

# Hospitalisation A Domicile d'Avignon et sa Région



*Agis de façon que les effets de ton action soient compatibles avec la permanence d'une vie authentiquement humaine.*

*Jonas, Le principe de responsabilité*



## Livret d'Accueil

### Service de Soins Infirmiers A Domicile

## ➤ Le mot de la Direction ...

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez fait le choix de vous adresser à notre service pour votre maintien à domicile et pour pouvoir bénéficier des soins que nécessite votre état de santé.

Le service s'engage à dispenser des soins de qualité, de nature technique, relationnelle et éducative et à mettre en œuvre une organisation optimale et une évaluation personnalisée de vos besoins.

La direction et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et s'engagent à vous apporter un soutien et un accompagnement adapté tout au long de votre parcours à nos côtés.

Ce livret d'accueil est destiné :

- à vous informer sur le service, sur ses missions, sur son fonctionnement et sur les valeurs et les fondements sur lesquels il repose.
- à faciliter vos démarches et vos premiers jours à nos côtés en vous donnant une vue la plus complète possible du service et de l'association gestionnaire.

En annexe, vous trouverez les documents suivants :

- X la charte des droits et libertés de la personne accueillie
- X le règlement de fonctionnement du service
- X le document individuel de prise en charge
- X la liste des personnes qualifiées
- X la liste des membres de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge
- X le questionnaire de satisfaction des patients pris en charge par le S.S.I.A.D

La Direction

### Visas

Vu la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale,

Vu la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et notamment ses articles 26 et 45,

Vu le code de l'action sociale et des familles et notamment son article L 311-4,

Vu la circulaire DGAS / SD 5 n° 2004-138 du 24 mars 2004, relative à la mise en place du livret d'accueil,

Vu l'Arrêté Préfectoral n° 1478 du 10 juillet 1992 autorisant l'association HADAR a ouvrir un service de soins infirmiers à domicile.

Vu le décret 2004-613 du 25 juin 2004, paru au J.O. n° 148 du 27 juin 2004 relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers à domicile, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile.

Vu l'arrêté préfectoral du 02 mai 2005 portant désignation des personnes qualifiées prévues à l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles.

# Sommaire

---

## I- L'H.A.D.A.R.

- Un peu d'histoire ... 3
- Objectifs de l'association ... 4
- Secteurs d'activités ... 5

## II- Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (S.S.I.A.D.)

- Historique ... 7
- Public accueilli & Objectifs de la prise en charge ... 7
- L'équipe ... 8
- Engagement qualitatif du service de soins infirmiers à domicile ... 9
- Garantie souscrite en matière d'assurance ... 10

## III- Organisation des soins

- Principales prestations & Conditions de facturation ... 11
- Partenariat avec les services sociaux ... 12
- Modalités de prise en charge ... 12

## IV- Droits & Devoirs

- Confidentialité & Accès à l'information ... 15
- Personne qualifiée / Commission des Relations ... 16  
avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge ...

# H.A.D.A.R.

H.A.D.A.R.



## ➤ Un peu d'histoire ...

---

Déclarée le 7 juillet 1986 au Journal Officiel, l'H.A.D.A.R. (Hospitalisation à Domicile d'Avignon et sa Région est une association privée à but non lucratif, loi 1901.

Elle a été dans un premier temps domiciliée dans le service de Neuro-Rhumatologie de l'hôpital d'Avignon, service sous la responsabilité du Docteur Jean ARLAUD, Président fondateur de l'association.

Sous son impulsion, et avec les efforts d'un petit groupe de professionnels de santé, l'ouverture d'une structure de 12 places d'hospitalisation à domicile (H.A.D.) a pu voir le jour le 1er septembre 1988.

Elle concrétisait le 34° service d'H.A.D. mis en place sur le territoire national.

Depuis, l'association a enregistré plusieurs extensions de capacité d'accueil, lui permettant de proposer une plus grande diversité des modalités de prise en charge à domicile en même temps qu'une offre de soins étendue.

Ainsi la capacité totale autorisée est actuellement de 210 places (dont 70 pour le service H.A.D. et 140 pour le service de soins infirmiers à domicile) auxquelles s'ajoutent une quarantaine de bénéficiaires suivis dans le cadre du dispositif de coordination départementale V.I.H.

L'admission du service H.A.D. à participer au Service Public Hospitalier depuis le 1er Janvier 2003 par les autorités sanitaires nationales, représente une reconnaissance du travail fourni depuis toujours : qualité des soins, professionnalisme et rigueur de gestion.



Aujourd'hui, l'association siège au  
1525 Chemin du Lavarin à Avignon.

## ➤ Objectifs de l'association ...

### L'association a pour objectifs :

▶ De faire bénéficier de soins à domicile, les malades dont la présence en milieu hospitalier peut être raccourcie ou évitée, mais qui ne peuvent recevoir de leur entourage tous les soins que nécessite leur état de santé. Cette activité s'exerce dans les cadres réglementaires existants.

▶ D'apporter à des malades ou à des personnes âgées l'aide possible et matérielle dont ils peuvent avoir besoin du fait de la solitude, d'un entourage familial insuffisant ou de conditions de vie médiocres. Cette solidarité se manifeste parallèlement à l'activité de soins ou indépendamment de ceux-ci.



## ➤ Secteurs d'activités ...

---

L'H.A.D.A.R. est organisée en 3 secteurs d'activités :

🔗 L'H.A.D. : Service d'Hospitalisation A Domicile (70 lits dont 40 sur le secteur du Grand Avignon et 30 répartis sur des antennes départementales du Vaucluse).

Selon la circulaire DH/EO2/2000/295 du 30 mai 2000 relative à l'hospitalisation à domicile, ce service concerne des malades atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques, évolutives et/ou instables qui, en l'absence d'un tel service, seraient hospitalisés en établissement de santé.

🔗 Le S.S.I.A.D. : Service de Soins Infirmiers A Domicile (140 places) intervient sur le secteur d'Avignon - Montfavet et Le Pontet.

Le S.S.I.A.D. assure sur prescription médicale :

- Les soins infirmiers et d'hygiène générale ;
- Les concours nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

🔗 L'A.A.D. : Service de coordination départementale d'Aides A Domicile (une quarantaine de prise en charge) assure la coordination départementale des aides à domicile des bénéficiaires touchés par le VIH/SIDA ou co-infectées VIH/VHC.



# LE S.S.I.A.D.



Le S.S.I.A.D.

## ➤ Historique ...

C'est en 1992, qu'à la demande de la D.D.A.S.S. du Vaucluse, l'H.A.D.A.R. a pris en charge l'ouverture d'un service de Soins Infirmiers à Domicile de 30 places.

Jusqu'à cette date, aucune structure de S.S.I.A.D. n'avait été mise en place pour des sujets de plus de 60 ans habitant la ville d'Avignon.

Progressivement le S.S.I.A.D. a augmenté sa capacité d'accueil : il propose aujourd'hui 140 places et couvre le secteur d'Avignon, Montfavet et Le Pontet.

## ➤ Public accueilli & Objectifs de la Prise en Charge ...

Sous tutelle de la D.D.A.S.S., le service de Soins Infirmiers à Domicile a pour vocation :

- ▶ D'éviter l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile ;
- ▶ De faciliter le retour au domicile à la suite d'une hospitalisation ;
- ▶ De prévenir ou retarder l'aggravation de l'état des personnes et leur admission dans les services de long séjour ou dans les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes.

Décret n° 2004-613 du 25 juin 2004 relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers à domicile, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile.



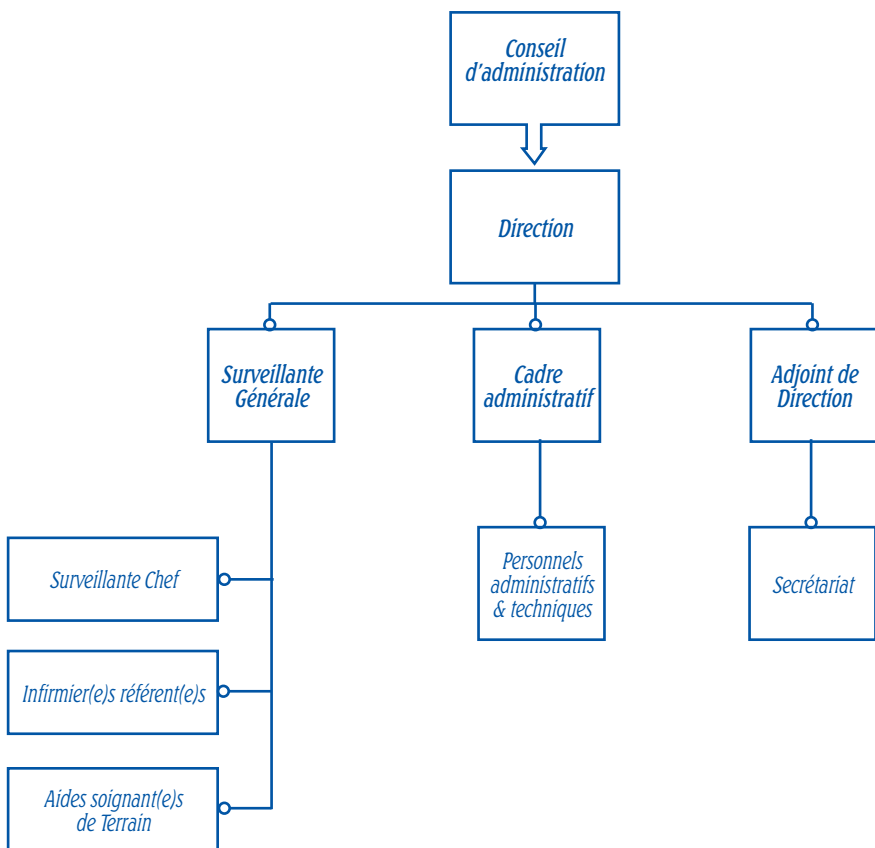
Le décret 2004-613 du 25 juin 2004 met à jour la typologie des personnes susceptibles d'être prises en charge par les SSIAD :

- a) Les personnes âgées de soixante ans et plus, malades ou dépendantes ;
- b) Les personnes adultes de moins de soixante ans présentant un handicap ;
- c) Les personnes adultes de moins de soixante ans atteintes des pathologies chroniques mentionnées au 7° du 1 le l'article L.312 – 1 du code de l'action sociale et des familles ou présentant une affection mentionnée aux 3° et 4° de l'article L.322 – 3 du code de la sécurité sociale.

▶ NB : Le S.S.I.A.D. d'Avignon n'est agréé que pour les personnes relevant de l'article a).

## ⇒ L'équipe du S.S.I.A.D. ...

---



Les prestations délivrées par le service sont réalisées par des équipes pluridisciplinaires qualifiées (dont les détails vous sont présentés dans le règlement des fonctionnements).



## ↳ Engagement qualitatif du Service de Soins Infirmiers à Domicile ...

---

### Le S.S.I.A.D. s'engage :

- à mettre en œuvre une action commune et harmonisée de soutien, dans le respect des personnes admises.

- à mener une politique gériatrique régionale construite autour des thèmes suivants :

- ↳ **Qualité des soins** : le service s'engage à garantir à la personne âgée l'accès à des soins de qualité par un personnel qualifié et bénéficiant des formations nécessaires.

- ↳ **Qualité de vie** : le service s'attache à développer une politique de qualité de vie, à favoriser l'intervention de tous les partenaires sociaux et des familles, afin d'optimiser le maintien à domicile dans le respect de la dignité de la personne soignée.

➤ **Adaptation permanente des services** : il s'engage à apporter des réponses évolutives aux besoins des personnes âgées en fonction de leur état de santé, afin de préserver au maximum leur autonomie.



➤ **Prévention et informations** : le service s'engage à mettre en œuvre des actions de prévention, et à assurer une information du patient et de son entourage sur les gestes ou sur le matériel nécessaire pour la mise en place de cette prévention.

Par ailleurs, le S.S.I.A.D. mettra en œuvre, autant que possible, des actions d'éducation du patient et de son entourage.

## ➤ **Garanties souscrites en matière d'assurance ...**

---

Le service a souscrit à une assurance « responsabilité civile » qui le garantit contre les conséquences pécuniaires qu'il peut encourir à l'égard des tiers en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs à une erreur, une faute ou une omission survenant à l'occasion de son activité de prestation de service.

# ORGANISATION DES SOINS



## ➤ Principales prestations & Conditions de facturation ...

---

### A - Prestations proposées par le S.S.I.A.D.

Les aides soignant(e)s et les infirmier(e)s du service dispensent sur prescription médicale :

- Les soins infirmiers et d'hygiène générale,
- Les concours nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

### B - Prestations extérieures

Ce sont les soins paramédicaux assurés par les infirmiers et pédicures libéraux, après accord du S.S.I.A.D.

Les modalités de fonctionnement de ces prestations figurent dans le règlement de fonctionnement et sont reprises dans le document individualisé de prise en charge.

Les prestations ont pour objectif d'être le plus adaptées possible à vos besoins et d'être évolutives.

### C - Conditions de facturation des prestations

Le forfait soins est intégralement pris en charge par les caisses d'assurance maladie et recouvre les soins dispensés par les infirmier(e)s et aides soignant(e)s du service, ainsi que les soins dispensés par les infirmiers libéraux et les pédicures (en cas de nécessité médicale), et après accord du S.S.I.A.D.

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



## ➤ Partenariat avec les services sociaux ...

Le service travaille en collaboration avec les services sociaux :

- des mairies d'Avignon-Montfavet et du Pontet,
- des structures hospitalières de proximité,
- des différents organismes de sécurité sociale,
- du conseil général du Vaucluse.

## ➤ Modalités de prise en charge

### A - Admission

Toute admission est précédée obligatoirement d'une pré-admission, effectuée au domicile du patient (plus exceptionnellement à l'hôpital).

Cette pré-admission est réalisée par le Cadre de Santé et un(e) des infirmier(e)s référent(e)s du service.

Au cours de cette pré-admission, la présence d'un proche ou d'un membre de la famille (personne référente) est souhaitée.

Par ailleurs, pour pouvoir constituer votre dossier et établir un document individuel de prise en charge, vous devrez fournir :

- Votre attestation d'ouverture de droits
- Le nom du ou des membre(s) de votre famille à contacter pour toute information vous concernant
- Le nom du ou des médecins qui ont l'habitude de suivre votre état de santé
- Votre infirmier(e) libéral(e) référent(e).

Votre prise en charge sera validée par « un protocole d'admission », valable un mois, rempli et signé conjointement par le Cadre de Santé du service et le médecin traitant.

Il sera prolongé tous les 3 mois, conformément à la réglementation, sous peine de voir s'interrompre la prestation.

Durant la prise en charge, la personne bénéficiaire ou son représentant légal, s'engage à se conformer au règlement de fonctionnement en vigueur dans le service.

## B- Lieu d'intervention

Le service intervient au domicile, ou au substitut du domicile de la personne âgée.

## C- Critères d'inclusion des patients

Les patients sont admis sur prescription médicale.

En application de la circulaire ministérielle n° 81-8 du 01er octobre 1981 relative aux services de soins infirmiers à domicile pour personnes âgées, le patient doit nécessiter des soins plus prolongés et mieux coordonnés que ne le permettraient les seules interventions à l'acte.

Sont pris en considération :

- ▶ La situation géographique,
- ▶ Les conditions matérielles, psychologiques et sociales,
- ▶ Les patients dont l'état de dépendance, défini par la grille A.G.G.I.R., nécessite une aide partielle ou totale évaluée selon les besoins exprimés par V.HENDERSON ou critères similaires.

- ▶ La nature des soins (des soins infirmiers - Décret n° 93-345 du 15/03/1993 relatif aux actes professionnels et à l'exercice de la profession d'infirmier - et, sur délégation, les soins relevant de la compétence de l'aide soignant).

Le S.S.I.A.D. doit répondre principalement à deux types de situations différentes : celles de phases aiguës de maladie sans gravité, et celles de dépendance. Dans les deux cas, les soins sont dispensés par du personnel infirmier et aide soignant, et ne requièrent pas l'utilisation d'un plateau technique.

Sur la base de ces critères, ne seront pas admis en S.S.I.A.D. :

- ▶ Les patients autonomes ne nécessitant que des soins techniques,
- ▶ Les patients trop lourds relevant de l'H.A.D. ou des soins palliatifs selon les critères définis réglementairement,
- ▶ Les patients ne demeurant pas dans le secteur géographique d'activité de la structure.

## D- Sortie

La fin de prise en charge est organisée avec la personne âgée, son entourage et son médecin.

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 S.S.I.A.D.,
- ▶ de l'impossibilité du S.S.I.A.D. d'assurer la continuité des soins,
- ▶ d'un refus de soins ou d'équipement de la part du patient.

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

Important : Le Cadre de Santé peut mettre fin à une prise en charge s'il 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 S.S.I.A.D. pour prodiguer des soins répondant aux critères de qualité, de confort et de sécurité, auxquels il s'est engagé de par une charte qualité.

Le Cadre de Santé, après accord du chef d'établissement, fera part des motifs de sa décision au médecin traitant, aux services sociaux compétents et à la D.D.A.S.S.

La personne soignée peut à tout moment mettre fin au contrat.

## E- Dispositions relatives à l'information des usagers

Vous pouvez contacter les services d'accueil et d'écoute téléphonique du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h au :

Tél : 04.90.13.47.49

1525, chemin du Lavarin BP 863 84083 Avignon Cedex 2

E.mail : [ssiad-avignon@hadar.fr](mailto:ssiad-avignon@hadar.fr)

Site Internet : [www.hadar.fr](http://www.hadar.fr)

# DROITS ET DEVOIRS



## ➤ Confidentialité et accès à l'information

Les données concernant la personne font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée par la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 06 août 2004).

Les données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel soignant ainsi que le personnel administratif ou représentant des autorités habilitées en vertu des dispositions propres.

Le droit d'accès et de rectification des données s'exerce auprès ou par l'intermédiaire du médecin habituel pour les données protégées par le secret médical.

La demande de communication des informations de nature autre, relève du directeur de la structure ou du personnel représentant l'autorité habilitée à délivrer ces informations.

La communication des documents et éléments d'information s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Toute personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives la concernant, dans les conditions fixées à l'article 40 de la loi du 6 janvier 1978 précitée.



## ➤ **Personne qualifiée / Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge**

---

Malgré tous les efforts faits pour veiller à la qualité de l'accueil et des soins, le patient peut avoir à formuler certaines critiques.

En cas de difficultés, le patient peut s'adresser à la surveillante, sans attendre sa sortie pour exprimer ses réserves, ses insatisfactions, ses questions, ...

En cas de contestation ou de réclamation, l'utilisateur ou son représentant a la possibilité de contacter une personne qualifiée et/ou la commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (C.R.U.Q.) qui siège au niveau de l'association H.A.D.A.R.

La liste des personnes qualifiées vous est remise avec ce livret d'accueil : vous reporter en annexe à l'arrêté n° 05-1479 portant désignation des personnes qualifiées.

La C.R.U.Q., conformément à la loi du 4 mars 2002 a pour objectifs et missions :

- De répondre aux requêtes formulées par les usagers,
  
- D'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et l'informer sur les voies de conciliation et de recours gracieux.

Vous trouverez en annexe une liste des membres de cette commission.



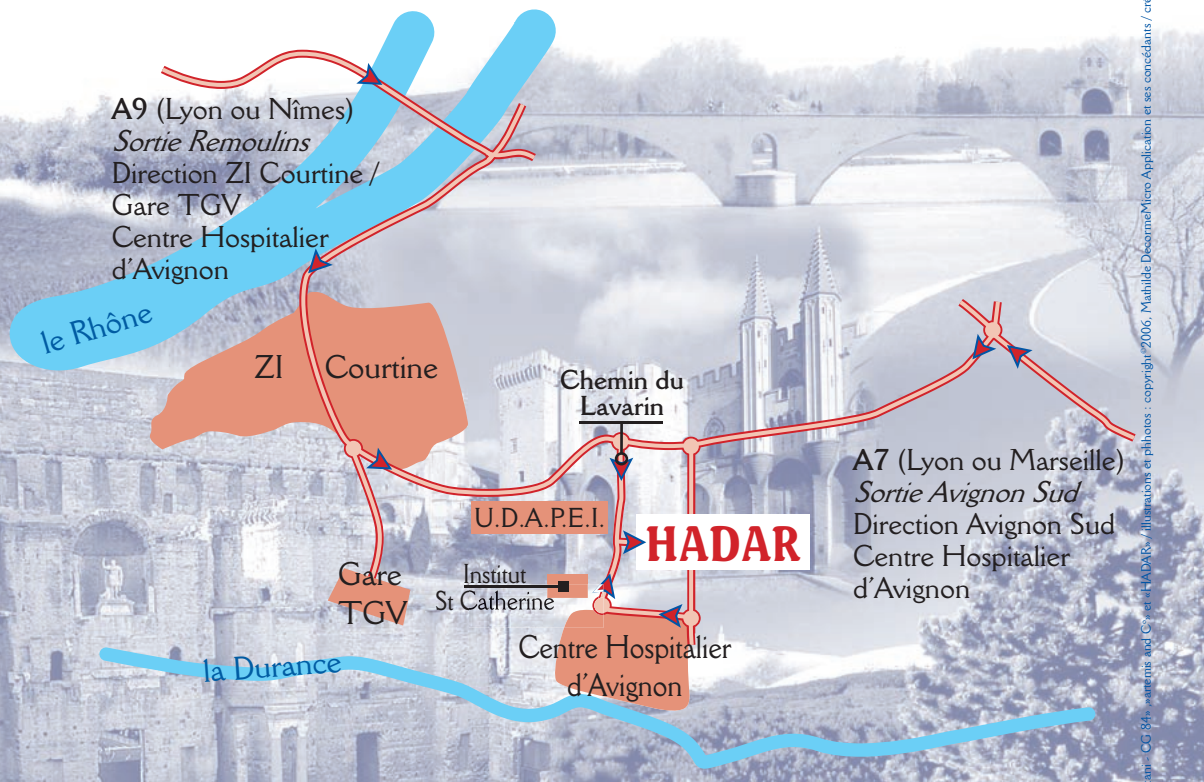
# Le siège de l'Association se situe au cœur du pôle santé de la Durance

## ➤ Accès possible à l'Association

En voiture : *Rocade Charles de Gaulle*  
en direction du Centre Hospitalier Henry Duffaut (Avignon)

En bus TCRA : arrêt «*Sainte Catherine*»  
N° 6 : *St Chamand* ⇔ *Hôpital*  
N° 14 : *Courtine* ⇔ *Le Pontet – Le Carillon*

*Les bureaux sont ouverts au public du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h*



**Association HADAR - Service SSIAD**  
**1525 Chemin du Lavarin - BP 863**  
**84 083 Avignon Cedex 2**

☎ : **04.90.13.47.49**

📠 : **04.90.89.72.46**

✉ : **ssiad-avignon@hadar.fr**

🌐 site : **www.hadar.fr**