

SSIAD

Livret d'accueil

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE





Le mot de la Direction ...

Madame, 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, ses missions, son fonctionnement, les valeurs et 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 :

- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Le règlement de fonctionnement du service
- La liste des membres de la Commission Des Usagers (CDU)
- La liste des personnes qualifiées

La Direction

Visas

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

Vu la circulaire n° DGAS/2C/DSS/MCGR/DHOS/O3/2009/05 du 29 janvier 2009 relative aux modalités d'autorisation des services de soins infirmiers à domicile et leur articulation avec le dispositif de régulation du conventionnement des infirmières libérales ;

Vu l'arrêté préfectoral du 22 mai 2008 portant désignation des personnes qualifiées prévues à l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles ;

Vu le décret n° 2005-1135 du 7 septembre 2005 portant codification de certaines dispositions relatives à l'action sociale et médico-sociale et modifiant le code de l'action sociale et des familles ;

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

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

Vu l'arrêté préfectoral n° 1478 du 10 juillet 1992 autorisant l'association HADAR à ouvrir un service de soins infirmiers à domicile ;

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.

Sommaire

1 Présentation de l'association

Un peu d'histoire.....	4
Objectifs de l'association.....	4

2 Le Service de Soins Infirmiers À Domicile (S.S.I.A.D.)

Public accueilli & Objectifs de la prise en charge.....	5
Prise en charge globale et pluridisciplinaire.....	5
Accueil des stagiaires.....	5
L'équipe du SSIAD.....	6
Engagement qualitatif du service de soins infirmiers à domicile.....	9
Démarche qualité.....	7
Garantie souscrite en matière d'assurance.....	7

3 Organisation des soins

Principales prestations & Conditions de facturation.....	8
Partenariat avec les services sociaux.....	8
Modalités de prise en charge.....	9

4 Droits & Devoirs

Confidentialité & Accès à l'information ...	11
Personne qualifiée / Commission des Usagers.....	12

Présentation de l'association

Un peu d'histoire

Déclarée le 7 juillet 1986 au journal officiel, l'Hospitalisation A Domicile d'Avignon et sa Région (HADAR) 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 la santé (médecins, pharmaciens, infirmiers, kinésithérapeutes, assistantes sociales), l'ouverture d'une structure de 12 places d'hospitalisation à domicile (HAD) a pu voir le jour le 1^{er} septembre 1988.

Elle concrétisait le 34^e service d'HAD mis en place sur le territoire national.

C'est en 1992, qu'à la demande de la DDASS du Vaucluse, l'HADAR a pris en charge l'ouverture d'un service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) de 30 places.

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

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

Son champ d'action s'étend en 2014 avec la mise en place d'une Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA) avec l'ajout de 10 places réservées à la prise en soins de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées.

Objectifs de l'association

L'association a pour objectifs :

- De faire bénéficier de soins à domicile, les usagers 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 usagers ou à des personnes âgées l'aide possible 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.

Le Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)

Public accueilli & Objectifs de la prise en charge

Sous tutelle de l'Agence Régionale de Santé, le SSIAD 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.

Selon le décret n° 2005-1135 du 7 septembre 2005 (portant codification de certaines dispositions relatives à l'action sociale et médico-sociale et modifiant le code de l'action sociale et des familles) et conformément aux dispositions des 6° et 7° du I de l'article 312-1 du code de l'action sociale et des familles, le SSIAD assure, sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels, auprès de personnes âgées de soixante ans et plus, malades ou dépendantes.

Prise en charge globale et pluridisciplinaire

Concertation, collaboration, coordination sont les éléments clés pour la réussite de votre maintien à domicile.

Le SSIAD facilite et assure une coordination entre patients, famille, médecin traitant, infirmiers libéraux, aides à domicile, indispensable pour une prise en charge optimale.

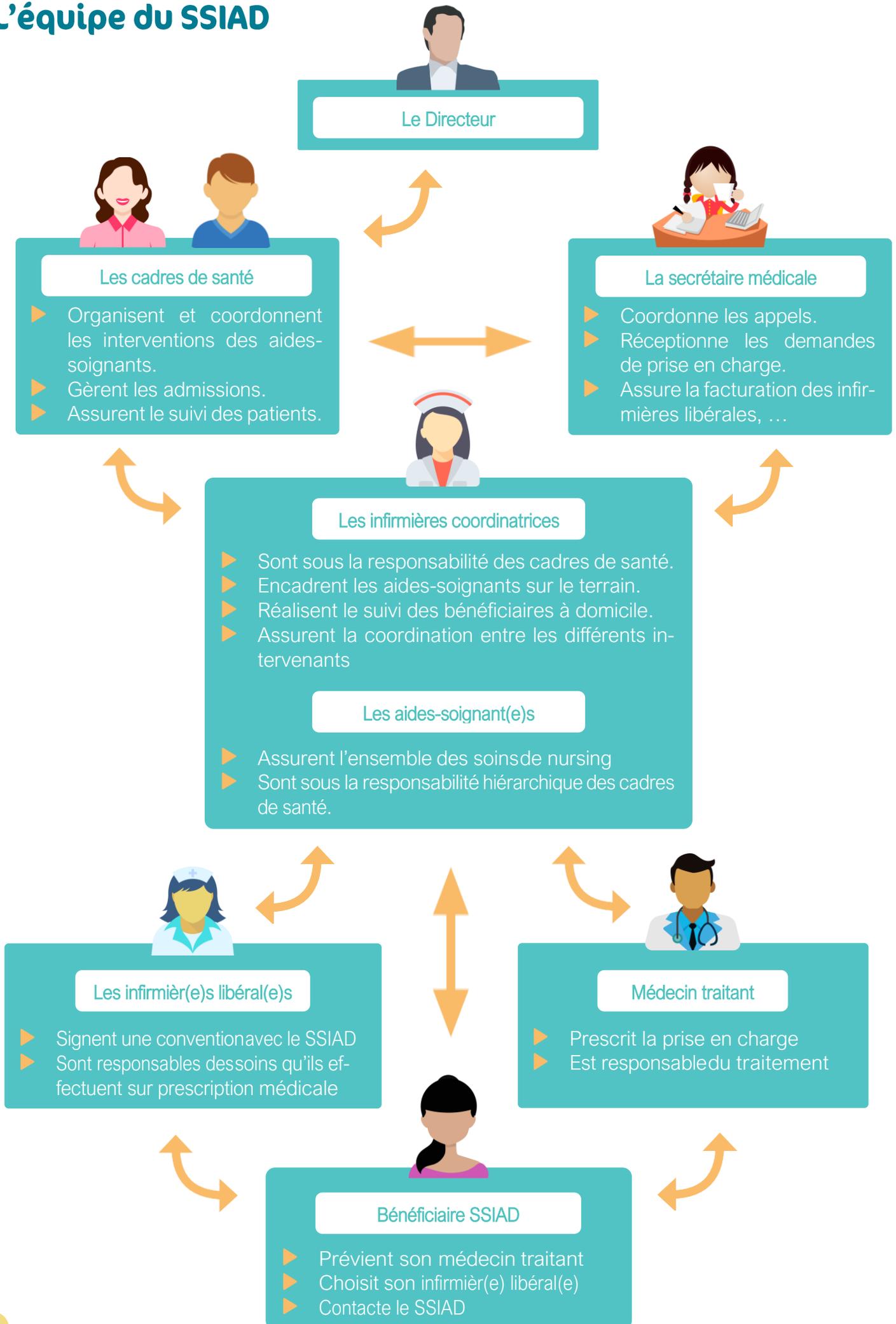
Tout au long de la prise en charge, en fonction des évaluations, pour votre sécurité et un travail en ergonomie, un aménagement de votre logement pourra vous être demandé, notamment en matériel médical.

Pour le bon déroulement des soins, une liste exhaustive de petits matériels pour la toilette vous sera demandé (protections, compresses, sérum physiologique, ciseaux, ...)

Accueil de stagiaires

Le service accueille des étudiants en formation (aide-soignant, infirmiers en première année d'études, assistant de vie). Ces stagiaires sont toujours accompagnés par un aide-soignant référent. Vous ne pouvez refuser leur présence, mais vous êtes libre d'accepter la prise en charge de vos soins par ces stagiaires. Ils sont soumis, au même titre que les autres intervenants, à l'obligation de réserve et de secret professionnel.

L'équipe du SSIAD



Engagement qualitatif du SSIAD

Le Service de Soins Infirmiers À Domicile s'engage à :

- Mettre en œuvre une action commune et harmonisée de soutien, dans le respect des personnes admises.
- Mener une politique gérontologique 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 SSIAD mettra en œuvre, autant que possible, des actions d'éducation du patient et de son entourage.

Démarche qualité

Dès sa création, le SSIAD est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les ESSMS ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent. L'objectif était d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies par des organismes habilités.

Les **évaluations internes** reposent sur une démarche continue retracée chaque année dans le rapport d'activité de l'établissement. Les résultats de ces évaluations sont communiqués à l'autorité ayant délivré l'autorisation (à savoir l'ARS, Agence Régionale de Santé) tous les cinq ans.

Les **évaluations externes** sont réalisées par des organismes agréés par la HAS (Haute Autorité de Santé). Ces organismes bénéficient de l'indépendance nécessaire à la sûreté du jugement, autrement dit les évaluateurs ne peuvent avoir ou avoir eu des liens avec la structure évaluée.

Garantie souscrite 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

PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LE SSIAD :

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.

PRESTATIONS EXTÉRIEURES

Ce sont les soins paramédicaux assurés par les infirmiers et pédicures libéraux, après accord du SSIAD.

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

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

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 SSIAD.

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

Coordination avec les partenaires du maintien à domicile

Le service travaille en collaboration avec :

- L'équipe du service APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) du Conseil Départemental ;
- Les CCAS d'Avignon-Montfavet et du Pontet ;
- Le DAC (Dispositif d'appui à la Coordination) ;
- L'EMSP (Equipe Mobile De Soins Palliatifs) et L'EMG (Equipe Mobile Gériatrique) du Centre hospitalier d'Avignon.
- L'HAD (Hospitalisation À Domicile) : possibilité de prise en charge conjointe selon certains critères médicaux.

Modalités de prise en charge

ADMISSION

Toute admission est précédée obligatoirement d'une visite de pré-admission effectuée au domicile, ou éventuellement en milieu hospitalier. Au cours de cette pré-admission, la présence d'un proche ou d'un membre de la famille (personne référente) est souhaitée. Cette pré-admission est réalisée par les responsables du service et/ou par les infirmières de coordination.

Afin de pouvoir constituer votre dossier administratif, vous devrez fournir :

- Votre carte vitale ;
- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour) ;
- La dernière ordonnance établie par votre médecin traitant.

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.

LIEU D'INTERVENTION

Le service intervient au domicile ou au substitut du domicile de la personne âgée (hors EHPAD).

CRITÈRES D'ADMISSION DES PATIENTS

Les patients sont admis sur prescription médicale.

En application de la circulaire ministérielle n° 81-8 du 1^{er} 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, des soins relevant de la compétence de l'aide-soignant).

Le SSIAD doit répondre principalement à deux 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 SSIAD :

- Les patients autonomes ne nécessitant que des soins techniques ;
- Les patients à forte charge en soins relevant de l'HAD ou des soins palliatifs, selon les critères définis réglementairement ;
- Les patients ne demeurant pas dans le secteur géographique d'activité de la structure.

Fin de prise en charge

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 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 et/ou de son entourage.

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 *a minima* d'hygiène et de sécurité n'ont pas été mises en œuvre, malgré les actions de conseil, d'information, d'incitation conduites par l'équipe du SSIAD, 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 Directeur d'établissement, fera part des motifs de sa décision au médecin traitant, aux services sociaux compétents et à l'ARS (Agence Régionale de Santé).

La personne soignée peut à tout moment mettre fin au contrat contre avis médical, par courrier.

DISPOSITIONS RELATIVES A 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 14h00 à 17h00 au :

Tél : 04.90.13.47.49

1525, chemin du Lavarin - BP 863 - 84083 Avignon Cedex 2

E.mail : secretariat-ssiad@hadar.fr

Site Internet : <http://hadar.fr>

Droits & devoirs

Confidentialité & 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 6 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 6 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.

Dans ce cadre légal, l'HADAR a déclaré tous les traitements informatiques qu'il effectue auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) qui a pour mission de faire respecter cette loi. Notre établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage de l'établissement.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique.

Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que, pour les données administratives, au service de facturation.

Vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au service informatique, par courrier ou par courriel à informatique@hadar.fr (Loi 2018-493 du 20 juin 2018 sur la protection des données personnelles).

Personne qualifiée / Commission Des Usagers

PERSONNE QUALIFIÉE :

Malgré tous les efforts faits pour veiller à la qualité de l'accueil et des soins, le patient peut avoir à exprimer son insatisfaction.

En cas de difficultés, le patient peut s'adresser aux cadres de santé du service, 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 Usager (CDU) 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 (*cf. annexes*).

COMMISSION DES USAGERS :

La CDU, 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.

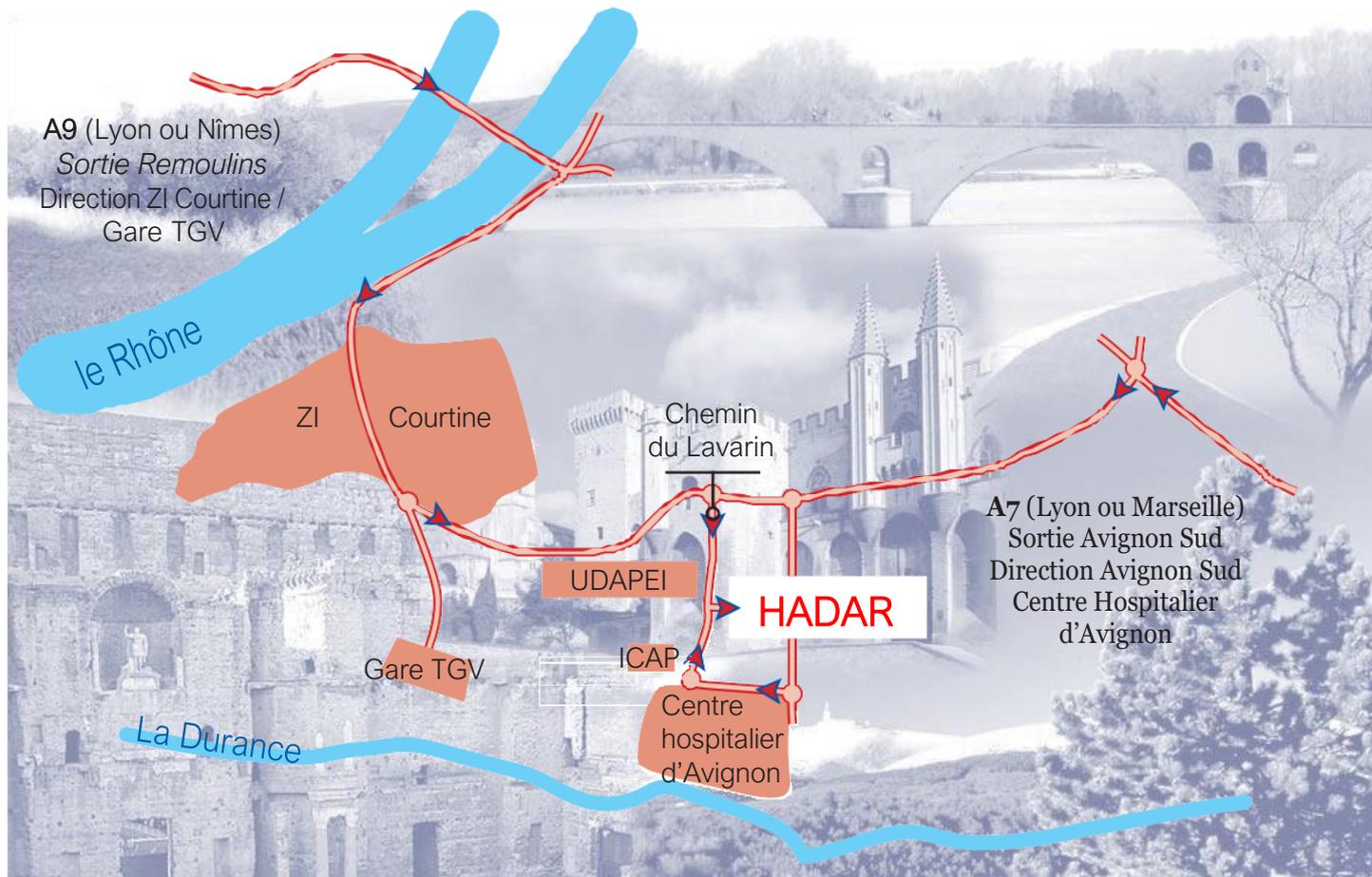
Vous trouverez en annexe la liste des membres de cette commission.

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 ORIZO, arrêt « Rhône Durance » :
N° C2 : Buld'Air ↔ Hôpital
N° 30 : Montfavet ↔ Avignon TGV

Les bureaux sont ouverts au public
du lundi au vendredi de
8h30 à 12h30 et de 14h00 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

✉ : secretariat-ssiad@hadar.fr

🌐 site : www.hadar.fr