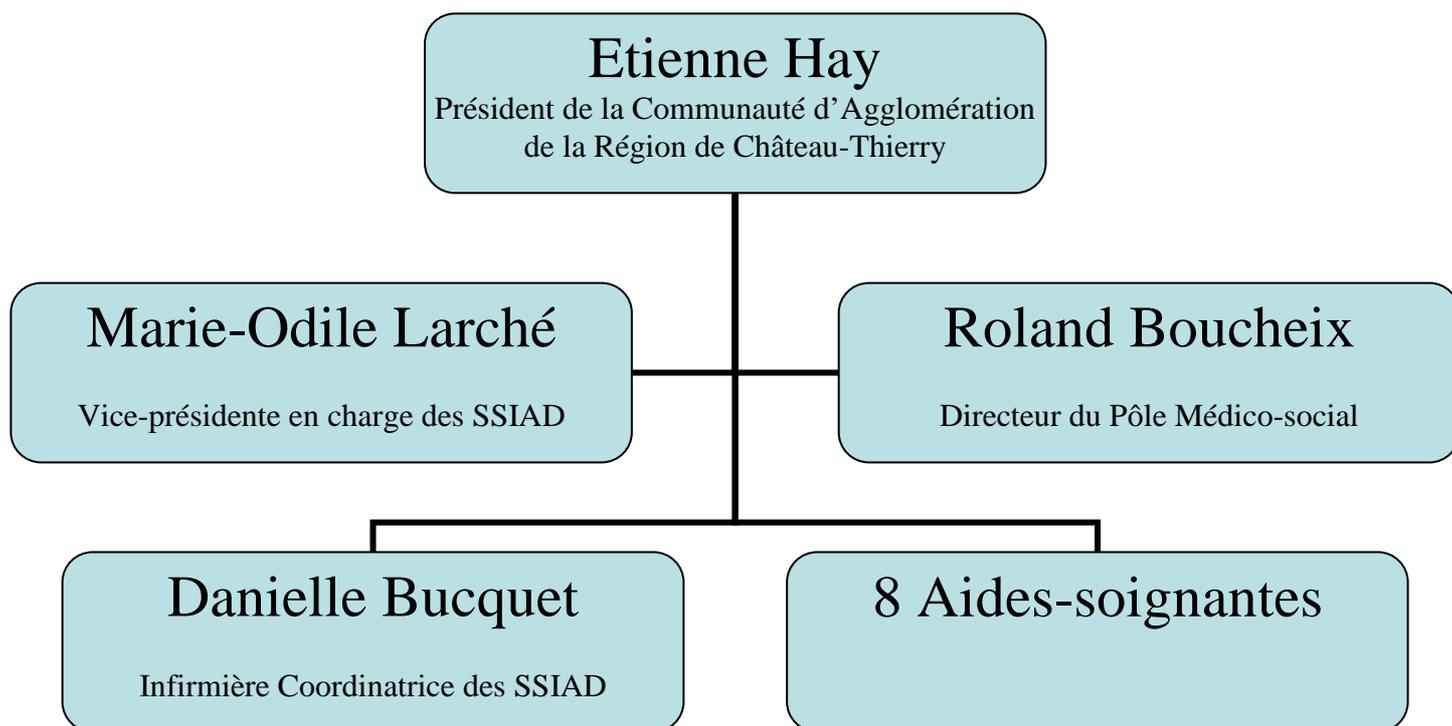
La durée de l'intervention n'est pas fixe mais déterminée par l'ensemble des soins à réaliser chaque jour. Une plage horaire de passage est donc donnée à titre indicatif.

Le service s'engage à favoriser les relations avec les proches et la famille pour garantir le confort et le bien-être qui sont dus aux personnes, tout au long de la prise en charge, dans le respect des décisions de justice et des souhaits exprimés des bénéficiaires.

En cas d'absence d'un salarié, le service s'engage à remplacer le personnel soignant.

En cas d'impossibilité, le service prévient au plus tôt le bénéficiaire de tout retard ou imprévu concernant la prise en charge.

9. Organigramme



Infirmière Coordinatrice et les Aides-soignantes sont les maillons qui forment l'équipe du SSIAD pour répondre au mieux aux besoins des patients.

L'Infirmière Coordonnatrice : Danielle Bucquet

- Responsable du service : Présente les mardis et vendredis de 8h à 16h.
- Evalue les besoins de l'usager.
- Prononce l'admission dans le service en fonction des places disponibles et en collaboration avec le Médecin Traitant, pivot de la prise en charge.
- Assure la coordination du SSIAD avec les autres intervenants : Médecin, Infirmier Libéral, Kinésithérapeute, Auxiliaire de Vie...
- Assure la gestion administrative du service sous couvert de la Direction.
- Organise et planifie le travail des Aides-soignantes par l'élaboration des feuilles de tournées.
- L'ordre de passage est établi en fonction de la dépendance de l'usager. Il est ré évalué régulièrement.
- Conseille, encadre les Aides-soignantes et est garante de la qualité des soins.
- Peut être amenée à seconder ou remplacer une Aide-soignante en cas de besoin.
- Pour ce faire elle assure des visites de suivi à domicile, avec ou sans l'Aide-soignante et prend contact avec le Médecin ou l'Infirmier Libéral si besoin.
- L'Infirmière Coordonnatrice se tient à votre disposition dès que vous le souhaitez au domicile ou au bureau en effectuant votre demande auprès des Aides-soignantes ou par téléphone directement au bureau.

Les Aides-soignantes :

Elles sont titulaires d'un diplôme d'état d'Aide-soignante ou équivalent.

Par délégation de l'Infirmière Coordonnatrice et sur prescription médicale :

- Elles assurent les soins d'hygiène corporelle et de confort, toilette au lit, au lavabo parfois douche avec l'aide d'un tiers, rasage...
- Changent les protections et surveillent l'élimination.
- Assurent la prévention d'escarres.
- Surveillent l'état cutané et signalent rapidement toutes lésions.
- Assurent les soins des ongles, sauf pour l'usager diabétique.
- Les soins de pédicurie ne sont pas assurés car ils présentent un risque pour les patients âgés.
- Habillent correctement.
- Lèvent l'usager avec matériel de transfert si besoin : lève malade, verticalisateur...
- Installent l'usager confortablement au fauteuil, lui replacent sa téléalarme.
- Refont le lit médicalisé avec change de draps si besoin (sauf si présence d'Auxiliaire de Vie)
- Vident et nettoient urinal et chaise percée (sauf si présence d'Auxiliaire de Vie)
- Surveillent les symptômes et comportements liés à l'état de l'usager.
- Conseillent: alimentation, manutention...
- Ecoutent l'usager et son entourage.
- Assurent les transmissions dans le carnet de liaison ou si urgence directement à la famille, le Médecin Traitant, l'Infirmière Coordonnatrice, ou l'Infirmier Libéral.
- Encadrent les élèves (Infirmières et Aides-soignantes) en cours de formation qui participent aux soins après accord écrit du patient.
- Vos habitudes concernant les capiluves, les pédiluves, les douches seront au maximum respectées, mais sont tributaires de la charge de travail et pourront être modifiées si besoin avec votre accord.
- **N'assurent pas les repas et le ménage, le SSIAD étant un service de soins et non d'aide à domicile.**
- Suivant la réglementation professionnelle, les Aides-Soignantes ne doivent en aucun cas, appliquer pommades, collyres, donner des médicaments... sans avoir dans le carnet de liaison la prescription du médecin traitant (acte de la vie courante) ou l'accord écrit de l'Infirmière Coordonnatrice.
- Les lavements ou extractions de fécalomes relèvent du rôle infirmier ainsi que les dextros et les pansements stériles.

10. Les réunions

Des réunions de service hebdomadaire sont instaurées avec tous les agents du service. Elles sont animées par l'Infirmière Coordinatrice. Au cours de cette réunion sont effectuées :

- Les transmissions ciblées pour chaque usager,
- L'évaluation de la charge de travail pour les différentes tournées,
- La réorganisation des tournées,
- La notification des difficultés et dysfonctionnements au domicile des usagers,
- Les propositions d'amélioration de la qualité des soins.

11. Le financement

Sous réserve d'une couverture sociale et de la prescription médicale de votre Médecin Traitant, la prise en charge est financée à 100 % par votre caisse.

Le matériel

La famille met à disposition des Aides-soignantes, le linge et tous les produits nécessaires en quantité suffisante tel que précisé dans le contrat de soins.

Sont exclus de la prise en charge

- Le matériel d'incontinence : les protections
- Le matériel : lit médicalisé, fauteuil, bassin, matériel de transfert (lève malade.....)
- Les produits pharmaceutiques, d'hygiène et de confort

12. Transmission de l'information

Une fiche de liaison est disponible au domicile de l'utilisateur et peut être utilisée par les différents intervenants à domicile.

13. Recours en cas de litiges

Toute personne, prise en charge par un SSIAD ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et le Président du Conseil Départemental (art L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles).

14. Les principales formalités administratives d'admission et de prise en charge

- Une ordonnance prescrite par le Médecin Traitant ou du praticien hospitalier.
- La photocopie de l'attestation de Carte Vitale, de la carte d'identité et de la mutuelle.

15. Les formes de participation des personnes prises en charge et de leurs familles ou représentants légaux

Toute personne prise en charge par un SSIAD, ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Départemental (art L. 311-5 du Code de l'Action Social et des Familles).

Cette personne qualifiée constitue en quelque sorte un « défenseur » des droits de l'utilisateur qui intervient dans le cadre d'un conflit individuel entre la personne et le SSIAD.

La personne qualifiée est tenue d'informer en temps utile le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer ainsi que des démarches qu'elle a entreprises (art R. 311-1 du Code de l'Action Social et des Familles). Elle peut également tenir informé la personne ou l'organisme gestionnaire.

Sa liberté de lieu et de mode de vie est respectée sous réserve de conditions acceptables permettant l'intervention du SSIAD.

L'utilisateur et la personne qui l'assiste ont droit à une information complète avant l'admission et sont consultés lors de l'élaboration du plan de soins. En cas de refus le SSIAD n'intervient pas.

Le SSIAD respecte la confidentialité des informations dont ils disposent. Elles sont cependant échangées entre les professionnels de santé intervenant dans l'intérêt de l'utilisateur. Un dossier administratif et de soins est ouvert pour chaque personne bénéficiant du SSIAD. Il est conservé dans des conditions de sécurité et de confidentialité qui s'imposent.

Ce dossier sera archivé selon les dispositions de droit commun (art R. 1112-7 du Code de la Santé Publique ; instruction du 14 août 2007 relative à la conservation du dossier médical).

En vertu de ces dispositions, le délai de conservation de principe est de 20 ans à compter du dernier passage du patient dans le service. Ce principe connaît un aménagement en cas de décès de la personne prise en charge. Dans ce cas, le dossier sera conservé 10 ans à compter du décès.

De même, il est important de souligner que conformément à la loi du 4 mars 2002, tout usager (qui peut être accompagné de la personne de son choix) et le cas échéant, son représentant légal, a accès sur demande formulée de manière précise, au contenu de son dossier administratif et de soins.

La demande doit être formulée de manière écrite auprès du Directeur. Un fichier informatique recueillant les données de chaque personne bénéficiant du SSIAD est mis en place. Il est conservé dans les conditions de sécurité et de confidentialité qui s'imposent.

Enfin, les usagers ont la possibilité de transmettre par téléphone ou par écrit leurs doléances et réclamations concernant le service, à l'Infirmière Coordinatrice.

Celles-ci sont répertoriées dans le registre de gestion des événements indésirables des usagers et de leur famille. Un suivi est assuré.

Toute suggestion sera notée dans le registre et pourra permettre au service d'améliorer ses prestations.

- Les litiges sont traités par la l'Infirmière Coordinatrice ou la Référente Bienveillance, avec l'aide si besoin du Médecin Traitant. En cas d'absence de solution, l'affaire doit être portée devant le Président de la Communauté d'Agglomération.

- L'Infirmière Coordinatrice prendra contact avec les personnes prises en charge par le SSIAD et/ou leur famille au moins une fois par an et autant de fois que nécessaire afin de faire le point sur la prise en charge.

16. les conditions d'arrêt de prise en charge.

- A la fin du traitement fixé par le Médecin Traitant,
- En l'absence de renouvellement de prolongation par le Médecin Conseil de la caisse d'assurance maladie,
- Lorsque l'état de santé et l'environnement sont devenus incompatibles avec le maintien de l'utilisateur à domicile,
- Lors d'une admission en établissement,
- Lors d'un retour à l'autonomie.

17. L'assurance du service

Les données qui concernent 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 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée citée ci-dessus.

Les éléments médicaux peuvent être transmis au Médecin Traitant, sauf opposition de l'utilisateur, et sont protégés par le secret médical. Les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels soignants ainsi que le personnel administratif.