

**LIVRET D'ACCUEIL
ET
REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT
SSIAD Le Montel
Saint Amant-Tallende**



SSIAD « Le Montel » 3, rue du Parc - 63450 St Amant-Tallende

Tél. : 04.73.39.18.99 / Fax : 04.73.39.08.59 - ssiadlemontel@orange.fr

En vertu de l'Arrêté du 07/01/1997 et du code de la Santé Publique dans son article L 710-1 abrogé par arrêté du 15/04/2008, le livret d'accueil est obligatoire pour les Etablissements Médico-sociaux (Article L 311-4 loi 2002-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles). Il informe le patient sur ses conditions d'admission, de séjour et de sortie.

GENERALITES

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) est un des services de l'EHPAD « Le Montel », 3 rue du parc 63450 Saint Amant-Tallende. Il dispose également d'un E.S.A (Equipe de Soutien et d'Accompagnement) issu de la mesure n°6 du Plan Alzheimer pour renforcer et soutenir l'accompagnement à domicile des personnes souffrant de Maladies d'Alzheimer ou maladies apparentées.

L'EHPAD « Le Montel » est un Etablissement public autonome qui se compose :

- d'une unité d'hébergement de **47** lits,
- d'une section de Cure Médicale de **43** lits,
- de services hôteliers et généraux,
- d'un service administratif,
- d'un service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) de **67** lits,
- d'un service **ESA** (Equipe d'Accompagnement et de Soutien) pour les personnes atteintes de maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées.

En vertu du Décret de Mai 1978 l'E.H.P.A.D est dirigée par un Directeur et un Conseil d'Administration composé de **12** membres (Mr Le Maire de Saint Amant-Tallende en est le président, le Conseiller général du canton, 1 représentant du Conseil Municipal, 1 représentant de l'Organisme Sécurité Sociale, 1 représentant du personnel, 1 collaborateur technique, 1 représentant des résidents, 3 membres nommés par le Préfet).

Un Conseil de la vie sociale composé de **10** membres comprenant des représentants des résidents, des familles, du personnel et des organismes gestionnaires).

LE SSIAD

Créé en 1992, il dispose actuellement de **67** places à domicile et intervient sur les cantons de : **Saint Amant-Tallende, Veyre-Monton, Vic-le-Comte, Champeix** et quelques communes du canton d'**Issoire**. Il travaille en collaboration avec les CLIC de Billom et d'Issoire (Centre Local d'Information et de Coordination).

- Pour le canton de Saint Amant-Tallende sont desservies les communes de:
Saint Amant-Tallende, Saulzet le Froid, Le Vernet-Ste-Marguerite, Aydat, Cournols, Olloix, Saint Saturnin, Chanonat, Saint-Sandoux.

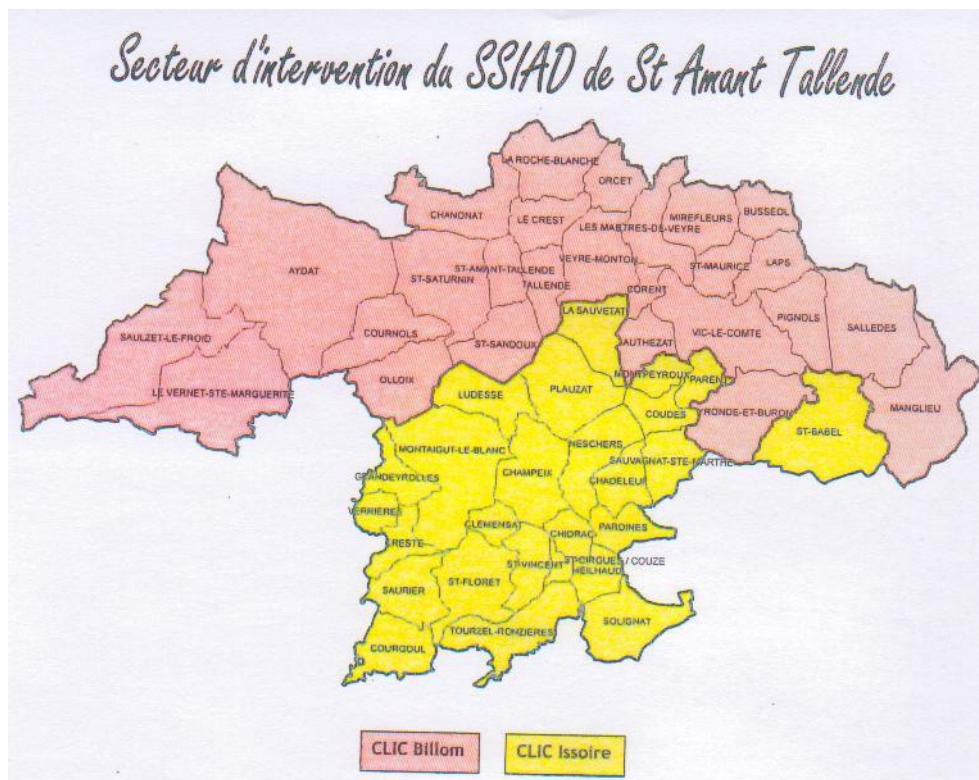
- Pour le Canton de Veyre-Monton sont desservies les communes de:
Plauzat, La Sauvetat, Authezat, Le Crest, La Roche-Blanche, Tallende, Orcet, Corent, Veyre Monton, Les Martres-de-Veyre.

- Pour le Canton de Vic-le-Comte sont desservies les communes de:
Vic-Le-Comte, Parent, Coudes, Yronde-et-Buron, St Babel, Sallèdes, Pignols, Saint Maurice, Laps, Mirefleurs, Busséol, Manglieu.

- Pour le canton de Champeix sont desservies les communes de :

Ludesse, Neschers, Chadeleuf, Montaignut-Le-Blanc, Champeix, Verrières, Grandeyrolles, Clémensat, Chidrac, Saint Cirques-sur-Couze, Saint-Vincent, Saint-Floret, Creste, Saurier, Courgoul, Tourzel-Ronzières.

- Pour le canton d'Issoire sont desservies les communes de : Sauvagnat Sainte-Marthe, Pardines, Montpeyroux, Meilhaud, Solignat.



Siège social : SSIAD « Le Montel » 3, rue du Parc Saint Amant-Tallende
☎ : 04.73.39.18.99

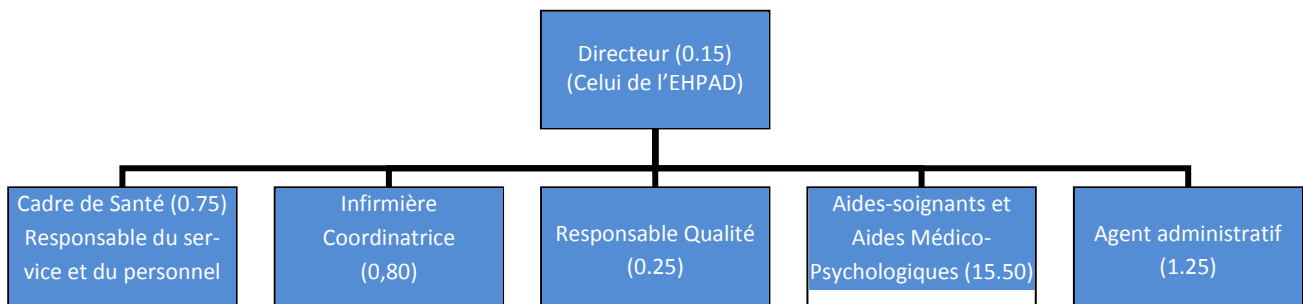
Horaires d'ouverture de bureau

De 8 H 15 à 17 H 15. Du Lundi au Vendredi.

Un répondeur enregistreur est à votre disposition pour laisser vos messages (04.73.39.18.99)

Il est consulté tous les jours et une réponse le plus rapidement possible vous sera donnée.

Le personnel du SSIAD



Ces chiffres correspondent à des équivalents temps pleins, en réalité le service se compose d'environ vingt personnes.

Fonctions du personnel

- 1 Directrice Mme ARCADIO-FALCO Florence, responsable de l'établissement
- 1 cadre infirmier coordinateur Mme LAVEINE Catherine : responsable du service et du personnel
- 1 infirmière coordinatrice Mme BAES Vanessa: responsables des soins
- 1 adjoint administratif Mme BORY Corinne

Le cadre infirmier coordinateur a comme fonctions :

- les gestions financière, économique et sociale du service
- la gestion administrative du service
- l'encadrement et l'animation de l'équipe soignante
- la gestion du personnel
- les démarches projet
- L'organisation des réunions de service
- la coordination avec les partenaires : CLIC, MAIA, SSAD, CAMS, infirmiers libéraux, services sociaux, médecins...
- la gestion des soins et des accompagnements en l'absence de l'infirmière coordinatrice
- la gestion des stagiaires

L'infirmière coordinatrice a comme fonctions :

- la gestion des soins et des accompagnements
- la gestion des semainiers
- l'encadrement des aides-soignants à domicile
- la communication avec les usagers et leurs aidants

Leurs compétences communes sont:

- l'évaluation des besoins et attentes du bénéficiaire en vue d'établir le plan d'accompagnement et de soins et de formaliser le projet de soins individualisés (le plan d'intervention est défini lors de la visite d'admission).
- l'organisation de la prise en charge, l'accompagnement et le suivi des usagers bénéficiant du service (selon la prescription médicale)
- la mise en œuvre et la gestion des dossiers de l'utilisateur

- l'organisation et la gestion des plannings des interventions des AS et AMP et les disponibilités du SSIAD en fonction des tournées
- l'encadrement des AS et AMP dans la démarche et la réalisation des soins
- l'évaluation des soins quotidiens et l'évolution de l'état de santé de la personne prise en charge, par le biais de visites à domicile
- l'élaboration du projet d'accompagnement, de soins individualisés et du projet de vie avec le bénéficiaire
- l'organisation des réunions hebdomadaires avec son équipe afin d'assurer le suivi et la coordination des prestations de soins et d'accompagnement
- l'accompagnement des aidants familiaux et sociaux à l'aide de conseils, d'informations et de démarches administratives pour le maintien à domicile de leur personne dépendante à domicile
- assurer un rôle de coordination et de conseil avec l'usager, sa famille, l'environnement et tous les acteurs médicaux, paramédicaux et sociaux
- proposer si nécessaire l'intervention d'autres professionnels (psychomotriciens, psychologues, diététiciens, assistants en soins gériatriques...)
- maintenir des liens sociaux en sollicitant des intervenants extérieurs (Animateur, Assistants-sociaux, CLIC, MAIA, ESA...)
- aider à une réadaptation matérielle avec le concours de personnes qualifiées en matériel médical (magasins spécialisés) et ergothérapeute

Des Aides Soignant(e)s titulaires du D.P.A.S et des AMP titulaires du Diplôme A.M.P, salariés du service, sous la responsabilité des Infirmières Coordinatrices ont comme fonctions:

- d'appliquer le plan d'accompagnement et de soins individualisés établi en équipe sous la responsabilité des Infirmières coordinatrices
- d'assurer les prestations de soins et d'accompagnement quotidiennement
- de conseiller, de soutenir et d'accompagner psychologiquement et techniquement la personne et son entourage

Les compétences des Aides Soignant(e)s sont :

- Dispenser des soins infirmiers de base (soins d'hygiène et de nursing) pour une aide dans les actes de la vie quotidienne
- Aider les personnes à leur mobilisation et à leurs transferts
- Apporter un soutien relationnel et psychologique, des conseils éducatifs et préventifs dans le cadre de la préservation, du retour à l'autonomie ou l'accompagnement de fin de vie
- Assurer une surveillance et une évaluation de l'état de santé et prendre des initiatives en cas de symptômes anormaux
- Assurer des transmissions écrites et orales quotidiennement aux IDEC
- Transmettre et consigner les informations dans le dossier d'accompagnement et de soins infirmiers du patient. Ecrire les modifications sur son état de santé. Ces informations étant couvertes par le secret professionnel
- Transmettre et consigner les informations dans le classeur de coordination laissé à domicile pour les autres professionnels intervenants à domicile
- Participent à une réunion hebdomadaire d'équipe sous la responsabilité de l'Infirmière Coordinatrice afin d'assurer le suivi et la coordination des soins

Les compétences des Aides Médico Psychologiques :

- Dispenser des soins infirmiers de base : soins d'hygiène et de nursing
- Aider les personnes à leur mobilisation et à leurs transferts
- Assister individuellement et accompagner les personnes dépendantes et handicapées
- Apporter un soutien psychologique (éveil et maintien des capacités)
- Aider pour le maintien des liens sociaux (animation, conseils)
- Analyser la situation de la personne dans son environnement pour apporter une réponse adaptée à ses besoins
- Transmettre et consigner les infos dans le dossier de soins infirmier. Informations soumises au secret professionnel
- Transmettre et consigner les informations dans le classeur de coordination laissé à domicile pour les autres professionnels intervenants à domicile
- Participent à une réunion hebdomadaire d'équipe pour assurer le suivi et la coordination des soins

Un agent administratif

Fonctions :

- accueil téléphonique, prises de rendez-vous
- facturations
- renseignements
- secrétariat
- gestion des véhicules de service
- gestion du matériel informatique et des smartphones

LES PARTENAIRES DU SSIAD

Les professions paramédicales :

- **Les infirmiers libéraux** : assurent des actes infirmiers techniques et prescrits par le médecin traitant (surveillance, pansement, perfusion, injection...) sous leurs propres responsabilités. Ils doivent avoir passés une convention avec le service. Leurs honoraires sont pris en charge par le S.S.I.A.D.
- Si le bénéficiaire n'a pas d'infirmier le service peut faire appel au professionnel de son choix.
- **Les kinésithérapeutes** : assurent des soins d'aide à la marche et des massages sur prescription médicale. Travaillent en libéral et leurs honoraires sont à la charge du patient.

- **Les ergothérapeutes et psychomotriciens** : le S.S.I.A.D peut leur faire appel pour des conseils au niveau réadaptation et rééducation. Leurs honoraires ne peuvent actuellement être pris en charge par le S.S.I.A.D.
- **Les psychologues** : peuvent être appelés par le service pour une visite à domicile, pour une aide psychologique auprès des personnes âgées et familles. Les prestations ne peuvent être prises en charge par le S.S.I.A.D.
- **Les pharmaciens et les magasins de matériels médicaux** : peuvent être sollicités par le service pour des locations ou achat de matériels (lit médicalisé, fauteuil roulant, protections...) et pour des conseils.
- **L'équipe de soutien et d'accompagnement (ESA)** qui peut être sollicité pour les patients atteints de la maladie d'Alzheimer ou maladie dégénérative apparentée, avec des troubles de la

mémoire ou de l'orientation. Ce service intervient sur prescription médicale et est pris en charge à 100% par les organismes d'Assurance Maladie.

Les professions médico-sociales :

- **Les CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination)**

- Issoire n° de téléphone / 04.73.89.67.38 site internet/ www.clic-issoire.fr
 - o E-mail / clicissoire@orange.fr
- Billom n° de téléphone/ 04.73.60.48.85 site internet/ www.clic-billom.fr
 - o E-mail / clic.billom@wanadoo.fr

Ils sont en relation directe avec le service et peuvent apporter des informations sur les droits et démarches en matière sanitaire et sociale. Ils peuvent également évaluer les besoins et des possibilités supplémentaires en vue du maintien à domicile des personnes âgées dépendantes et élaborer un plan d'aide personnalisée en complémentarité.

Leurs coordinatrices peuvent se déplacer au domicile des usagers du service.

Ce sont des lieux d'accueil et d'écoute des personnes âgées et des familles. Ils sont susceptibles d'apporter une aide dans les démarches administratives (APA, Aide Sociale, Retraite...) et sociales mais aussi d'actionner des services prestataires en matière d'aide à domicile (ESA, Aide à Domicile, Aide-Ménagère, Accueil de jour, hébergement temporaire, portage des repas, travaux d'aménagement du domicile).

Sur leur site internet, l'utilisateur ou ses aidants peuvent trouver des informations concernant la liste des établissements d'accueil permanent ou temporaire, des foyers d'accueil, des accueils de jour,. Des dossiers vierge concernant l'APA, la télé assistance, les aides sociales et celles des caisses de retraite, des dossiers pour des admissions en EHPAD et les procédures ATTENTUM, des formulaires de MOBI PLUS...

Pour accéder à tous ces renseignements il faut cliquer sur « **des solutions à vos besoins** » dans annuaire professionnel.

Pour les cantons de Champeix et d'Issoire → CLIC d'Issoire. Pour les cantons de Veyre, Saint Amant-Tallende, Vic-le-Comte → CLIC de Billom

- **Les Assistants sociaux** : Du département, de secteur, de l'A.P.A peuvent être contactés par le service afin d'aider pour des démarches administratives et financières ou bien pour une réinsertion sociale.

- **Les CAMS :**

En partenariat avec le SSIAD, notamment pour la coordination gérontologique de secteur et par le biais de la commission territoriale d'évaluation et d'orientation : dans l'accompagnement de cas complexes, dans les cas de vulnérabilité ou de suspicion de maltraitance.

- **L'A.V.I.H.E (Association pour une Vieillesse HEureuse) :** / ☎ : 04.73.39.02.03

- Peut vous proposer de sortir accompagné d'un animateur diplômé en petit groupe un après-midi de 4h environ pour des visites expositions, rencontres, discussion, découverte de sites, de monuments etc.
- Peut vous proposer l'intervention de psychologues, ergothérapeutes, psychomotriciens et diététiciens en cas de besoin.

Objectifs :

- permettre aux personnes de sortir de chez elles en toute sécurité
- maintenir les liens sociaux

- renouveler ses relations

- **Portage des repas, Téléassistance, Matériel médical**

L'Infirmière Coordinatrice peut vous communiquer les coordonnées des entreprises qui assurent ces services sur votre commune.

- **Les Associations de malades** : France Alzheimer, France Parkinson...

LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

I – LES ADMISSIONS

Elles se font sur **prescription médicale** du médecin traitant ou d'un médecin hospitalier avec l'avis de l'Infirmière Coordinatrice du service. Ceci étant possible en fonction des places disponibles pour une durée maximum de 30 jours, renouvelable ensuite tous les 3 mois si besoin.

Conditions :

- Etre en situation de handicap (adulte de moins de 60 ans)
- Avoir > 60 ans, être malade ou dépendant
- Etre atteint de pathologie chronique dégénérative (adulte de moins de 60 ans), de troubles sensitifs, de troubles cognitifs
- Lorsque l'affection peut être traitée à domicile
- Avoir une couverture sociale
- Sur avis du médecin conseil de la caisse
- Résider sur les secteurs d'intervention

Modalités d'admission : notre projet d'accompagnement et de soins individualisés est basé sur la prise en compte et le respect des souhaits, des attentes, des capacités et des besoins individualisés des personnes faisant appel à notre service.

L'admission dans le service n'est envisageable que si la personne le souhaite, si les conditions matérielles psychologiques et sociales le permettent et enfin, si l'entourage familial et/ou social en est véritablement partie prenante. Le S.S.I.A.D intervient en complément de l'aide apportée par la famille ; il ne peut se substituer à elle et à ses responsabilités propres.

Le consentement éclairé de la personne doit être obtenu.

L'utilisateur doit signer un contrat avec le service.

II – LES SORTIES

Sont prononcées par l'Infirmière Coordinatrice avec l'accord du Médecin prescripteur des soins. Toutes les formalités administratives sont assurées par celle-ci.

Soit sur demande :

- de la famille ou de l'entourage
- de la personne âgée elle-même
- du médecin traitant
- du médecin Conseil de la CPAM

- de l'Infirmière Coordinatrice

Les motifs peuvent être :

- Au terme de la prescription médicale
- En l'absence de renouvellement de prolongation par le médecin conseil de la Caisse Assurance Maladie
- Lorsque l'état de santé de la personne et son environnement sont devenus incompatibles pour le maintien à domicile et/ou pour sa sécurité
- Lors d'une admission dans un autre établissement
- Lors d'un retour à l'autonomie ou d'une guérison
- Lors d'un décès
- Si l'Infirmière Coordinatrice juge que le bénéficiaire – compte tenu d'un retour à une meilleure autonomie ou au contraire à une dépendance trop importante – ne justifie plus sa prise en charge par le service, l'Infirmière Coordinatrice proposera alors un service plus adapté à son état de santé (SAAD, Long séjour, H.A.D EHPAD etc) avec l'accord de son médecin traitant.
- Si le bénéficiaire ne souhaite plus l'intervention du service. Dans ce cas l'Infirmière Coordinatrice en informera le médecin traitant et ils prendront ensemble la décision d'arrêter la prise en charge puis ils en informeront le bénéficiaire, son entourage et les professionnels concernés. Celui-ci par contre devra par écrit le notifier au service
- Si il y a mise en cause réelle et sérieuse de la sécurité du personnel (ou tout acte de violence verbal ou physique à l'encontre de celui-ci)
- Si les moyens matériels et humains mis à disposition ne permettent pas de pratiquer en sécurité les soins
- S'il y a rupture de la part de l'entourage
- Si la personne déménage, départ en vacances...
- Lors d'une hospitalisation de plus de 10 jours

III – LES HOSPITALISATIONS/ABSENCES

En cas d'hospitalisation, le SSIAD **doit être informé le jour même**. La place est conservée pour une durée de 10 jours.

Au-delà de 10 jours, le service ne peut s'engager à réserver une place au bénéficiaire lors de son retour à son domicile passé ce délai.

Une solution pour la continuité des soins sera envisagée en partenariat avec les C.L.I.C et les Infirmières Libérales si une réadmission dans ce service n'est pas possible, sa demande sera étudiée prioritairement.

Pour toutes absences temporaires programmées du bénéficiaire, celui-ci ou son entourage se doit **de le signaler au service le plus tôt possible.**

La date prévisionnelle de retour doit être communiquée au service dans les meilleurs délais (**au minimum 48 heures**) avant le retour à domicile.

ASSURANCES

Les risques inhérents à l'intervention du service sont couverts par l'assurance responsabilité civile professionnelle de l'établissement.

Toute personne prise en charge par le service est invitée à souscrire, pour son compte, une assurance responsabilité civile individuelle.

COÛT DE LA PRISE EN CHARGE

Le service fonctionne avec une dotation globale annuelle versée par la Caisse Pivot d'Assurance Maladie avec l'accord de l'ARS (Agence Régionale de Santé).

Un forfait journalier est établi tous les ans par l'A.R.S.

Les frais de fonctionnement du service sont intégralement pris en charge par les organismes d'Assurance Maladie, **aucune avance de frais** ne sera sollicitée auprès du bénéficiaire, au titre du prix de journée.

LES INTERVENTIONS

I – GENERALITES

- Le service assure les interventions des Aides Soignant(e)s et des Aides Médico Psychologiques, 7 jours sur 7 (de 7 h 15 à 12 h 45 et de 17h00 à 20 h00) jours fériés compris.

Selon les besoins évalués par l'Infirmière Coordinatrice, **les passages et fréquences des interventions sont établis en fonction de la disponibilité du service**, de ses acteurs (Aides-Soignantes, famille, autres intervenants) et des lieux d'intervention.

Celle-ci tient compte des souhaits, des attentes et des besoins de la personne, des contraintes liées à l'organisation des tournées et des priorités imposées par l'état de santé des autres bénéficiaires.

Cependant, les difficultés de parcours et les impératifs de certains soins ne nous permettent pas toujours d'organiser le travail selon les horaires que vous aimeriez avoir, mais nous pouvons néanmoins vous proposer un créneau horaire qui peut être modifié au fil du temps pour vous satisfaire davantage.

L'Infirmière Coordinatrice effectue des visites à domicile d'évaluation de vos besoins et de vos capacités, sur votre demande ou sur celle des Aides-soignants et des AMP et si des changements d'organisation du service sont nécessaires.

- Le service ne peut assurer les urgences.

Pour les urgences composez le 15 (SAMU) ou depuis un portable le 112.

II – LE PLAN D'INTERVENTION

Est effectué par une des Infirmière Coordinatrice lors de la première visite à domicile d'évaluation individualisée.

Il détermine les actes d'accompagnement et de soins assurés par les A.S et les A.M.P.

- les jours, les heures et le temps d'intervention
- le matériel médicalisé nécessaire
- les aménagements nécessaires pour des lieux d'interventions accessibles, propres, préservant l'intimité de la personne et sa sécurité
- le petit matériel d'hygiène nécessaire
- 1 classeur de coordination entre professionnels est laissé au domicile, destiné aux échanges entre l'entourage et les professionnels. Le bénéficiaire prend toutes dispositions pour assurer les confidentialités des informations portées dessus

Le projet d'accompagnement et de soins individualisés sera défini avec l'utilisateur et il sera établi par l'équipe dès l'admission de ce dernier ; il sera révisable régulièrement au moins 1 fois/an et en fonction de l'évolution de son état de santé et de sa dépendance.

Lors de l'admission le Livret d'Accueil dans lequel est inclus le règlement de fonctionnement du service et les chartes de la personne accueillie et de la personne dépendante sont remis à l'intéressé ainsi que le Document Individuel de Prise En Charge (D.I.P.E.C) négocié avec lui.

Ce dernier doit être remis et signé dans les 15 premiers jours de la prise en charge puis renvoyé au service au plus tard au 30ème jour. A défaut du retour de ce document, le service pourra arrêter la prise en charge.

LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Conformément à la loi 2002-2 du 02 Janvier 2002 et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles.

Ce règlement est arrêté par le conseil d'administration après consultation du CVS de l'établissement.

DROITS ET OBLIGATIONS

I – LES DROITS DES USAGERS

1) Les Droits fondamentaux

Sont ceux inhérents à la personne humaine : continuité, égalité, adaptation aux besoins, transparence, participation, qualité du service.

Ils correspondent au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

Il a droit au libre choix de son lieu de vie, à un accompagnement individualisé et de qualité, à l'accès à l'information, à ses droits en tant qu'utilisateur et aux voies de recours.

Il peut participer à son projet d'accompagnement et de soins pour accéder à la satisfaction de ses besoins.

2) Les Droits de l'utilisateur

Le bénéficiaire du S.S.I.A.D jouit des Droits et Libertés qui lui sont reconnues par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et par la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante (annexées à ce document).

La personne est respectée dans son identité, sa vie privée, sa dignité, ses libertés d'expression, de culte et d'opinion par tous les professionnels du service.

La personne a droit à ce que ses dernières volontés soient respectées si elles sont portées à la connaissance du personnel.

La personne a droit à une prise en charge de qualité et à un accompagnement adapté.

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

Le bénéficiaire a droit de nommer une **personne de confiance** (Loi 2002-303 du 04 mars 2002, article L.1111-6 du CSP) dont elle doit donner les coordonnées au service.

Le consentement éclairé et la participation de la personne sont recherchés.

Le bénéficiaire a le libre choix de son médecin traitant, de tout intervenant libéral à domicile ainsi que tout prestataire de service.

La personne a droit à une vie familiale. La recherche d'une solution évitant une séparation et un projet propre à permettre leur réunion doit être recherchée.

La personne et son entourage ont droit à une information complète avant l'admission et sont consultés par l'Infirmière Coordinatrice à l'admission et sur leur demande au cours de la prise en charge. Ils peuvent également s'adresser au service pour tous points relatifs à la qualité des prestations dispensées.

Une participation de l'usager et de son entourage est mise en place dans l'Etablissement : il s'agit d'un questionnaire de satisfaction envoyé au moins tous les 2 ans. Le bénéficiaire ou sa famille peuvent également être invitées à des réunions de service.

Les principales règles relatives à la protection juridique des majeurs protégés peuvent être appliquées en accord avec le médecin traitant.

Le service respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Ces informations sont cependant échangées entre les professionnels de santé intervenant dans l'intérêt du patient et restent sous le sceau du secret professionnel.

Conformément à la loi informatique et libertés du 06/01/78 (CNIL) les bénéficiaires sont informés qu'ils disposent d'un droit d'accès à toute information les concernant et peut faire rectifier ces informations en contactant les responsables du service (dossier médical).

Les litiges, s'ils existent, sont traités par les infirmières Coordinatrices. En cas d'absence de solution, l'affaire sera portée à la connaissance du Directeur de l'Etablissement et un médiateur/conciliateur pourra être sollicité.

Toute présomption de maltraitance, par quelque personne que ce soit, doit être portée à la connaissance de la direction du service. De même, le personnel du service peut être amené à porter à la connaissance de la direction, des faits qui pourraient lui faire craindre une situation de maltraitance. Dès lors que les faits seraient établis, le service serait amené à procéder à un signalement auprès des autorités compétentes. Les faits de violence sur autrui, sont susceptibles d'entamer des procédures administratives et judiciaires.

II - LES OBLIGATIONS DES USAGERS

Le personnel du service doit être respecté. La personne prise en charge et son entourage doivent avoir à l'égard de ce personnel un comportement correct.

Aucune discrimination ne peut être tolérée à l'égard du personnel quel que soit son sexe, sa race, sa couleur, sa culture ou sa religion.

Tous faits de violence sur le personnel et sur autrui sont susceptibles d'entraîner des poursuites administratives et judiciaires.

Concernant la vidéosurveillance à domicile ou vidéo protection, les caméras doivent respecter la vie privée des professionnels intervenant au domicile des usagers. Le droit à l'image doit être respecté ainsi que certaines règles. De ce fait, les professionnels doivent être informés de

l'installation de caméra et de leur but. Les caméras ne devront pas filmer les professionnels durant l'exercice de leur activité. Toute atteinte à l'intimité de la vie privée est passible d'une amende conformément à l'article 226-1 modifié par Ordonnance n°2000-916 du 19 septembre 2000 - art. 3 (V) JORF 22 septembre 2000 en vigueur le 1er janvier 2002 et à l'article 9 de la loi n°94-653 du 29 juillet 1994.

Est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui :

1° En captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel ;

2° En fixant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de celle-ci, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé.

Lorsque les actes mentionnés au présent article ont été accomplis au vu et au su des intéressés sans qu'ils s'y soient opposés, alors qu'ils étaient en mesure de le faire, le consentement de ceux-ci est présumé.

Le personnel ne doit pas être joint à titre personnel à son domicile.

Les interventions requérant l'aide d'une tierce personne ou le recours de matériel spécifique ne seront pas exécutées si ces conditions ne sont pas respectées.

Le service étant un lieu de stage pour des étudiants Infirmiers, Aides-Soignants ,AES (accompagnant éducatif et social) ou AVS(auxiliaires de vie). La personne doit accueillir les stagiaires en même temps que les soignants et avec les mêmes égards.

Le bénéficiaire s'engage à respecter les décisions de prise en charge et à les faire respecter par son entourage.

Il est interdit aux bénéficiaires de verser au personnel une quelconque rémunération ou gratification.

Le bénéficiaire doit respecter les mesures d'hygiène mises en place dans l'élimination des déchets infectés.

Il est demandé à l'usager et à son entourage de tenir les animaux domestiques, dans un lieu fermé ou attachés, pour éviter tout accident vis-à-vis du personnel.

Le bénéficiaire s'engage à respecter les décisions concernant sa prise en charge ; à respecter les termes du D.I.P.E.C ; les règles et prescriptions d'hygiène de vie nécessaires. En cas de non-respect, le service pourra arrêter la prise en charge avec l'accord du médecin traitant.

Le bénéficiaire doit si possible répondre aux questionnaires de satisfactions qui lui sont envoyés. Ils sont ensuite consultés par le service afin d'améliorer ses prestations si nécessaire car le service est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité suite à son projet de service.

III - PARTICIPATION DE LA PERSONNE ET DE SON ENTOURAGE

Le bénéficiaire doit si possible répondre aux questionnaires de satisfaction qui lui sont envoyés. Ils sont ensuite consultés par le service afin d'améliorer ses prestations si nécessaire car le service est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité suite à son projet de service.

Le bénéficiaire et son entourage seront invités à participer à la vie sociale du service par l'intermédiaire de réunions, dans les buts d'améliorer les prestations qui sont délivrées, pour donner la parole aux usagers et instaurer un dialogue sur le fonctionnement et l'évolution du service.

Afin de maintenir ou développer l'autonomie de l'utilisateur, le personnel la fera participer activement aux choix et gestes en rapport avec leurs interventions afin de solliciter ses capacités.

Il appartient à l'entourage de mettre à disposition du personnel le matériel nécessaire aux soins et au confort du patient ainsi que des vêtements propres et en quantité suffisante pour respecter les règles et recommandation d'hygiène nécessaire à une qualité de soins.

La dépense relative à la fourniture de certain matériel médical peut être prise en charge par la S.S. L'infirmière Coordinatrice peut être sollicitée pour tout renseignement à ce sujet, toutefois actuellement les protections pour l'incontinence restent à la charge du bénéficiaire (participation possible de l'A.PA.).

Dans le cas où l'état de santé de la personne le requiert, le S.S.I.A.D demandera de fournir une aide humaine complémentaire à l'A.S/A.M.P ; de réorganiser ou d'adapter par souci de sécurité les lieux d'interventions. De confier si nécessaire une clef pour l'accès au domicile.

L'infirmière Coordinatrice vous proposera où trouver le matériel médical nécessaire pour assurer la qualité des soins et la sécurité de l'utilisateur et du personnel. Elle peut éventuellement le commander ou conseiller un fournisseur.

Matériel : protections pour incontinence, lit médical électrique, chaise garde-robe, lève personne, verticalisateur, rampes d'appui ou d'accès etc...

Le service de Soins à Domicile n'a pas pour vocation de se substituer à la famille ou à l'entourage du bénéficiaire mais de lui apporter le soutien et l'aide nécessaire pour un maintien à domicile du bénéficiaire dans les conditions maximales de confort et de bien-être.

IV – DESIGNATION D'UN REFERENT

La personne bénéficiaire des prestations du service, est actrice de sa vie. A ce titre, elle est l'interlocutrice directe du service, tant que sa faculté de décision n'est pas altérée.

Elle est cependant invitée à désigner un référent (familial ou parmi son entourage) pour faciliter les relations du service avec la famille. Le service devra être tenu informé de toute modification qui interviendrait dans cette désignation.

Dans le cas d'une mesure de protection juridique (curatelle, tutelle), le représentant légal du bénéficiaire est l'interlocuteur principal du service, il peut désigner un référent.

Dans le cas d'une personne de confiance de nommée, il est nécessaire que le service en soit informé et en connaisse ses coordonnées.

QUALITE DU SERVICE

Les risques inhérents à l'intervention du service sont couverts par l'assurance responsabilité civile professionnelle de l'Etablissement.

Tout le personnel du service est qualifié et suit régulièrement des formations continues.

Ils sont tenus de respecter les droits et obligations des fonctionnaires.

Le SSIAD travaille en partenariat avec les services prestataires, les différents réseaux (CLIC, CAMS, Palliadm, Nutrition) et les hôpitaux du territoire.

L'Infirmière Coordinatrice évalue périodiquement avec l'équipe la conformité des actes effectués et applique ou fait appliquer le projet d'accompagnement et de soins individualisés (réévalué tous les ans).

Les chartes des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante et de la personne accueillie sont respectées.

Le service est contrôlé tous les ans par les services médicaux (CPAM) et par l'ARS.

Un Livret d'Accueil est remis à chaque personne prise en charge par le service lors de son admission et un Document Individuel de Prise en Charge est signé par le service et la personne elle-même (ou son représentant légal).

Le présent règlement de fonctionnement entre en vigueur au 1^{er} jour d'admission.

Ses dispositions s'imposent au bénéficiaire, lequel s'engage aussi à le faire respecter par son entourage.

CONCLUSION

Recommandations

En cas de contestation, de requête ou de réclamation vous pouvez contacter par écrit ou par oral :

- Le Cadre de Santé et/ou l'Infirmière Coordinatrice,
- la Directrice de l'EHPAD « Le Montel »,
- le Conseil d'administration de l'établissement,
- votre Médecin traitant.

Un registre des plaintes et réclamations est établi au sein du service.

Pour toute plainte, le service met à disposition une fiche d'enregistrement de plainte, vous pouvez la demander auprès du service.

Divers

L'intervention du SSIAD est complémentaire des soins assurés par les Infirmières Libérales et des soins et actes des autres services concourant au Maintien à Domicile (Aide-ménagère, Auxiliaire de vie, Gardes à domicile, repas à domicile etc...).

A la sortie du service, le SSIAD organisera la continuité des soins par d'autres intervenants, si nécessaire.

Dans le but d'apporter aux bénéficiaires une prise en charge cohérente et répondant au mieux à leurs besoins et attentes le SSIAD recherchera une concertation et une collaboration maximales avec les différents intervenants.

Nous rappelons que notre vocation n'est pas de remplacer la famille mais de lui apporter l'aide nécessaire au confort et au bien-être de la personne dépendante dans un climat de respect mutuel.

Ce Livret d'accueil est établi le

A

Signature du bénéficiaire

Signature de la Directrice ou de la
responsable du S.S.I.A.D

Ou de son représentant légal

P/O L'Infirmière Coordinatrice

Signature du référent familial

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

ACCUEIL

- * Avez-vous trouvé facilement les locaux du service ?
OUI NON
- * Quel a été votre premier contact avec le service ?
Infirmière Coordinatrice Aide-Soignante Secrétaire
Autre précisez : -----
- * Avez-vous été satisfait de l'Accueil qui vous a été réservé
OUI NON
Si non : - Informations insuffisantes
- Amabilité de la personne
- Autre précisez : -----

SOINS DISPENSES ET LEUR QUALITE

- * Les soins dispensés correspondent-ils à vos attentes ?
OUI NON
- * Le créneau horaire est-il respecté dans l'ensemble ?
OUI NON
- * Les informations données par les Aides-Soignantes ou les Infirmières Coordinatrices concernant les soins vous paraissent-elles suffisantes ? OUI NON

LE PERSONNEL

- * Est-il à votre écoute ?
Totalemment suffisamment pas du tout
- * Est-il disponible ?
Totalemment suffisamment pas du tout
- * Est-il discret ?
Totalemment suffisamment pas du tout
- * Est-il efficace ?
Totalemment suffisamment pas du tout

FAMILLE

- * La communication entre la famille et le service est-elle correcte ? OUI NON
- * Quelle est votre impression générale de votre prise en charge par le Service :

- * Avez-vous des commentaires particuliers ?

Merci d'avoir répondu à ce questionnaire et de nous l'avoir retourné.