

LIVRET D'ACCUEIL du patient en SSIAD

Préambule

Les établissements et services médico-sociaux régis par la loi du 02.01.2002 doivent s'attacher au respect des droits de la personne accueillie dans ces structures, en privilégiant une **prise en charge individualisée**, en tenant **informé le patient** des ses droits et des prestations disponibles, tout en respectant la **confidentialité des informations** le concernant.

Le livret d'accueil, qui est remis à la personne prise en charge ou à son représentant légal lors de l'accueil dans le SSIAD **comporte les documents fondamentaux** suivants :

- la charte des droits et libertés de la personne accueillie
- des informations générales sur le fonctionnement du SSIAD
- les termes du contrat de soins conclu entre le SSIAD et le bénéficiaire qui fixe les modalités d'intervention du service et définit les droits et obligations réciproques des soussignés.

Pour autant, d'autres instruments s'avèrent nécessaires à une mise en œuvre exhaustive des droits précédemment cités, tels que :

- le règlement de fonctionnement
- le projet d'établissement ou service
- le conseil de la vie sociale
- le médiateur ou personne qualifiée.

Texte de la charte des droits et libertés de la personne accueillie

La loi N° 2002-2 du 02 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico- sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe de l'arrêté du 08 septembre 2003 est un des 7 nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Les SSIAD adoptent la présente charte et s'engagent à en appliquer les principes dans leurs services respectifs.

Article 1er

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1 - La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge;
- 2 - Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3° - Le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier,

les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

La Direction Régionale de l'Action Sociale (DGAS)

Les SSIAD : Informations générales

Vous avez fait appel à un service de soins infirmiers à domicile, pour vous apporter une aide dans le cadre d'un maintien à domicile.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous donner des informations sur :

- la mission des services de soins infirmiers à domicile
- les modalités de prise en charge
- le fonctionnement du service et ce que vous pouvez en attendre.

Mission des 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 au domicile à la suite d'une hospitalisation
- de prévenir ou retarder l'aggravation de l'état des personnes accueillies et éviter ainsi leur admission en établissements d'hébergements ou de soins.

Leur mission est d'assurer, la continuité des soins prescrits et programmés, qui se doivent d'être plus prolongés et mieux coordonnés que ne le permettent les seules interventions à l'acte.

Modalités de prise en charge

Nature et financement de la prise en charge

Les soins dispensés par le SSIAD sont intégralement financés par l'assurance maladie sur la base d'une dotation annuelle de soins.

Elle couvre la rémunération des infirmiers (y compris des libéraux qui sont payés par le SSIAD après accord), des pédicures en cas de nécessité médicale après accord également, du personnel soignant employé par le service.

Elle comprend également la fourniture du petit matériel médical, les frais de déplacement du personnel, et autres frais généraux liés au fonctionnement du service.

Critères d'inclusion des patients

Les services de soins infirmiers à domicile assurent sur prescription médicale, les soins infirmiers sous les formes de soins techniques ou de soins de base et relationnels auprès :

- de personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes
- de personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap
- De personnes adultes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques ou présentant une affection de longue durée.

Sont également pris en considération les critères suivants :

- les conditions matérielles, psychologiques, et sociales de la personne
- la nature des soins nécessaires : soins infirmiers prévus par le décret de compétence de 1993 et sur délégation ceux relevant de la compétence du personnel soignant du service.

Ne sont donc pas admis en SSIAD les patients :

- autonomes ne nécessitant que des soins techniques
- trop lourds relevant de l'HAD ou des soins palliatifs
- ne demeurant pas dans le secteur géographique d'activité de la structure

Lieu d'intervention

Le service intervient au domicile ou dans les établissements non médicalisés pour personnes âgées ou pour personnes adultes handicapées.

Fin de la prise en charge

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

Elle peut notamment résulter:

- 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

Le patient est ensuite orienté vers le circuit de prise en charge approprié à sa situation.

Fonctionnement général du service

Les intervenants du SSIAD

- un ou une infirmier(ère) coordinateur (trice)
- infirmiers salariés et/ou infirmiers libéraux
- aides -soignants (tes) ou Aides médico-psychologiques
- pédicures
- ergothérapeutes et psychologues
- personnel administratif

NB : les infirmiers et les pédicures podologues libéraux peuvent exercer dans un SSIAD sous réserve d'avoir conclu une convention avec le service de soins.

Leur rôle

➤L'infirmier coordonnateur

Il est responsable du service et assure son fonctionnement interne, il est notamment chargé :

5 AGE ET VIE, 155 rue général Michel Audéoud 83000 TOULON
Tél 04/94/46/34/49
Fax.04/94/46/45/71

- de l'accueil des personnes
- de l'évaluation de leur besoin de soins
- de la coordination des différents intervenants

Il peut exiger si besoin la mise en place d'aides techniques ou de matériel médical afin que les soins soient effectués avec toute la sécurité et le confort nécessaire au patient comme au soignant.

Il est également chargé de la coordination du service avec les établissements médico-sociaux ou de santé et les professionnels de santé libéraux.

➤ Les infirmiers

Ils dispensent les soins techniques relevant de leur compétence et organisent le travail des aides-soignants et des aides médico-psychologiques.

➤ Les aides-soignants, les AMP

Ils réalisent sous la responsabilité des infirmiers les soins de base et relationnels relevant de leur compétence (soins d'hygiène, aide aux actes essentiels de la vie)
Sont exclues les tâches relevant de l'aide ménagère.

➤ Le personnel administratif

Il assure le suivi des dossiers administratifs et la fonction de correspondant durant les heures d'ouverture du bureau.

Le rôle du médecin traitant

Le bénéficiaire conserve le libre choix de son médecin traitant qui assure la responsabilité du traitement dont il établit le protocole en lien constant avec l'infirmier coordinateur.

Engagement qualitatif du SSIAD

Le service de soins infirmiers à domicile s'engage :

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

- A mener une **politique gérontologique régionale** construite **autour des 4 thèmes suivants:**

➤ Des soins de qualité

Le SSIAD s'engage à garantir à la personne accueillie l'accès à des soins de qualité par un personnel qualifié et bénéficiant des formations nécessaires.

➤ Une politique de qualité de vie

Le SSIAD s'attache à :

-développer une politique de qualité de vie

-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.

➤ Une adaptation permanente

Le SSIAD s'engage à apporter des réponses évolutives en fonction de leur état de santé aux besoins des personnes accueillies afin de préserver au maximum leur autonomie.

➤ Des actions de prévention et d'information du patient

Le SSIAD s'engage à mettre en œuvre des actions de prévention, et d'éducation du patient ou de son entourage.

Il doit veiller à informer le patient et son entourage sur les gestes ou sur le matériel nécessaire pour la mise en place de cette prévention.

CONTRAT DE SOINS

Entre les soussignés :

Le SSIAD dénommé :

SSIAD Age et Vie

Dont le siège est :

155 rue Général Michel Audéoud 83000 TOULON – 04 94 463 449

Ci-après désigné: «le service ».

D'une part,

Et

Monsieur, Madame.....

Demeurant.....

Tél.....

Personne accueillie ci-après désigné : « le bénéficiaire ».

d'autre part,

I Objet du contrat :

Le bénéficiaire a formulé auprès du Service une demande d'intervention à son domicile destinée à l'accompagner dans son projet de vie.

Le présent contrat a pour objectif de présenter les modalités d'interventions du Service, auprès du bénéficiaire, suite à l'évaluation réalisée au domicile de celui-ci. De plus, il fixe les droits et obligations régissant les relations entre le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), et le bénéficiaire.

II Planning des interventions

Le nombre et la fréquence des interventions sont fonction de la prescription médicale. Les horaires et la durée des interventions sont exclusivement fonction de l'état clinique du bénéficiaire, de l'évaluation de l'infirmier(e) coordinateur(trice) et du fonctionnement du Service.

7

AGE ET VIE, 155 rue général Michel Audéoud 83000 TOULON

Tél 04/94/46/34/49

Fax.04/94/46/45/71

Les horaires de passage sont fixés à l'avance. Toutefois, ils peuvent fluctuer en fonction d'urgence, d'hospitalisation ou de réajustement de tournées.

III Droits et obligations du Service

- **Le personnel du service :**

-est muni d'une carte professionnelle avec photo qui pourra être présentée au bénéficiaire, sur sa demande, lors de la première prise de contact.

-n'est pas habilité à accompagner, pendant ses heures de travail, le bénéficiaire dans son véhicule personnel ou dans celui du bénéficiaire pour quelque motif que ce soit.

-est soumis à l'obligation de réserve et de secret professionnel.

-ne devra pas recevoir du bénéficiaire 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 du bénéficiaire.

-n'a pas à effectuer des tâches relevant d'une aide ménagère.

- Le SSIAD n'interviendra qu'avec le consentement du bénéficiaire ou de son représentant légal.
- Le Service étant organisé par roulements et le personnel soignant pouvant être masculin ou féminin, le bénéficiaire ne pourra pas choisir le personnel soignant intervenant à son domicile.
- Le Service n'est pas tenu d'accepter les clefs du domicile du bénéficiaire, même pour les personnes dépendantes.
- Un dossier de soins permettant de coordonner les actions de tous les intervenants est laissé au domicile du bénéficiaire. Il demeure la propriété de l'Association et sera récupéré en cas d'arrêts de prise en charge.
- Les données informatisées pour la gestion médico-administrative ont fait l'objet d'une autorisation de la CNIL (Commission Nationale en Informatique et Liberté) et ne seront pas utilisées à d'autres fins.

IV Droits et obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire a le libre choix de son médecin traitant qui assume l'entière responsabilité du traitement. Il doit impérativement **informer** le service en cas de **changement de médecin traitant**.

1. Le bénéficiaire doit impérativement **faire appel au service SSIAD** pour toute **nouvelle prescription** du médecin traitant concernant des **soins infirmiers** à effectuer (pansements, injections, perfusions.... etc). En cas de non-respect de cette procédure, les frais engagés pour les soins seront réglés par le bénéficiaire et ne seront pas pris en charge par l'Assurance Maladie.

2. Le bénéficiaire doit impérativement attacher ou enfermer ses animaux domestiques dès l'arrivée du personnel du Service et ce, pendant l'exécution des soins et jusqu'à son départ. Le refus du bénéficiaire ou de sa famille peut conduire à une rupture immédiate du contrat.

3. Il est expressément demandé au conjoint, à la famille ou aux intervenants extérieurs au service de ne pas interférer dans les soins dispensés au bénéficiaire.

Toutefois, dans un souci de maintien de l'autonomie, la participation du bénéficiaire pourra être sollicitée par le Service. Le personnel soignant ne pourra jamais remplacer la famille ou l'aidant

habituel, (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 ou d'aidant habituel, le bénéficiaire devra faire appel à un autre type de soutien complémentaire (aide à domicile, voisins,...etc).

Le contrôle du travail effectué par les soignants n'est que de la compétence technique du service. Cependant l'infirmière coordinatrice se rendra au domicile du bénéficiaire sur simple demande pour répondre aux observations ou interrogations du bénéficiaire et faire des visites de contrôle concernant son personnel, les soins dispensés et l'environnement du bénéficiaire.

4. Le bénéficiaire 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 et serviettes de toilettes,
- Cuvettes,
- Produits de toilettes, tel que savon, shampoing...**
- Protection en cas d'incontinence,
- Linge propre et adapté et en quantité suffisante,

Cette liste n'est pas exhaustive

5. Le service, pour assurer la sécurité de la personne soignée et celle du personnel soignant pourra exiger certains aménagements et adaptations de l'habitat, tels que :

- Barre de maintien,
- Tapis antidérapant,
- Banc de baignoire,
- Lit médicalisé électrique,
- Cadre de marche,
- Chaise garde robe ou chaise roulante,
- Lève-malade...

(Certains de ces aménagements peuvent faire l'objet d'une prise en charge par différents organismes).

Cette liste n'est pas exhaustive

6. Absences : le bénéficiaire contraint de s'absenter pour un motif personnel, doit en aviser le service dans les meilleurs délais avant tout départ et retour à domicile afin de lui permettre d'élaborer les plannings.

Toute modification dans les coordonnées de la famille ou des personnes à joindre, ainsi que des intervenants extérieurs, est à signaler au Service immédiatement.

En cas d'admission d'urgence en milieu hospitalier, la personne référente doit en informer immédiatement le Service. Elle signalera l'identité de l'établissement d'accueil et dès que possible la date de sortie.

En cas d'interruption du service de soins, la reprise en charge ne sera pas systématique, elle sera fonction des places disponibles.

Le service étant terrain de stage pour les élèves infirmiers ou aides-soignants, le stagiaire doit être accueilli par le bénéficiaire en même temps que le soignant du service.

Les prestations de soins et la relation soignant/soigné doivent se réaliser dans un respect et une confiance mutuelle.

V Durée du contrat

Le présent contrat prend effet au jour de l'admission lors de l'établissement du protocole de traitement par le médecin traitant du bénéficiaire, et suit la validité du protocole. Ce protocole est valable 30 jours.

Une demande de prolongation sera proposée, par le service, au médecin traitant du bénéficiaire, pour des nouvelles périodes de 3 mois renouvelables.

VI Tarif

Le forfait de soins est intégralement pris en charge par les caisses de sécurité sociale et recouvre les soins dispensés par le Service.

La sécurité sociale rembourse directement le service. Aucune avance ne sera réclamée au bénéficiaire.

VII Résiliation

Les deux parties signataires (le service et le bénéficiaire) peuvent, à tout moment, mettre fin au contrat.

Les motifs de résiliation peuvent être notamment :

- Non-respect des droits et obligations découlant du présent contrat,
- Non-respect du règlement de fonctionnement,
- Non-respect des règles de sécurité,
- Insalubrité du logement ou très mauvaises conditions de travail,
- Problème relationnel répétitif ou comportement dangereux,
- Absences répétées (sauf cas de force majeure),
- Non-réception dans les délais impartis par la réglementation en vigueur des protocoles de traitement dûment remplis par le médecin traitant du bénéficiaire.

Le présent contrat est soumis à l'acceptation par les deux parties du règlement de fonctionnement ci-joint.

Fait à le

Signature du Bénéficiaire
Ou de son représentant légal,
Précédé de la mention « lu et approuvé »

Signature et cachet du SSIAD
Nom du signataire

Service de soins infirmiers à domicile
Age et Vie
155 rue Général Michel Audéoud
83000 TOULON

ATTESTATION

Je soussigné(e).....

Atteste avoir reçu le contrat de soins du Service de Soins Infirmiers chargé du maintien à domicile et en avoir pris connaissance.

Je m'engage à m'y conformer scrupuleusement.

Le

Signature du Bénéficiaire
Ou de son représentant légal *,
Précédé de la mention « lu et approuvé »

Signature du représentant du SSIAD
Nom du signataire

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