



LIVRET D'ACCUEIL

SSIAD DE DEVILLE-LES-ROUEN
Service de Soins Infirmiers À Domicile

4 rue Georges Hébert - BP 74
76250 Déville-lès-Rouen
☎ 02 35 76 30 91

ssiad@chg-lafilandiere.fr

SOMMAIRE

1. PRESENTATION DE L'EHPAD	p 3
1.1 - La structure	p 3
1.2 - Le plateau technique	p 3
1.3 - Les transversalités SSIAD/EHPAD	p 3
2. PRESENTATION DU SSIAD	p 4
2.1 - Localisation	p 4
2.2 - Périmètre d'intervention	p 4
2.3 - Statut	p 4
2.4 - Missions	p 5
2.5 - Objectif principal du SSIAD	p 5
3. ORGANISATION GENERALE	p 5
3.1 - Les horaires d'ouverture et la permanence téléphonique	p 5
3.2 - Le personnel	p 6
3.3 - Organisation des soins	p 6
3.4 - Prise en charge financière des prestations.....	p 7
4. CONCERTATION-RECOURS ET MEDIATION.....	p 8

ANNEXES

Annexe 1	Charte des droits et liberté de la personne accueillie
Annexe 2	Organigramme
Annexe 3	Plan d'accès
Annexe 4	Règlement de fonctionnement
Annexe 5	Liste des personnes qualifiées

Vous venez d'être prise pris en charge par le SSIAD de Déville-lès-Rouen.

Ce livret d'accueil vous présente **le fonctionnement et l'organisation du service de soins infirmiers à domicile.**

Il contient également des informations pratiques actualisées.

Il est établi conformément aux dispositions de l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

1. PRESENTATION DE L'EHPAD

1.1 La structure

L'EHPAD de La Filandière peut accueillir 120 résidents en hébergement permanent sur trois niveaux et cinq unités de 23 à 26 chambres individuelles. Une des unités est protégée et adaptée aux résidents présentant des troubles à type de déambulation. Au rez-de-chaussée, un pôle d'activités et de soins adaptés permet l'accueil en demi-journée ou en journée des résidents présentant des troubles cognitifs modérés.

1.2 Le Plateau technique

Le maintien à domicile est valorisé au sein de l'établissement de La Filandière par l'intervention du Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) et également par la possibilité de proposer une offre diversifiée d'accueils intermédiaires spécifiques :

- L'accueil de jour (service de 10 places)
- L'hébergement temporaire (3 lits)
- L'hébergement de nuit (1 place)

Ces dispositifs constituent une plateforme gérontologique sur laquelle les patients du SSIAD peuvent s'appuyer sous réserve de validation de la demande auprès de chaque service.

1.3 La transversalité SSIAD/EHPAD

Notre situation au sein de l'EHPAD nous permet de travailler en collaboration avec les différents professionnels de santé de La Filandière.

Nous pouvons ainsi, bénéficier de l'appui de l'ergothérapeute pour ce qui concerne les conseils en terme de mobilisation et de matériel adapté. Lorsque cela s'avère nécessaire, elle peut intervenir au domicile des patients pris en soin par le SSIAD.

Nous travaillons également en collaboration avec une des deux psychologues du CHG, qui dans certaines situations, peut accompagner des patients ou des aidants pour des besoins ponctuels.

Cette collaboration se retrouve également dans les échanges entre les différents services. Cela peut être, la présentation d'une situation accompagnée par le SSIAD

avant une entrée en hébergement temporaire ou de nuit, une première prise en soins commune SSIAD/EHPAD lors d'une admission en hébergement permanent ou encore une évaluation conjointe entre les équipes du SSIAD et de l'accueil de jour concernant l'évolution d'une situation partagée.

Ces différents dispositifs offrent la possibilité au SSIAD d'apporter une réponse la plus adaptée possible aux attentes et aux besoins des patients et de leurs aidants, dans le cadre du maintien à domicile.

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1 Localisation (voir plan joint en annexe 3)

Le service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) de Déville-lès-Rouen se situe **4 rue Georges HEBERT**. Il est rattaché au centre d'hébergement gérontologique de **La Filandière**, Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Ses bureaux se trouvent en mezzanine - pôle médical. Le SSIAD fonctionne grâce à un important réseau de professionnels qui interviennent dans la vallée du Cailly.

2.2 Périmètre d'intervention

Le SSIAD intervient sur les communes de Déville lès Rouen, Canteleu (plutôt sur Bapeaume), Maromme, Notre Dame de Bondeville, Le Houlme, Malaunay. Il peut également intervenir en dehors de ces communes dans le cadre du SSIAD d'urgence, afin de renforcer les SSIAD alentours sur de courtes périodes.

2.3 Statut

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) de La Filandière bénéficie d'une autorisation de fonctionnement délivrée par le Préfet, en date de juin 2001, pour une capacité de 20 places dans un premier temps, puis de 40 places et enfin de 60 places en février 2006. Il dispose également de 6 places d'urgence depuis décembre 2013 via une décision du directeur général de l'ARS. Ces places permettent de trouver une orientation pour le patient afin d'éviter l'hospitalisation principalement.

Le SSIAD est un service rattaché à la Filandière, établissement médico - social public autonome. Un Conseil d'Administration (CA) définit la politique générale et les orientations de l'établissement et du service. Le Directeur(e) du Centre d'Hébergement Gérontologique « La Filandière » manage le SSIAD en lien avec les orientations délibérées par le CA.

2.4 Missions

Le SSIAD peut intervenir auprès des :

- Personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes,
- Personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap ou une perte d'autonomie ponctuelle (exemple : fracture)
- Personnes adultes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques

2.5 L'objectif principal du SSIAD est de :

Permettre aux personnes en perte d'autonomie, dans un contexte d'aggravation de pathologies, de vieillissement ou de handicap, de bien vivre chez elles en leur apportant un service personnalisé au plus près de leurs besoins et en fonction des possibilités du service. Ceci le temps de mettre en place les aides nécessaires à son relai. Notre souhait de satisfaire le patient passe par une amélioration continue de la qualité des soins et de la prise en charge.

3. ORGANISATION GENERALE ET FONCTIONNEMENT DU SSIAD

3.1 Les horaires d'ouverture et la permanence téléphonique

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h.

La secrétaire (présente du lundi au vendredi matin ainsi que les lundi et vendredi après-midi) ou les infirmières coordinatrices sont joignables par téléphone au 02.35.76.30.91. Si vous le souhaitez, il est possible de les rencontrer dans les locaux du SSIAD en prenant rendez-vous à ce même numéro.

Le service est joignable, du lundi au dimanche de 7h30 à 19h30, soit directement avec un professionnel durant les heures de présence, soit en laissant un message sur le répondeur au 02 35 76 30 91.

Durant la semaine, le répondeur est consulté automatiquement à l'arrivée des soignants à 7h30, à l'arrivée des infirmières coordinatrices et de la secrétaire à 9h, et au retour des soignants le soir jusqu'à 19h30.

Le Weekend, les soignants le consultent à leur arrivée le matin à 7h30, à midi en retour de tournée, à 16h30 à la prise de poste de l'après-midi ainsi que le soir à leur retour jusqu'à 19h30.

Il vous est donc possible de nous informer à tous moments de modifications éventuelles. Si besoin, l'infirmière, la secrétaire ou l'aide-soignante répondra à votre appel ou vous recontactera au numéro que vous nous aurez laissé, dès que possible.

3.2 Le personnel (voir organigramme joint en annexe 2)

Deux infirmières coordinatrices, dont une est la responsable du service, se chargent d'assurer le fonctionnement et l'organisation.

Elles encadrent une équipe d'aide - soignantes/Aides Médico Psychologiques (AMP), ainsi qu'une secrétaire médicale.

L'ergothérapeute et la psychologue clinicienne spécialisée en gériatrie de l'EHPAD peuvent intervenir si besoin.

3.3 Organisation des soins

Le SSIAD assure, sur prescription médicale uniquement, des prestations de soins infirmiers techniques, soins de bases et/ou relationnels. Ces actes de soins et d'hygiène générale sont réalisés au domicile des patients par des aides-soignantes ou AMP diplômées sur délégation de l'infirmière coordinatrice ayant fait l'évaluation initiale. Le patient a le libre choix de son médecin traitant qui assure l'entière responsabilité des traitements.

Les soins techniques sont réalisés par votre infirmier libéral, sous condition de conventionnement avec le SSIAD, qui transmettra ses factures au SSIAD. La réussite du soutien à domicile passe par un travail en complémentarité avec l'ensemble des professionnels médicaux, para médicaux et médicaux-sociaux et en collaboration étroite avec le patient, la famille et l'entourage.

La participation du patient est sollicitée par le personnel dans un souci de maintien de l'autonomie de celui-ci. Le personnel ne peut se substituer à la famille qui est un élément clé pour le maintien à domicile. Celle-ci doit donc continuer à participer à ce maintien. En l'absence de famille, il peut être fait appel à un autre type de soutien (Par exemple : aide à domicile...)

Le Service de Soins infirmiers À Domicile peut intervenir tous les jours, y compris le dimanche et les jours fériés, en fonction des besoins du patient et des disponibilités du service.

Les interventions de nuit ne sont pas prévues dans ses missions, mais l'infirmière coordinatrice peut aider le patient à trouver des solutions (garde de nuit ...).

Les tournées des aides-soignantes sont établies en fonction de l'état de santé du patient et de ses conditions de vie. La personne et son entourage ne pourront exiger la présence du service à une heure précise. En effet, les horaires de passage peuvent être avancés ou retardés en fonction de différents facteurs (nouvelle entrée dans la tournée, imprévus chez le patient précédent, problème mécanique, mauvaises conditions climatiques, rendez-vous médicaux...).

Aucune nouvelle prise en charge ni retour d'hospitalisation ne pourront être organisés durant les week-end et jours fériés.

En cas de problème tels que : Modification importante de l'état de santé, rupture subite de la prise en charge par l'entourage (hospitalisation...), difficultés liées à une organisation déficiente, décès, nous vous demandons de contacter le SSIAD y compris le week-end et le soir. Un répondant est en place. Une aide-soignante relève les messages le soir et le week-end jusqu'à 19h30. Selon le degré d'urgence, la soignante peut vous rappeler, ou le message sera traité au retour des infirmières coordinatrices présentes entre 9h et 17h du lundi au vendredi.

3.4 Prise en charge financière des prestations

Les dépenses relatives au fonctionnement du SSIAD sont prises en charge à 100% par l'assurance maladie, via le versement à l'établissement/Service d'une dotation annuelle globalisée

Les prestations sont donc attribuées pour un temps donné. D'une part, parce qu'une des missions du SSIAD est d'assurer un relai dès que possible. D'autre part, parce que son rôle dans le cadre de sa mission de service public est de faire en sorte, que tous les patients potentiels aient la possibilité d'en bénéficier.

Le forfait journalier recouvre les soins dispensés par les aides-soignantes/AMP, ainsi que les interventions des infirmiers libéraux conventionnés avec le SSIAD.

Le forfait ne couvre pas les frais suivants :

- Les honoraires des professionnels médicaux
- Les actes d'auxiliaires médicaux (kinésithérapeute, ergothérapeute)
- Les produits pharmaceutiques
- Le matériel d'hygiène et de confort (alèze, changes complets...).

Ces frais sont à la charge du patient, qui pourra bénéficier d'un remboursement par son organisme de sécurité sociale ou d'une participation de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) dans les conditions habituelles.

4. CONCERTATION-RECOURS ET MEDIATION

- Dans le service : dans le but d'améliorer nos prestations, un questionnaire de satisfactions vous sera remis en fin de prise en soin ainsi qu'en début d'année. Ce dernier nous permet de faire une synthèse comparative sur trois années à laquelle vous pouvez avoir accès sur simple demande.
- Plaintes et réclamations : si des difficultés surviennent durant la prise en soin, vous devez joindre une des infirmières coordinatrices du service afin de lui faire part de la situation, ceci le plus rapidement possible dans le seul but de trouver des solutions.
- Dans le cas contraire, si l'analyse de la situation en interne n'a pas permis la résolution du ou des problèmes, vous ou votre représentant légal, pouvez avoir recours à un médiateur externe.
- Une liste de médiateurs externes, nommés par le directeur de l'Agence Régionale de santé, le Préfet du département et le Président du Conseil Départemental appelée liste des personnes qualifiées (Art L 311 - 5 du CASF), est à votre disposition en annexe.

ANNEXE 1 - CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE ACCUEILLIE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

ARTICLE I : **CHOIX DE VIE**

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

ARTICLE II : **DOMICILE ET ENVIRONNEMENT**

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

ARTICLE III : **UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS**

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

ARTICLE IV : **PRESENCE ET RÔLE DES PROCHES**

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

ARTICLE V : **PATRIMOINE ET REVENUS**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

ARTICLE VI : **VALORISATION DE L'ACTIVITÉ**

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

ARTICLE VII : **LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

ARTICLE VIII : **PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR**

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

ARTICLE IX : **DROIT AUX SOINS**

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

ARTICLE X : **QUALIFICATION DES INTERVENANTS**

Les soins que requiert la personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés en nombre suffisant.

ARTICLE XI : **RESPECT DE LA FIN DE VIE**

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

ARTICLE XII : **LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

ARTICLE XIII : **EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE**

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

ARTICLE XIV : **L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION**

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendante

Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)

Directeur : Madame I.Plaud

Management Général S.S.I.A.D

Activités Transversales :

Equipes médicale(et para médicale EHPAD, Accueil de jour
Ergothérapeute et kinésithérapeute
Psychologue, assistante sociale

- IDEC référente du SSIAD : Madame TURPAUD
 - Organisation générale
- IDE Coordinatrice : Madame HUET
 - Coordination des soins
 - Coordination des équipes
 - Remplacement de l'IDEC référente

Secrétariat Médical
Mme DESMARES

- Accueil téléphonique et physique
- Recueil de données (Admissions, partenaires)
- Facturation infirmières

- Aide Médico-Psychologique: AMP
 - Mme BOULENGER (référente bienveillance)

• Aide Soignante: AS

- Mme BACHELET (référente bienveillance)
- Mme BALAY (référente incontinence)
- Mme BENARD (référente toucher massage)
- Mme BLONDEL (référente Alzheimer, maladies neurologiques)
- Mme CAGNION (référente soins palliatifs)
- Mme FABIANCZYK (référente charge en soins)
- Mme GAILLARDON (référente bienveillance)
- Mme HERANVAL (référente matériel, CHSCT)
- Mme HUBERT (référente étudiants)
- Mme LEROY (référente étudiant)
- Mme BOULANGER (référente incontinence)
- Mme LEVITRE (référente étudiants)
- Mme BILLARD
- Mme LEBOURG

Liens Hiérarchiques & Tactiques

Partenariat Thématique

Prises de Décisions Collégiales

Equipes Opérationnelles : AMP, AS



ANNEXE 4 - REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le SSIAD de la Filandière vous souhaite la bienvenue. Nous vous prions de lire attentivement ce règlement de fonctionnement.

Ce document s'adresse aux patients et aux acteurs du service de soins infirmiers à domicile. Conformément à l'article L. 311 - 7 du CASF (code de l'action sociale et des familles), il définit les droits de la personne accompagnée et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie du service dans le respect des droits et libertés de chacun (art L 311 - 3 : droit à l'intégrité, la dignité, la vie privée, l'intimité, la sécurité, le droit d'aller et venir).

Il est adopté par le conseil d'administration de l'établissement après avoir recueilli l'avis préalable du conseil technique d'établissement et du Conseil de vie sociale.

Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les cinq ans.

Il est remis et à disposition de toute personne prise en soins ou à son représentant légal le cas échéant avec le livret d'accueil et le DIPC.

TEXTES DE REFERENCE

- Loi 2002 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale relative aux droits des personnes en terme de promotion de l'autonomie, de la protection des personnes et de l'exercice de la citoyenneté.
- Décret 2004 - 613 du 25 juin 2004 relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des Services de Soins Infirmiers A Domicile.
- Décret 2004 - 1136 du 21 octobre 2004 relatif au code de l'action sociale des familles.
- Loi 2015 - 1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement

SOMMAIRE

I- LES MISSIONS DU SSIAD	3
II- LES DIFFERENTS PROFESSIONNELS INTERVENANT AU SSIAD	
1) L'infirmière coordinatrice	3
2) L'aide-soignante	4
3) La secrétaire	4
4) Les intervenants libéraux	4
III- LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE	
1) Les horaires d'intervention	5
2) Le dossier administratif	5
3) Absence, interruption de prise en soin et reprise	6
4) Les obligations à respecter pour de bonnes conditions d'intervention	6
5) Mesures en cas d'urgence et situations exceptionnelles	8
6) Sûreté des biens et des personnes	8
7) La fin de la prise en soin	9
IV - LES MODALITES D'ASSOCIATION DES FAMILLES A LA VIE DU SERVICE	10

I- LES MISSIONS DU SSIAD

Le SSIAD a pour but :

- D'éviter ou d'écourter l'hospitalisation
- De faciliter le retour à domicile à la suite d'une hospitalisation,
- D'anticiper ou accompagner l'altération de l'état de santé des personnes,
- De soutenir l'entourage au domicile
- De prévenir ou retarder l'admission en établissement médicalisé.

Le SSIAD s'inscrit dans le parcours de santé du patient. Il permet d'éviter une rupture dans la prise en soin du patient lors de sa sortie d'hospitalisation dans un contexte médical.

Lors du premier contact téléphonique, une évaluation sommaire est faite, afin de déterminer si le service est le plus adapté à vos besoins. Si aucune place n'est disponible, la demande sera enregistrée afin d'y répondre dans les meilleurs délais. En cas d'impossibilité de prise en charge, ou de demande ne correspondant pas aux critères de prise en soins par le SSIAD, le service s'engage à orienter la personne vers d'autres services ou professionnels.

II- LES DIFFERENTS PROFESSIONNELS

1) L'INFIRMIERE COORDINATRICE

- Elle évalue les besoins de la personne.
- Elle agit par délégation du Directeur de la structure.
- Elle est seule à pouvoir prononcer l'admission ou la sortie d'un usager du service.
- Elle met en place le dispositif qui devra répondre aux besoins mis en évidence selon l'état de santé du malade, la présence de l'entourage familial et la disponibilité du service.
- Elle réajuste les passages quotidien ou hebdomadaire en fonction de l'évolution de l'état de la personne. Elle met en place les tournées des aides-soignantes et définit le plan de soin du patient qui pourra évoluer au fur à mesure de la prise en charge.
- Elle peut exiger la mise en place de matériel nécessaire à une meilleure prise en soin du patient et aux bonnes conditions de travail des soignants
- Elle est seule à pouvoir valider un changement d'organisation dans la prise en soin après échange avec le patient et son entourage. Ceux-ci doivent d'ailleurs contacter l'infirmière coordinatrice pour toute modification.

2) L'AIDE SOIGNANTE

- Elle exécute les soins d'hygiène, de prévention, et de surveillance selon les compétences reconnues par son diplôme et sous la délégation et la responsabilité de l'infirmière coordinatrice.
- Elle contribue à l'éducation de l'usager et de son entourage et à la formation des étudiants (infirmier, aide-soignant).
- Elle assure la mise à jour du cahier de liaison laissé à domicile.
- Elle assure la traçabilité des soins via le dispositif de télégestion (diagramme de soins, transmissions ciblées).
- L'aide-soignante est seule habilitée, du fait de ses compétences professionnelles, à juger de la faisabilité ou non d'un acte, qu'il soit planifié ou non, en fonction des risques encourus pour le patient et/ou pour elle-même.

 Il n'entre pas dans ses attributions d'effectuer des tâches qui relèvent de l'auxiliaire de vie telle que le ménage, l'entretien des locaux, la préparation des repas (y compris le petit déjeuner), ou des courses.

3) LA SECRETAIRE

- Elle assure toutes les tâches administratives et la facturation des soins infirmiers.
- Elle accueille les usagers au téléphone et au bureau, et elle assure la prise en compte des demandes.
- Elle se doit de respecter le secret professionnel.

4) LES INTERVENANTS LIBERAUX

- Les infirmiers libéraux :
 - L'infirmier libéral assure tous les soins techniques relevant de sa fonction (injections, pansements, perfusions etc.).
 - Il collabore avec l'infirmière coordinatrice et l'aide-soignante pour une meilleure cohésion des actions.
 - Le service prend en charge financièrement les soins infirmiers « techniques » effectués par l'infirmier libéral choisi par l'usager. Pour cela le professionnel a obligation de signer une convention avec le service. L'infirmier libéral conventionné reste le seul responsable des actes qu'il effectue.
 - La mise en place de tout nouveau soin relevant de l'infirmier libéral devra faire l'objet d'une information auprès de l'infirmière coordinatrice du SSIAD.

- Les pédicures : Le SSIAD ne prend pas en charge les actes de pédicurie.

III- LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

1) LES HORAIRES D'INTERVENTION

Le créneau horaire sera défini au plus près des habitudes de vie, en fonction de l'état de santé, du traitement, des horaires des autres intervenants, du secteur géographique, et des rendez-vous MEDICAUX du patient **en tenant compte des impératifs du service.**

Le créneau horaire mis en place au début de la prise en charge sera soumis à des modifications comme l'organisation du service l'impose.

Les tranches horaires évoquées ne sont que des indications : en fonction des tournées, des entrées et sorties de patients, ou encore de l'état de santé des patients qui précèdent, ces horaires peuvent varier.

Ces interventions auront lieu entre 8 h (1^{ère} intervention) et 12 h environ (dernière intervention) pour le matin, et entre 17h et 18h30 pour le soir.

Nous parlons de 1^{ère} partie de matinée (entre 8h et 10h environ) et 2^{ème} partie de matinée (entre 10h et 12h environ).

La prise en soin d'un patient ayant rendez-vous ne pourra se faire que si l'infirmière coordinatrice est prévenue suffisamment en amont afin d'organiser les tournées.

2) LE DOSSIER ADMINISTRATIF

L'admission est soumise à la constitution d'un dossier administratif :

- La photocopie de l'attestation d'assuré social pour l'envoi du dossier auprès de l'organisme d'assurance maladie.
- La prescription médicale du médecin ou du praticien hospitalier prescripteur.
- Les coordonnées d'une personne référente de votre famille à contacter pour toute information vous concernant.
- Si ce n'est pas votre référente, les coordonnées de la personne de confiance.
- Les coordonnées du médecin traitant (obligatoire), ainsi que des spécialistes qui suivent votre état de santé.
- Les coordonnées de votre infirmier libéral (conventionné avec le SSIAD ou qui accepte de l'être).

- Les coordonnées de votre pharmacien, votre kinésithérapeute.
- Les coordonnées de votre service d'aide à domicile s'il est déjà en place.

Votre admission est finalisée par l'élaboration du contrat individuel de prise en charge. Ce dernier devra être signé par le patient, ou son représentant légal. Un exemplaire restera en votre possession et un autre sera remis au SSIAD.

3) ABSENCES, INTERRUPTION DE PRISE EN SOIN ET REPRISES

➤ LES ABSENCES :

- En cas d'absence temporaire du patient au domicile, le service doit être prévenu de préférence huit jours à l'avance. Un répondeur est à disposition et est consulté tous les jours.
- En cas d'absence ponctuelle, pour laquelle le service n'a pas été prévenu, l'aide-soignante laisse un mot indiquant son passage et ne repasse pas.
- En cas d'absences répétées et non justifiées, le service peut prononcer la fin de la prise en charge.

➤ LES INTERRUPTIONS DE PRISES EN SOINS :

- En cas d'hospitalisation, le service doit être prévenu dès la décision du médecin traitant, du service hospitalier ou dès le départ du patient.
- En cas d'hospitalisation de longue durée, la prise en soins est suspendue. La reprise des soins est subordonnée aux possibilités du service au jour de la sortie, après réévaluation de la situation par l'infirmière coordinatrice.

➤ LA REPRISE DU SERVICE :

- Le service doit être prévenu à l'avance du retour à domicile afin de pouvoir préparer la sortie et se réserve le droit d'accepter ou non la reprise
- Tout changement de situation, tout rendez-vous médical, toute absence du domicile, doit OBLIGATOIREMENT être signalé au secrétariat.**

4) LES OBLIGATIONS A RESPECTER POUR DE BONNES CONDITIONS D'INTERVENTION

➤ OBLIGATIONS DU PERSONNEL (Administratif, soignant...) :

- Le personnel est soumis à l'obligation de réserve et au respect du secret professionnel.

- L'aide-soignante se doit de respecter les usagers et leur vie privée, elle doit être discrète.
- Les aides-soignantes sont tenues d'utiliser le matériel mis à disposition pour exécuter leurs soins dans de bonnes conditions.
- Il est interdit au personnel du service d'accepter des pourboires, donations, legs ou gratifications.
- Il est interdit au personnel d'accepter des procurations sur les comptes bancaires des usagers.
- Le soignant ne pourra intervenir qu'avec le consentement de la personne soignée et/ou de son représentant légal

➤ **OBLIGATIONS DU PATIENT ET DE L'ENTOURAGE :**

- Afin de permettre une prise en soins dans les meilleures conditions possibles pour le patient, son entourage, et les intervenants du service, merci de mettre à disposition le matériel stipulé dans le Contrat de Prise en Charge Individuelle. Il devra être regroupé afin d'éviter à la soignante d'avoir à chercher dans le domicile du patient (nécessaire de toilette, linge, matériels d'incontinence...).
- En fonction de l'éventuelle dégradation de l'évolution de l'état de santé du patient, l'infirmière coordinatrice peut décider de la mise en place de matériels spécifiques et demander une réorganisation de l'espace pour faciliter la prise en soin.
- Les animaux doivent être impérativement enfermés avant l'arrivée de l'aide-soignante afin de garantir une bonne hygiène et de prévenir les risques d'accident. Le refus du patient ou de son entourage peut conduire à la rupture du contrat de prise en soins
- L'aide-soignante est salariée du service et doit de ce fait être traitée avec respect et ne pas être sollicitée pour un travail autre que celui prescrit par l'infirmière coordinatrice. Afin d'éviter toute attente inutile, merci de faire en sorte que la prise du petit déjeuner se situe avant ou après le soin, mais en aucun cas pendant.
- Le service est organisé par roulements, le patient et/ou les aidants ne pourront pas choisir le personnel soignant.
- Le patient et son entourage sont tenus de respecter le personnel du SSIAD. Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture de contrat voire à des poursuites pénales.
- Il vous appartient de permettre aux aides-soignantes d'accéder à votre domicile, soit en ouvrant votre porte avant leur passage, soit en mettant à disposition une clé ou un pass si le domicile est fermé. Dans ce cas, la remise des clés se fait sous la responsabilité de l'usager.

Pour toute demande ou doléance concernant la prise en soins, l'usager doit contacter l'infirmière coordinatrice au bureau du SSIAD. Toute suggestion de votre part est la bienvenue afin de progresser vers une meilleure qualité de prise en charge.

5) MESURES EN CAS D'URGENCE ET SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

➤ EN CAS D'URGENCE :

Le service se réserve la possibilité de faire appel aux pompiers en cas de porte close et de non réponse de l'usager.

Les soignants peuvent être amenés en cas d'urgence à faire appel au médecin traitant ou aux services d'urgence médicale (SAMU ou POMPIERS).

➤ SITUATIONS EXCEPTIONNELLES :

La période hivernale : en cas de précipitations neigeuses ou de routes verglacées, nous mettrons tout en œuvre afin d'assurer la continuité des soins.

Cependant, les aides-soignantes ne prendront la route que si toutes les conditions de sécurité sont réunies. Cela peut donc entraîner des retards importants et, dans les cas extrêmes, l'annulation du passage de l'aide-soignante. Vous serez bien entendu tenus au courant soit par l'aide-soignante déjà sur la route, soit par le service.

L'absence de personnel : en cas d'absence d'une ou plusieurs aides-soignantes, nous faisons le maximum pour permettre la prise en soins de l'ensemble des patients. Toutefois la situation peut obliger les soignantes à prioriser les soins, et peut même entraîner une modification du nombre de prises en soins sur la semaine en fonctions de critères définis (isolement, autonomie...), ainsi qu'un relais avec un service d'aide à domicile en urgence.

6) SURETE DES BIENS ET DES PERSONNES

➤ LES GARANTIES SOUSCRITES EN MATIERE D'ASSURANCE

Le service a souscrit une assurance « responsabilité civile » qui le couvre contre les conséquences pécuniaires qu'il peut encourir à l'égard d'un tiers en raison des dommages corporels ou matériels consécutifs à une erreur de son personnel pendant la réalisation des soins.

➤ SURETE DES PERSONNES

Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires (art R.317-37du CASF).

Tout soupçon de maltraitance physique ou psychologique décelé par l'entourage de l'usager doit être signalé à l'infirmière coordinatrice qui en réfèrera au Directeur de la structure.

➤ **DROIT A L'IMAGE ET A L'INTIMITE**

La mise en place de caméra devra être signalée à l'infirmière coordinatrice. Ce dispositif ne devra pas nuire à l'intimité du soin et être installé avec le consentement de la personne soignée. **Le consentement du service doit être donné pour l'utilisation de ce matériel** (caméra, baby phone...). La mise en place à l'insu du service ou sans son consentement peut entraîner une rupture de prise en soins ainsi que des poursuites pénales (Article 226-1 du Code Pénal : « enregistrement de l'image d'une personne à son insu dans un lieu privé »).

➤ **RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE DES DONNEES**

Le patient a droit au respect de la confidentialité des données qui lui sont relatives. Il lui est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à améliorer votre prise en charge, auprès des différents organismes et favoriser l'organisation de nos interventions.

Des éléments médicaux peuvent être transmis au médecin traitant, sauf opposition de votre part, et sont protégés par le secret médical. Les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels soignants et le personnel administratif.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations qui vous concernent. Si vous voulez exercer ce droit et obtenir un accès à votre dossier de soin (conformément à la loi N° 2002 - 303 du 4 mars 2002 relative aux droit des malades), veuillez-nous adresser une demande formulée de manière précise par courrier, accompagné d'une copie de pièce d'identité, directement au SSIAD, à l'intention de la Directeure du SSIAD. Vous pouvez, si vous le souhaitez, vous faire aider par une personne de votre choix.

7) **LA FIN DE LA PRISE EN SOIN**

L'infirmière coordinatrice peut prononcer la fin de la prise en soins dans les cas suivants :

- ❑ Les soins d'hygiène et de nursing ne sont plus nécessaires : reprise d'autonomie, relais.
- ❑ Les soins rendus nécessaires par l'aggravation de l'état de santé de l'utilisateur ne permettent plus une prise en soin adaptée au SSIAD.
- ❑ Le médecin conseil donne un avis défavorable.
- ❑ L'absence de renouvellement par le médecin prescripteur.
- ❑ Il y a absence de prescription médicale.
- ❑ L'état de santé et l'environnement sont devenus incompatibles avec le maintien à domicile (après recherche de solutions alternatives).
- ❑ La mise en péril de l'intégrité physique et/ou morale de l'utilisateur et/ou du professionnel de santé du fait de :
 - ☞ Refus de mise en place de matériel technique adapté de la part du patient ou de l'entourage, après discussion avec l'infirmière coordinatrice.
 - ☞ Refus de mise à disposition du minimum logistique pour une prise en charge de qualité (linge, nécessaire incontinence...).
 - ☞ Aggressivité physique et/ou verbale de la part de l'utilisateur et/ou de l'entourage.
- ❑ Refus de soins de la part du patient.
- ❑ Absence à l'heure du soin de façon répétée.
- ❑ L'utilisateur ou son entourage refuse l'application d'un ou plusieurs points du présent règlement de fonctionnement

IV- LES MODALITES D'ASSOCIATION DES FAMILLES A LA VIE DU SERVICE

- ❑ Une réunion des familles a lieu tous les ans dans les locaux de la Filandière de Déville les Rouen. Elle s'adresse aux aidants familiaux des patients du SSIAD et a pour but de rencontrer les agents de l'EHPAD intervenant en appui du SSIAD et permettre des échanges sur différentes thématiques en lien notamment avec la santé et la prévention de la perte d'autonomie à domicile.
- ❑ Un Conseil de Vie Sociale (CVS) se réunit au moins trois fois par an au sein de l'établissement. Un ou deux représentants des familles du SSIAD sont souhaités et régulièrement sollicités pour participer à ces rencontres.
- ❑ Un questionnaire de satisfaction est adressé annuellement aux familles et patients pour recueillir leurs avis.

- Un classeur est mis à votre disposition et peut vous être transmis sur demande. Il contient la synthèse des questionnaires de satisfaction, les comptes rendus de Commission de Vie Sociale de La Filandière, ainsi que les synthèses des dernières évaluations interne et externe.

**REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT
DU SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE**

Je soussigné (e),

M

Et/ou M

Représentant légal de M.....

Déclare avoir pris connaissance du présent document « règlement de fonctionnement du SSIAD de Déville-lès-Rouen, en accepter les termes, et m'engage à les respecter.

Fait à Déville-lès-Rouen, le.....

Signature

**ARRETE TRIPARTITE FIXANT LA LISTE ET LE MODE DE SAISINE
DES PERSONNES QUALIFIEES PREVUE PAR LA LOI DU 2 JANVIER 2002
RENOVANT L'ACTION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE**

La Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé de Normandie,
Le Préfet du département de Seine-Maritime,
Le Président du Conseil Départemental de la Seine-Maritime,

VU la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 modifiée rénovant l'action sociale et médico-sociale, instituant par son article 9, dans chaque département, une liste de personnes qualifiées ;

VU la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ;

VU l'ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 de coordination avec la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires – article 18 ;

VU le décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif aux personnes qualifiées ;

VU le décret n°2009-1484 du 3 décembre 2009 relatif aux Directions Départementales Interministérielles ;

VU le décret n°2010-336 du 31 mars 2010 portant création des agences régionales de santé ;

SUR proposition de Madame la Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé de Normandie, Monsieur le Directeur départemental délégué de la Cohésion Sociale de Seine-Maritime et Monsieur le Directeur Général des Services du Département de la Seine-Maritime :

ARRETEMENT

ARTICLE 1^{er} :

La liste des personnes qualifiées auxquelles « toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits » est constituée :

Pour les établissements et services de l'aide sociale à l'enfance :

- Mme Josette RISSETTO
- M. Patrick GROS
- Mme Joëlle COMPOINT-TAQUET

Pour les établissements et services de la protection judiciaire de la jeunesse :

- M. Patrick GROS
- Mme Joëlle COMPOINT-TAQUET

Pour les établissements et services pour personnes âgées :

- Mme Josette RISSETTO
- M. Patrick GROS
- Mme Marie-Luce LECHERBONNIER
- Mme Joëlle COMPOINT-TAQUET
- M. Michel WALOSIK
- Mme Maryvonne JOMAT

Pour les établissements et services pour personnes en situation de handicap :

- M. Christian ARZUFFI
- M. Claude GOULEY
- M. Patrick GROS
- Mme Marie-Luce LECHERBONNIER
- Mme Joëlle COMPOINT-TAQUET
- M. Michel WALOSIK

Pour les établissements et services de l'inclusion sociale :

- M. Claude GOULEY
- M. Jean-Michel LEDUC

ARTICLE 2 :

Afin que la personne qualifiée choisie par ses soins puisse la contacter, la personne prise en charge ou son représentant légal expose sa requête par courrier et fait connaître son choix et ses coordonnées (adresse et numéro de téléphone) au secrétariat :

- Agence Régionale de Santé de Normandie
Direction de l'Autonomie
Espace Claude Monet – CS 55035 – 14050 CAEN Cedex 4
Tél : 02.31.70.96.96
Courriel : ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

ou

Département de la Seine-Maritime
Pôle Solidarités
Hôtel du Département
Quai Jean Moulin – CS 56101
76101 Rouen Cedex
Tel : 02.35.03.55.55
Courriel : departement.personnesqualifiees@seinemaritime.fr

ou

- Direction territoriale de la protection judiciaire de la jeunesse - Seine-Maritime - Eure (DTPJJ)
119 rue du Champ-des-Oiseaux - BP 4079 - 76022 Rouen Cedex
Tél : 02 32 08 30 90
Courriel : dtjjj-rouen@justice.fr

ou

- Direction Départementale Déléguée de la Cohésion Sociale de Seine-Maritime
Immeuble Le Hastings 27 rue du 74è-Régiment-d'Infanterie
76100 Rouen
Tél : 02 76 27 71 01
Courriel : ddcs@seine-maritime.gouv.fr

Le secrétariat sollicité confirme au demandeur, dans tous les cas par courrier, que la saisine faite a été transmise au destinataire.

ARTICLE 3 :

Les gestionnaires des établissements et services sociaux et médico-sociaux communiquent aux personnes accueillies la liste des personnes qualifiées et les modalités pratiques de leur saisine, par tout moyen y compris par voie d'affichage et insertion dans le livret d'accueil mentionné à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

ARTICLE 4 :

La liste des personnes qualifiées dénommées à l'article 1 est établie pour une durée de trois ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent arrêté. Elle sera actualisée avant cette échéance en cas de nécessité.

ARTICLE 5 :

L'arrêté conjoint du 23 décembre 2015 dressant la liste départementale des personnes qualifiées de Seine-Maritime est abrogé.

ARTICLE 6 :

La Directrice générale de l'Agence Régionale de Santé de Normandie, le Directeur Départemental Délégué de la Cohésion Sociale de Seine-Maritime et le Directeur Général des Services du Conseil Départemental de la Seine-Maritime sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture et du Département.



La Directrice Générale
de l'Agence Régionale
de Santé de Normandie

Fait à Rouen, le 14 janvier 2020

Le Président du Département
de la Seine-Maritime



Le Préfet de Seine-Maritime



Philippe-Alexandre DURAND