

**SERVICE DE SOINS
INFIRMIERS A DOMICILE**

Tél. : 04.95.23.46.78

LIVRET D'ACCUEIL

***Boulevard Sebastianu Costa
La Rocade
20090 Ajaccio***

**Horaires d'ouverture :
Bureaux Du lundi au
vendredi 8h à 12 h – 14h à 18 h
Soins tous les jours de 7 h à 7 h**



Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis au sein du **S**ervice de **S**oins
Infirmiers **A** **D**omicile (SSIAD).

Ce livret est conçu pour vous permettre de connaître le service, son organisation, et faciliter votre séjour en vous informant de vos droits.

Nous mettons tout en œuvre pour répondre à vos attentes en matière de qualité et de sécurité des soins.

Notre service est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Nous restons attentifs à toutes vos suggestions ou remarques qui permettraient d'améliorer votre prise en charge.

Votre santé est notre mission

Jean Pierre FABIANI
Président de L'union
des Mutuelles

ATTESTATION

Je soussigné(e).....

Atteste avoir reçu le document individuel de prise en charge du SSIAD chargé du maintien à domicile, et en avoir pris connaissance.

Je m'engage à m'y conformer scrupuleusement.

Date:.....

Signature du bénéficiaire
(ou de son représentant légal*)

*Dans ce cas, faire figurer le nom, prénom, et le lien de parenté.

Présentation

- Le service de soins infirmiers à domicile étant terrain de stage pour les élèves infirmiers ou aides soignants, le stagiaire doit être accueilli par la personne soignée en même temps que les soignants.
- Absences : le patient contraint de s'absenter pour un motif personnel doit en aviser le service quinze jours avant tout départ ou retour à domicile afin de pouvoir élaborer les plannings.
- Toute modification dans les coordonnées de la famille ou les personnes à joindre ainsi que des intervenants, est à signaler au service.
- En cas d'admission d'urgence en milieu hospitalier, le patient, la famille voire son voisinage doivent en informer le service, en dehors des heures d'ouverture mise en place d'un répondeur, les messages peuvent donc être laissés à toute heure.
- Ils signaleront l'identité de l'établissement d'accueil et dès que possible la date de sortie.
- En cas d'interruption supérieure à 15 jours, la reprise en charge ne sera pas systématique, elle sera fonction de la charge en soins et des possibilités du service.
- Il est interdit aux bénéficiaires de verser au personnel de soins une quelconque rémunération ou gratification.
- Les prestations de soins et la relation soignant/soigné doivent se réaliser dans un respect et une confiance mutuelle.

➤ Fin du contrat :

- L'infirmier(ère) coordinateur(trice) peut mettre fin à une prise en charge lorsqu'il ou elle évalue que les conditions à minima d'hygiène et de sécurité n'ont pas été mises en œuvre malgré les actions de conseils, d'informations, d'incitations conduites par l'équipe du SSIAD pour prodiguer des soins de qualité.
- L'infirmier(ère) coordinateur(trisse) fait part des motifs de sa décision au médecin traitant, aux services sociaux compétents et à la DDASS.
- Le bénéficiaire s'engage à respecter scrupuleusement le présent contrat de soins en vigueur au/...../..... sous peine de suppression de la prestation servie.
- La personne soignée peut à tout moment mettre fin au contrat.

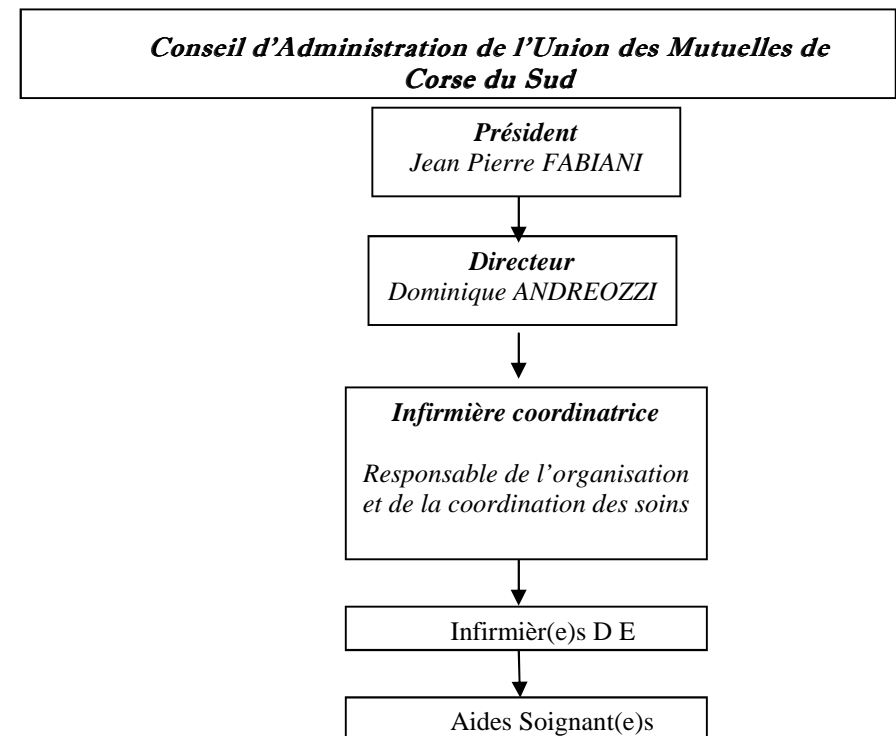
Signature du bénéficiaire ou de son responsable légal :

Signature :
IDE Coordinatrice

Le SSLAD est géré par l'Union des Mutuelles de Corse du Sud, organisme régi par le code de la Mutualité et placé pour ce service sous la tutelle de la Direction de la Santé de Corse et de Corse du Sud (DSS).

Le SSLAD est autorisé depuis le premier janvier 2002 pour une capacité de 69 places situées sur le secteur d'intervention d'Ajaccio , du Grand Ajaccio et des cantons du cruzzini-cinarca, des Deux Sevi et Deux Sorru.

Organigramme



Charte de la personne prise en charge

Notre préoccupation, c'est vous !

Ecoute, Qualité, Innovation, Solidarité:

2000 services mutualistes de soins et d'accompagnement s'engagent pour votre santé

Nous agissons pour votre bien être et votre santé, en développant, avec vous, des services adaptés à vos besoins

Et sans cesse améliorés.

Chaque jour, nos équipes de professionnels, réunies autour de valeurs communes, font progresser la prévention et

La santé pour tous.

1 Vous respecter et vous accueillir

Quel que soit votre état de santé ou d'autonomie, nous vous écoutons et respectons votre dignité et votre liberté de choix. Notre organisation est conçue pour vous assurer le meilleur accueil, en préservant la tolérance de tous à votre égard.

2 Vous aider à maintenir votre autonomie et favoriser votre sécurité dans un environnement favorable

Dans tous les domaines nous cherchons à faire avec vous plutôt que faire à votre place. Ce principe essentiel d'accompagnement, en lien avec vos proches, implique en même temps une démarche de prévention et l'écoute active de vos préoccupations ; notre accompagnement c'est aussi notre présence et notre soutien lorsque la vie touche à sa fin.

3 Vous donner la parole

L'organisation de nos services et nos pratiques font l'objet d'évaluation régulières et d'amélioration qui prennent en compte votre qualité de vie.. Nous nous engageons à recueillir votre avis sur l'ensemble de ces thèmes.

4 Vous associer et vous aider à poursuivre une vie sociale

Nous vous informons et sollicitons votre participation et/ou celle de vos proches si vous le désirez, sur tous les aspects concernant votre accompagnement. Dans le respect de votre liberté, nous vous aidons à poursuivre une vie sociale et citoyenne en vous proposant activités, rencontres et liens avec l'extérieur.

5 Vous assurer compétences et coordination

Pour votre bien être et votre confort, nous réunissons les conditions de compétences, de sécurité et de qualité des soins et des services en mobilisant un personnel qualifié, régulièrement formé et à votre écoute. Nos équipes partagent leurs informations et coordonnent leurs actions avec tous les partenaires et professionnels internes ou externes à la structure dans le respect du secret professionnel.

- Le bénéficiaire garde le choix de son infirmier(e) libéral(e) en l'absence d'infirmier(e) salarié(e) du SSIAD et sous réserve qu'il (elle) ait signé une convention avec le SSIAD.
- La participation du patient sera sollicitée par le personnel du service de soins dans un souci de maintien de l'autonomie. Le personnel de soins ne pourra jamais remplacer la famille qui doit continuer à participer au maintien à domicile et à remplir ses obligations d'assistance permanente aux personnes dépendantes. En l'absence de famille, il devra être fait appel à un autre type de soutien (aide à domicile...)
- Le patient et sa famille sont tenus de mettre à la disposition de l'infirmière coordinatrice l'attestation de la carte vitale et toutes les informations médicales (ordonnances, traitements et résultats de laboratoire et radios).
- Le patient doit mettre à disposition, à son domicile, le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des soins d'hygiène et de confort tels que :
 - Gants, serviettes, draps,
 - Savons et cuvettes,
 - Protections en cas d'incontinence,
 - Linge propre en quantité suffisante,
 - Produits pharmaceutiques.
- Le service pour assurer la sécurité de la personne prise en charge et celle du personnel de soins pourra exiger certains aménagements tels que :
 - Barres de maintien,
 - Tapis antidérapant,
 - Banc de baignoire,
 - Lit médicalisé électrique, matelas anti-escarres,
 - Cadre de marche, chaise garde-robe ou chaise roulante,
 - Lève malade,
 - Coussin anti-escarres.(cette liste n'est pas exhaustive)
- Certaines de ces prestations peuvent faire l'objet d'une prise en charge par les différents organismes d'Assurance Maladie.
- Le refus du patient ou de sa famille peut conduire à une rupture du contrat.
- Honoraires, nombre, fréquence et durée des interventions sont fonction de l'état clinique du patient, de la prescription médicale, de l'évaluation de l'infirmier(e) coordinateur(trice) et du fonctionnement du service.
- Le service n'est pas tenu d'accepter les clés des personnes soignées même les plus dépendantes

L'intégralité de la charte est disponible aux bureaux du service

H– Document individuel de prise en charge

➤ **Dispositions générales**

Le présent document a pour objet de fixer les droits et obligations régissant les relations entre les bénéficiaires et le service de soins.

➤ **Droits et obligations du SSIAD**

- Le personnel du SSIAD :
 - N'est pas habilité à accompagner pendant ses heures de travail la personne bénéficiaire dans son véhicule personnel ou dans celui de cette dernière pour quelque motif que ce soit.
 - Est soumis à l'obligation de réserve et de secret professionnel.
 - Ne devra pas recevoir de la personne soignée une quelconque rémunération ou gratification. Il lui est également interdit d'accepter en dépôt une somme d'argent, valeurs ou objets. Il lui est enfin interdit de solliciter un prêt d'argent auprès de la personne soignée.
- Le SSIAD n'interviendra qu'avec le consentement de la personne soignée ou de son responsable légal.
- Le service étant organisé par roulements, la personne soignée ne pourra pas choisir le personnel soignant, cela permettra aussi de palier aux absences éventuelles du personnel soignant.
- L'infirmier(e) coordonnateur(trice) est à la disposition de la personne soignée pour répondre à ses observations.
- Le service est en droit d'exiger de faire attacher ou enfermer les animaux domestiques pendant l'exécution des soins.
Le refus du patient ou de sa famille peut conduire à une rupture du contrat.

➤ **Droits et obligations du bénéficiaire**

- Le protocole de traitement sera élaboré par le médecin traitant. Il sera prolongé tous les 3 mois, conformément à la réglementation, sous peine de voir s'interrompre la prestation.
- Le service bénéficiant d'une Assurance Responsabilité Civile, il est nécessaire de le prévenir de toute dégradation causée par le personnel survenue au domicile de la personne soignée (ou prise en charge).

TABLE DES MATIERES

A– Informations générales

B– La mesure de la satisfaction

C– Fonctionnement du service

D– Une équipe pluridisciplinaire

E– Vos droits

F– Le traitement de la douleur

G– La prise en charge financière

H– Document individuel de prise en charge

A- Informations générales

Qu'est ce que le SSIAD ?

Les SSIAD ont pour vocation :

D'éviter l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile.

De faciliter le retour à domicile à la suite d'une hospitalisation.

De prévenir ou retarder l'aggravation de l'état des personnes ainsi que leur admission en établissement .

Le SSIAD pour qui ?

Les patients sont admis sur prescription médicale sachant qu'il n'y a pas de profil type du patient admis en SSIAD.

Sont pris en considération:

Les personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes.

Les adultes de moins de 60 ans présentant un handicap

La situation géographique

Les conditions matérielles, psychologiques et sociales.

Les patients dont l'état de dépendance, défini par la grille AGGIR, nécessite une aide partielle ou totale.

La nature des soins (des soins infirmiers selon le décret de compétence du 16/03/93 et, sur délégation, les soins relevant de la compétence de l'aide soignant.)

Le décret 2004-613 du 25/06/04

Qui conseille, choisit le SSIAD ?

Le médecin hospitalier, mais aussi le médecin traitant peuvent conseiller le SSIAD à leur patient.

Un consentement écrit du patient ou de sa famille est toutefois nécessaire.

G-La prise en charge financière

Nature et financement de la prise en charge:

Le forfait soins est intégralement pris en charge par les caisses , y compris pour les patients qui ne sont pas à 100 %, et recouvre les soins dispensés par les infirmier(e)s, les aides soignant(e)s, les infirmier(e)s libéraux et les pédicures en cas de nécessité médicale après accord du SSIAD.

Le forfait ne comprend pas l'équipement et le matériel nécessaire aux soins.

Différents moyens utilisés

Les médicaments: antalgiques, la morphine ou ses dérivés. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté.

Les massages: le personnel est formé et sensibilisé à la lutte contre la douleur.

N'hésitez donc pas à nous signaler toute forme de douleur.

Evaluer votre douleur

La douleur est évaluée régulièrement; des supports sont mis en place pour la mesurer.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider

Prise en charge

Le SSIAD permet de soigner à domicile, mais cette formule a ses exigences:

L'équipe de soins ne se substitue pas à la famille, c'est un complément. N'étant pas en permanence auprès des personnes soignées, le personnel doit informer et conseiller les familles.

Une collaboration étroite est nécessaire afin d'effectuer des soins de qualité avec un maximum de confort et de sécurité.

Le choix des heures de soins se fait en fonction du traitement, de l'état de santé, mais en tenant compte des impératifs du service.

Ainsi, l'heure des soins, et les personnels qui les dispensent, peuvent être modifiés pendant la prise en charge.

Lors de l'admission, un dossier de soins déposé au domicile permet des transmissions écrites indispensables entre les différents intervenants médicaux, paramédicaux et sociaux.

Si le patient ou son représentant en font la demande et dans la mesure où le médecin donne son accord et que les soins entrent dans le cadre d'une prise en charge par le SSIAD, le service s'engage à assurer la continuité des soins pour la personne en fin de vie.

Si le patient ne relève plus de la compétence d'un SSIAD, le service favorisera les relations avec toute structure prenant en charge le patient.

Types de soins effectués

Les SSIAD assurent sur prescription médicale aux personnes âgées et/ou dépendantes:

Les soins infirmiers et d'hygiène générale.

Les concours nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

B– La mesure de la satisfaction

« La qualité de la prise en charge des patients est un objectif essentiel pour tout établissement de santé. Celui-ci doit procéder à une évaluation régulière de leur satisfaction portant, notamment, sur les conditions d'accueil et de séjour.

Un questionnaire de satisfaction vous sera proposé annuellement ainsi qu'à la sortie du service:

Il est important que vous les remplissiez
Leur étude nous aide à améliorer la qualité du service rendu.

Les infirmier(e)s sont à votre disposition pour toute explication.

F– Le traitement de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elle diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

Nous pouvons la prévenir

La prise en charge de votre douleur est une préoccupation journalière des équipes soignantes et médicales.

Nous pouvons contribuer à la traiter

Traiter la douleur, cela peut prendre du temps. C'est contribuer à retrouver le bien être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.

Avoir mal, ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes.

Votre participation est essentielle

Traiter votre douleur, c'est possible si vous en parlez. Il n'existe pas une, mais des douleurs, qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité... Tous ne réagissent pas de la même manière à la douleur. Vous seul pouvez nous la décrire. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge.

La prévention des risques de maltraitance

Afin de garantir l'exercice des droits et libertés individuelles l'utilisateur ou son représentant légal trouveront dans ce livret d'accueil la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement qui définit les droits du bénéficiaire et les obligations nécessaires au respect des règles de vie du service.

Notre personnel soignant est formé à l'approche psychologique de la personne soignée et de son entourage afin de développer la capacité d'écoute, de tolérance, de patience nécessaire à la prise en charge des patients .

La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

(L.1112-3 du Code de la Santé Publique)

Si vous avez un problème, un motif d'insatisfaction, vous pouvez en faire part au personnel du SSIAD. Mais également, contacter l'infirmière coordinatrice, écrire au Directeur qui vous répondra. Vous pouvez aussi saisir la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (article R.710-1-1 et suivants du Code de la Santé Publique).

Cette commission a son siège au sein des locaux du SSIAD. Elle est chargée d'assister toute personne s'estimant victime d'un préjudice du fait de l'établissement/

Des membres d'associations d'utilisateurs siègent dans cette commission.

Pour contacter la commission, vous pouvez écrire à :

Monsieur le Président de la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

Union des Mutuelles de Corse du Sud
Boulevard Sebastianu Costa— La Rocade— 20090 Ajaccio

C– Fonctionnement du service

Le service fonctionne de 7 h à 20 h.

L'accueil administratif est ouvert de 8h à 18h du lundi au vendredi.

En cas d'urgence, vous devez contacter le médecin de garde ou faire le 15.

Le suivi médical

Il est assuré par votre médecin traitant ou, s'il y a lieu, d'un spécialiste ou médecin hospitalier lors des consultations.

Le médecin traitant est choisi librement par le patient. Il doit donner son accord pour le SSIAD puisqu'il reste le pivot de la prise en charge du patient à son domicile, et qu'il est responsable du suivi médical du patient.

Le suivi des soins

Il est organisé, planifié chaque jour, pour répondre au mieux à vos besoins.

Le suivi de l'état de santé

En plus des transmissions journalières, l'équipe se réunit une fois par semaine, pour aborder votre état de santé.

Le règlement intérieur de l'Union des Mutuelles de Corse du Sud reste à votre disposition.

Le SSIAD a le souci constant d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

Modalités de séjour

Lorsque votre prise en charge est accordée, l'infirmière coordinatrice fait une étude de vos besoins, organise et coordonne votre admission. Une visite préalable sera faite au domicile pour les modalités d'installation du matériel.

Le jour de votre admission l'infirmière coordinatrice se rendra à votre domicile pour:

Veiller à votre installation.

Mettre en place le dossier de soins qui restera au domicile(il vous sera expliqué).

Programmer les soins selon la fiche de liaison d sortie, ou les prescriptions du médecin traitant.

Vérifier les prescriptions (médicaments, consultations).

Effectuer les premiers soins.

Le dossier de soins

Il est laissé à votre domicile le temps de la prise en charge. Vous le prendrez pour aller en consultation, ou dans le cadre d'hospitalisation de jour.

La sortie

Elle est organisée, en accord avec votre médecin traitant.

C'est l'infirmière coordinatrice qui va l'organiser.

Elle peut résulter notamment:

- D'une modification de l'état de santé du patient qui ne répond plus aux critères de prise en charge par le SSIAD.
- De l'impossibilité du SSIAD d'assurer la continuité des soins.
- D'un refus de soins ou d'équipement de la part du patient.

La personne soignée est orientée vers le circuit de prise en charge approprié à sa situation.

L'information et le consentement

(Article L.1111-2 à 5 du Code de la Santé Publique)

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé, détenues par des professionnels de santé, compte tenu des informations et préconisations qu'il fournit, les décisions concernant sa santé. Aucun acte médical, ni aucun traitement, ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

La personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique)

Lors de votre admission dans l'unité de soins, ou au cours de la consultation, si vous êtes majeur, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance (un parent, un proche, votre médecin traitant). Elle pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux, afin de vous aider dans vos décisions. Elle pourra également être consultée, au cas où vous ne pourriez exprimer votre volonté, et recevoir l'information nécessaire. Cette désignation est révocable à tout moment.

Le respect de la vie privée

(Article L.1110-4 du Code de la Santé Publique)

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent. Vous pouvez demander au SSIAD le renforcement de la non-divulgaration de votre présence au sein du service.

Les majeurs sous tutelle

(Article L.1111-2 et L.1111-5 du Code de la Santé Publique)

Tout incapable majeur est entrant dans le service avec l'autorisation écrite du représentant légal (tuteur, curateur, personne habilité par voie de justice). Le consentement est recueilli dans les formes prévues par la loi.

E– Vos droits

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé organise et proclame les droits individuels et collectifs du patient et ses relations avec les établissements de soins.

Le dossier médical

(Article L.1111-7 du Code de la Santé Publique)

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé. Sur demande écrite, et selon une procédure qui est disponible à tout moment lors de votre séjour, l'ensemble de votre dossier médical peut vous être communiqué directement sur place ou par courrier. Il peut être adressé également au médecin de votre choix. En cas d'empêchement majeur de votre part, les ayants droits peuvent également faire cette demande. Il vous appartient éventuellement de nous désigner au préalable par écrit, les personnes pour lesquelles vous feriez opposition à ce droit. La consultation sur place de ces informations est gratuite et un accompagnement médical est organisé. Votre dossier médical est conservé dans un lieu sécurisé. La durée de conservation du dossier papier est de 30 ans minimum, indéfinie pour les dossiers informatiques.

Informatique et liberté

A l'occasion de votre séjour en SSIAD, des renseignements administratifs et médicaux vous ont été demandés et sont traités par informatique dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978, modifiée le 6 août 2004. en application de cette loi, vous pouvez avoir accès aux informations nominatives qui vous concernent et que vous avez transmises. Vous pouvez les rectifier soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin qui a été désigné à cet effet. Pour tous renseignements, vous pouvez vous adresser au Directeur de l'Union des Mutuelles de Corse du Sud , au 04 95 23 46 78.

Le service prend en charge:

les soins dispensés par:

les infirmier(e)s,

les aides soignant(e)s,

les infirmier(e)s libéraux ayant passé convention avec le SSIAD

les pédicures en cas de nécessité médicale après accord du SSIAD

D– Une équipe pluridisciplinaire

L'équipe du SSIAD

L'infirmière coordinatrice est responsable de la qualité des soins dispensés par l'équipe paramédicale et du bon fonctionnement du service. Elle est à votre disposition pour recueillir vos demandes et vous conseiller. Elle coordonne la prise en charge des patients.

Les infirmier(e)s dispensent les soins, les organisent et exercent une surveillance de votre état de santé. Ils assurent votre accompagnement et celui de votre famille tout au long de votre séjour. Dans certains cas, il peut être fait appel à votre infirmier(e) libéral(e) après signature d'une convention de partenariat.

Les aides soignant(e)s assurent, sous la responsabilité des infirmier(e)s, les soins d'hygiène et de confort, afin de répondre au mieux à vos besoins. Infirmier(e)s et aides soignant(e)s sont parfois amenés à travailler en binôme lors de vos soins.

La secrétaire assure l'accueil téléphonique. Elle gère la prise de rendez-vous auprès des différents professionnels de santé ainsi que les démarches administratives relatives à votre séjour. Elle assure la tenue du dossier de soins et les correspondances.

Les partenaires extérieurs

Les kinésithérapeutes coopèrent avec l'équipe soignante et interviennent sur prescription médicale.

Les orthophonistes coopèrent avec l'équipe soignante et interviennent sur prescription médicale.

Les pédicures interviennent à la demande de l'équipe.

Le service d'aides ménagères et auxiliaires de vie

Il peut être fait appel à différents organismes.

Elles contribuent à l'entretien de votre domicile, confection des repas, ou à la surveillance que requiert votre état de santé.

Des gardes de nuit ou gardes malades peuvent être sollicitées selon l'organisation des soins mise en place.

Collaboration avec l'institut de formation du Centre hospitalier d'Ajaccio

Le SSIAD participe à la formation des étudiants en soins infirmiers et des aides soignantes.

Ils seront amenés, avec votre accord, à vous prodiguer des soins sur délégation du soignant qui l'encadre.

Le SSIAD est Conventionné avec Le Centre Hospitalier de la Miséricorde et la clinique CLINISUD