

PRESENTATION

- p. 3 Statut juridique
- p. 3 Organigramme

FONCTIONNEMENT

- p. 4 Accueil administratif
- p. 4 Le suivi thérapeutique
- p. 5 L'équipe pluridisciplinaire
- p. 5 Modalités d'organisation de votre prise en charge
- p. 6 Le suivi médical
- p. 6 Le suivi des soins de réhabilitation
- p. 6 Le dossier de soins et le cahier de liaison
- p. 6 La fin de prise en charge en ESA
- p. 7 Le secteur d'intervention

L'ÉQUIPE SPÉCIALISÉE ALZHEIMER

- p. 8 Prise en charge
- p. 8 Les séances de réhabilitation
- p. 9 Les prestations effectuées
- p. 10 La coordination avec les partenaires extérieurs
- P.10 La collaboration avec les centres de formation

QUALITE ET GESTION DES RISQUES

- p.11 Infections liées aux soins

LE TRAITEMENT DE LA DOULEUR

- P.12 Prévention de la douleur

MESURE DE LA SATISFACTION

- p. 13-14 Les questionnaires de satisfaction

LA DEMARCHE QUALITE

- p.15 Evaluation interne et externe

LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

- p. 16 La prise en charge financière

VOS DROITS

- p. 17 Information, consentement, et la confidentialité
- p. 18 Relations avec les usagers
- p. 19 La personne qualifiée
- p. 19 Le respect de la vie privée
- p. 19 La bien-traitance
- p. 20-21 la charte des droits et libertés

- p. 22 **INDEX**

SERVICE DE SOINS A DOMICILE

EQUIPE SPECIALISEE ALZHEIMER



03 24 33 33 73



INDEX

P3	Présentation	P10	La collaboration avec les centres de formation
p3	Statut juridique	p11	Qualité et gestion des risques
p3	Organigramme	p12	Le traitement de la douleur
p4	Fonctionnement	p13	Mesure de satisfaction
p4	Accueil administratif	p14	Mesure de satisfaction
p5	L'Equipe pluridisciplinaire ESA	p15	La démarche qualité
P5	Modalité d'organisation de prise en charge	p16	La prise en charge financière
p6	Le suivi médical	p17	Information et liberté
p6	Le suivi des soins de réhabilitation	p17	Consentement et la confidentialité
p6	Le dossier de soins et le cahier de liaison	p18	Relation avec les usagers
p6	L'arrêt d'intervention de l'ESA	p19	La personne qualifiée
p7	Le secteur d'intervention	p19	Le respect de la vie privée
p8	La prise en charge	p19	La bien-traitance
p8	Les séances de réhabilitation	p20	Charte des droits et libertés
p9	Les prestations effectuées	p21	Charte des droits et libertés
p10	La coordination avec les partenaires extérieurs	p22	Index

PRESENTATION

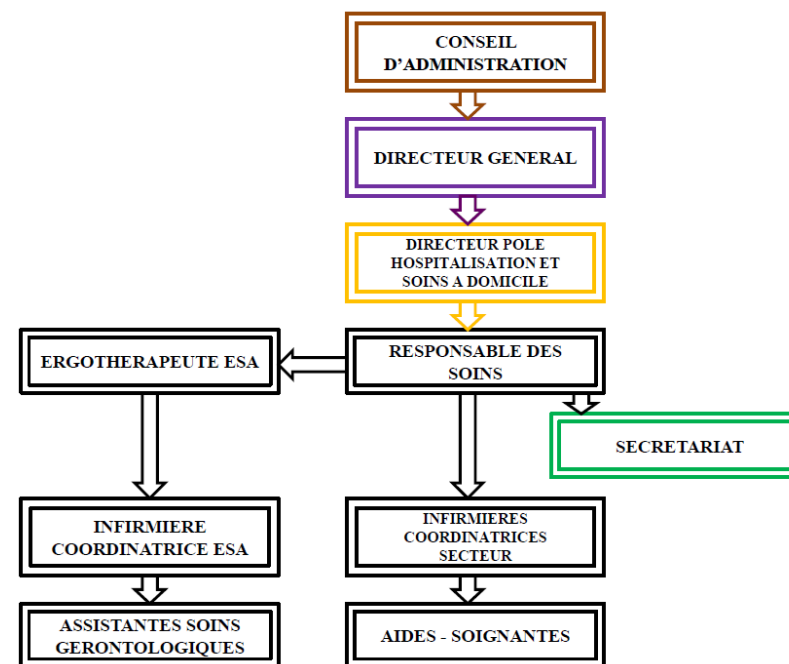
STATUT JURIDIQUE

Le SSIAD-ESA est géré par la Mutualité Française Champagne-Ardenne SSAM, organisme privé à but non lucratif régi par le Code de la Mutualité.

Le SSIAD est ouvert depuis septembre 1982. A ce jour, la capacité autorisée est de 226 places dont 186 pour personnes âgées, 30 pour personnes handicapées et 10 pour l'ESA (Equipe Spécialisée Alzheimer).

Le SSIAD est sous l'autorité de l'Agence Régionale de Santé Champagne - Ardenne.

ORGANIGRAMME



L'accueil administratif est ouvert de 8H30 à 12H00 et de 13H00 à 17H30 du lundi au vendredi.

En dehors de ces heures, le numéro d'appel vous met en relation avec le répondeur de l'infirmier(e) coordinateur (trice) d'astreinte.

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

L'ESA est une équipe mobile qui intervient à domicile sur prescription médicale, auprès de personnes présentant une maladie d'Alzheimer ou une maladie apparentée* au stade léger ou modéré.

• *Pour assurer des soins de réhabilitation financés par la Caisse d'Assurance Maladie.*

• *Pour dispenser 12 à 15 séances sur une période de 3 mois renouvelable une fois par an.*

LE SUIVI THERAPEUTIQUE

Il se fait au travers :

☞ **Des transmissions hebdomadaires**, concernant le déroulement des séances de réhabilitation, dans le dossier de soins et le cahier de liaison ou par téléphone entre l'ergothérapeute et les assistantes de soins en gérontologie.

☞ **Une réunion tous les 15 jours** avec l'ergothérapeute et les assistantes de soins en gérontologie pour superviser et éventuellement réajuster les séances de réhabilitation.

☞ **Des réunions mensuelles** entre l'infirmière coordinatrice, l'ergothérapeute et les assistantes de soins en gérontologie.

Arrêté du 08 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La personne hospitalisée est **traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé** la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Arrêté du 08 septembre 2003 relatif à la **charte des droits et libertés de la personne accueillie**, article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles.

Les principes généraux



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**.

Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**.

La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent.

Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**.

Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

L'EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Se compose :

D'**une infirmière coordinatrice**, exerçant également au SSIAD, et ayant pour mission d'effectuer la visite d'admission et de coordonner les interventions. Elle remplira avec vous et l'aidant principal, le dossier d'admission.

D'**une ergothérapeute**, en charge des évaluations initiales, de fin de suivi thérapeutique, de l'élaboration et de la mise en oeuvre du projet de séances de soins de réhabilitation et d'accompagnement.

D'**Assistants de soins en gérontologie**, exerçant également en tant qu'aide-soignante au SSIAD et effectuant les séances de réhabilitation sur la base de l'évaluation initiale et des objectifs de soins établis par l'ergothérapeute.

D'**une secrétaire du SSIAD** qui réceptionne les demandes d'entrée en ESA.

MODALITES D'ORGANISATION DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Après l'évaluation individuelle de vos besoins, l'organisation des séances est établie et mise en place selon les modalités définies dans le document individuel de prise en charge.

Le règlement intérieur du SSIAD-ESA vous est remis dès votre admission.

LE SUIVI MEDICAL

Le médecin prescripteur reçoit le bilan initial et le bilan de fin de suivi thérapeutique ainsi que le plan de soins individualisés rédigés par l'ergothérapeute.

LE SUIVI DES SEANCES DE REHABILITATION

Il s'organise autour du plan de soins individualisés.

L'intervention des assistant(e)s de soins en gérontologie s'effectue sous la responsabilité de l'ergothérapeute qui assure une supervision du contenu et du déroulement des séances.

LE DOSSIER DE SOINS ET LE CAHIER DE LIAISON

Le dossier de soins reste au SSIAD. Un cahier de liaison reste au domicile le temps de la prise en charge.

Ce cahier, vous pouvez le prendre en cas d'admission en hébergement temporaire.

A l'arrêt de l'intervention de l'ESA, le cahier de liaison sera restitué au service pour archivage.

LA FIN DE PRISE EN CHARGE EN ESA

Elle arrive au terme des 12 à 15 séances prescrites.

Une fiche-relais est élaborée pour transmettre des conseils et des procédures d'accompagnement de la personne aidée aux partenaires extérieurs ainsi qu'aux aidants familiaux.

Le SSIAD s'inscrit dans une recherche en permanence d'amélioration de la qualité de votre prise en charge

LA PERSONNE QUALIFIÉE

(Article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles)

Toute personne peut faire appel à une personne qualifiée, en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

La liste des personnes qualifiées est disponible au secrétariat du service SSIAD.

LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

(Article L.311-3 du Code de l'action sociale et des familles)

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent. De même votre dignité, votre intégrité, votre intimité et votre sécurité seront respectées.

LA BIEN-TRAITANCE

(article L311-4 du Code de l'action sociale et des familles)

Notre équipe sera particulièrement attentive à votre bien-traitance par son écoute, ses relations avec vous et votre entourage, les soins et l'attention qu'elle vous prodiguera.

Formée à la prévention de la maltraitance, elle sera soucieuse de cette question, et vous pourrez vous confier à elle.

Le numéro national d'appel contre la maltraitance, le **3977** est un dispositif d'accueil et d'écoute téléphonique à disposition de tous en vue d'alerter sur une situation de maltraitance.

Le **119** est le numéro national dédié à la prévention et à la protection des enfants en danger ou en risque de l'être.

VOS DROITS

RELATIONS AVEC LES USAGERS ET QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

Si vous avez un problème, un motif d'insatisfaction, ou des éloges, vous pouvez en faire part au personnel du SSIAD. Mais également, contacter le service, ou écrire au Directeur du SSIAD qui vous répondra.

L'avis des usagers est par ailleurs recueilli au travers d'un questionnaire de satisfaction qui vous sera remis après deux semaines de prise en charge et 1 fois par an.

Les résultats de l'enquête de satisfaction sont disponibles sur simple demande auprès du secrétariat du service.

Pour contacter le Directeur, vous pouvez écrire à :

**Monsieur le Directeur du SSIAD
Service de Soins Infirmiers A Domicile
57 Cours Briand CS 70063
08008 Charleville Mézières**

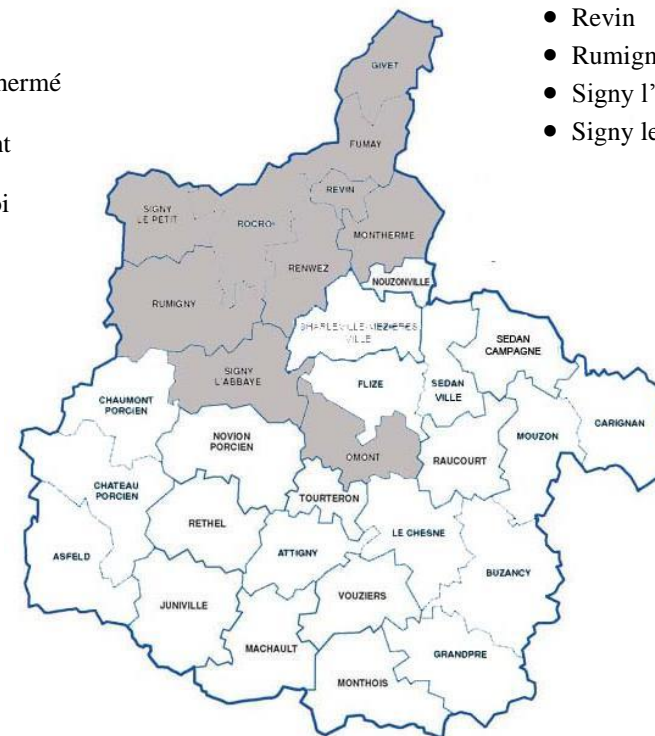
OU

**Téléphoner pour obtenir un rendez-vous au :
03 24 33 33 73**

LE SECTEUR D'INTERVENTION

L'ESA intervient sur les communes des cantons de :

- Fumay
- Givet
- Monthermé
- Omont
- Rocroi
- Renwez
- Revin
- Rumigny
- Signy l'Abbaye
- Signy le Petit



PRISE EN CHARGE

L'infirmière coordinatrice effectuera la première séance à domicile pour établir le dossier d'admission en présence de l'aidant principal.

L'ergothérapeute intervient dans un second temps pour réaliser les différentes évaluations nécessaires à l'élaboration du plan de soins individualisés.

Une troisième séance sera effectuée en binôme (ergothérapeute/ASG) pour permettre la transmission et la continuité du plan de soins.

L'ergothérapeute intervient en fin de suivi thérapeutique afin d'évaluer le bénéfice des séances et de rédiger la fiche-relais à destination des partenaires extérieurs et des aidants familiaux.

LES SEANCES DE REHABILITATION

12 à 15 séances de réhabilitation sont effectuées à domicile sur une période de trois mois, renouvelables une fois par an au terme de la dernière séance effectuée.

L'objectif de ces séances:

- Faciliter l'indépendance et l'autonomie des personnes afin de prolonger le maintien à domicile
- Mettre en place un programme de soins de réhabilitation personnalisé en vue de maintenir et de stimuler les capacités motrices, cognitives et sensorielles
- Accompagner et former les aidants
- Permettre les relais pour que les adaptations et les procédures d'accompagnement soient poursuivies à domicile.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir l'autonomie et la protection de personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle organise et promeut le « droit des usagers ».

INFORMATION ET LIBERTÉ

A l'occasion de votre prise en charge par le SSIAD, des renseignements administratifs et médicaux vous ont été demandés et sont traités par informatique dans des 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 du SSIAD, au **03.24.33.33.73**

L'INFORMATION, LE CONSENTEMENT, ET LA CONFIDENTIALITÉ

(Article L.311-3 du Code de l'action sociale et des familles)

Toute personne doit être informée sur ses droits fondamentaux, sur la prise en charge et l'accompagnement dont elle bénéficie. Le consentement éclairé doit être systématiquement recherché et respecté, lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.

La confidentialité des informations la concernant doit être assurée.

Le forfait des séances de réhabilitation à domicile est intégralement pris en charge par les caisses d'Assurance Maladie à condition de disposer d'une prescription médicale.

LES PRESTATIONS EFFECTUEES

- Evaluer les capacités, les attentes et les besoins au regard des habitudes de vie.
- Mise en place d'activités thérapeutiques en lien avec les objectifs fixés dans le plan de soins.
- Faciliter l'adaptation à la maladie et diminuer les troubles du comportement
- Aider l'aidant à développer des compétences d'accompagnement (éducation thérapeutique, communication verbale et non verbale, bienveillance...).

UNE PRISE EN CHARGE COORDONNEE AVEC LES AUTRES PROFESSIONNELS

- *Les médecins spécialistes et généralistes*
- *Les praticiens paramédicaux*
- *Les services d'aide à domicile*
- *Les structures de soins*
- *Les EHPAD*
- *Les services médico-sociaux du Conseil Général*
- *Les associations.....*

COLLABORATION AVEC LES CENTRES DE FORMATION

LESA participe à la formation des étudiants en soins infirmiers, des assistants de soins en gérontologie, des aides médico-psychologiques, ou des étudiants cadre de santé. Ils seront amenés, avec votre accord, à participer à vos soins.

La loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et le médico-social prévoit la réalisation d'évaluation interne et externe pour les établissements et services sociaux ou médico-sociaux.

Le but de cette démarche d'évaluation interne et externe est avant tout, d'évaluer sur la base de critères d'objectifs la pertinence et la qualité des prestations mises en œuvre afin de répondre aux attentes des usagers.

- Courant 2013, le service a réalisé l'évaluation interne à l'aide du référentiel UNASSI (Union Nationale des Associations et Services de Soins Infirmiers).
- La première visite d'évaluation externe s'est déroulée le mois d'octobre 2014.

L'évaluation externe est réalisée par un organisme indépendant habilité par l'ANESM (Agence National de l'évaluation et de la qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux).

MESURE DE SATISFACTION

Lors de votre prise en charge, des questionnaires vous seront proposés.

Il est important que vous les remplissiez, leur analyse nous aide à améliorer la qualité du service rendu.

L'infirmier(ère) coordinateur(trice), l'ergothérapeute et les assistant(e)s de soins en gériatrie sont à votre disposition pour toute explication ou renseignement.

QUALITE ET GESTION DES RISQUES

La gestion de la qualité et des risques comprend la mise en œuvre d'une politique d'amélioration continue de la qualité.

Un système de signalement des événements indésirables est en place afin de dégager les priorités d'action pour améliorer votre prise en charge.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES GESTION DES RISQUES

Le SSIAD participe à la mise en place de protocoles d'hygiène, afin de lutter contre les Infections liées aux soins ou aux bactéries multi résistantes (BMR) aux antibiotiques.

Les actions de formation du personnel sont menées régulièrement.

Il vous sera demandé de respecter certaines règles d'hygiène (lavage des mains) et l'équipe vous donnera des conseils, notamment sur l'hygiène de votre domicile, l'hygiène du linge, et l'hygiène liée à la présence d'animaux ou parasites.

LE TRAITEMENT DE LA DOULEUR

Votre participation est essentielle

LE TRAITEMENT DE LA DOULEUR

La douleur se prévient.

La douleur se traite.

Traiter votre douleur, c'est possible.

La douleur n'est pas une fatalité

Avoir mal, ce n'est pas normal

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

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.

N'HÉSITEZ DONC PAS A NOUS SIGNALER TOUTE FORME DE DOULEUR.

Évaluer 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

MESURE DE SATISFACTION

Le questionnaire de satisfaction aborde les thèmes liés à votre :

Accueil :

- Les informations fournies par le personnel de l'ESA.
- Le délai entre votre demande de prise en charge et la première intervention de l'ESA.

Prise en charge :

- Les relations avec le personnel de l'ESA.
- La qualité de vos soins assurés par le personnel de l'ESA.
- La fréquence des passages de l'ESA.
- L'heure d'intervention.
- Les conseils apportés par le personnel de l'ESA.

Vos critiques nous permettent de nous améliorer, vos compliments nous encouragent.

