

LIVRET D'ACCUEIL

Service de Soins Infirmiers
À Domicile (SSIAD) Aube



SOMMAIRE

MOT D'ACCUEIL	P. 3
PRESENTATION DU SERVICE	P. 4
FONCTIONNEMENT	P. 7
LE PERSONNEL DU SERVICE	P. 10
VOS DROITS ET DEVOIRS	P. 12
QUALITE ET GESTION DES RISQUES	P. 18

► BIENVENUE !

Madame, Monsieur,

Vous avez fait appel au service de soins infirmiers à domicile de la Mutualité Française de Champagne-Ardenne pour vous apporter une aide dans le cadre d'un maintien à domicile.

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

- La mission du service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)
- Les modalités de votre prise en charge
- Le fonctionnement du service et ce que vous pouvez en attendre.

L'ensemble de nos professionnels de santé mettra tout en œuvre pour vous délivrer des soins de qualité.

Ivan BERTIN
Directeur SSIAD

► Statut juridique :

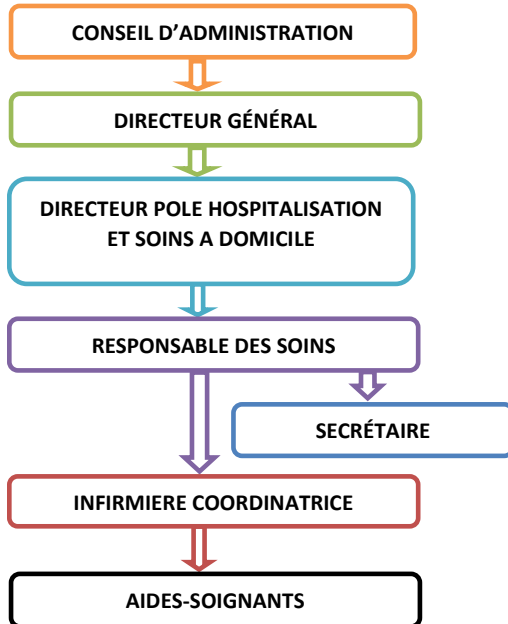
Le SSIAD est géré par la Mutualité Française Champagne-Ardenne SSAM, organisme privé à but non lucratif régi par le Code de la Mutualité.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (**SSIAD**) est implanté dans les locaux du centre hospitalier de Troyes situés au 101 avenue Anatole France.

A ce jour, la capacité autorisée du Service de Soins Infirmiers A Domicile est de **87 places pour personnes âgées de 60 ans et plus**.

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

► Organigramme :



► **Le SSIAD a pour vocation :**

- D'éviter l'hospitalisation des personnes lors de la phase aiguë d'une maladie pouvant être traitée à domicile.
- De faciliter leur retour au domicile à la suite d'une hospitalisation.
- De prévenir ou retarder l'aggravation de leur état ainsi que leur admission en établissement.

► **Le SSIAD assure, sur prescription médicale, aux personnes âgées malades et/ou dépendantes :**

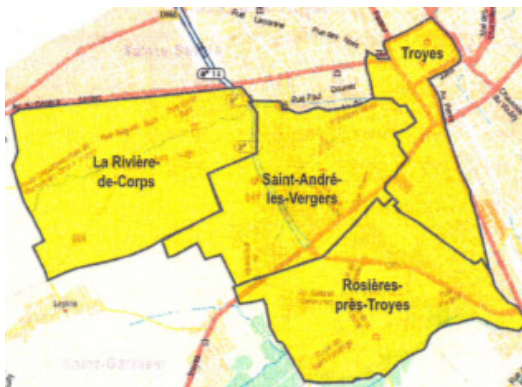
- Les soins d'hygiène et de confort,
- Les aides à l'accompagnement des actes essentiels de la vie.

***« Le SSIAD a pour vocation
d'éviter l'hospitalisation des
personnes lors de la phase aiguë
d'une maladie pouvant être
traitée à domicile. »***

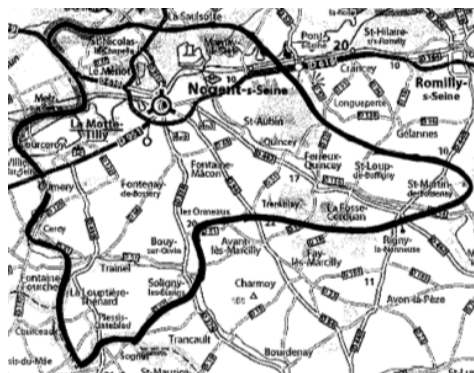
► Le secteur d'intervention

Le SSIAD de la Mutualité Française Champagne-Ardenne intervient dans les secteurs suivants :

- les communes de **Rosières-Près-Troyes**, **Saint-André-Les-Vergers**, **La Rivière-de-Corps**, et par complémentarité de l'ASIMAT, par convention, dans **Troyes** et son agglomération :



- le canton de **Nogent-sur-Seine** :



► VOTRE ADMISSION

L'admission se fait sur prescription médicale et après évaluation de l'infirmière coordinatrice.

► LA VISITE DE PRÉ-ADMISSION

L'infirmière coordinatrice convient avec vous d'un rendez-vous afin de réaliser une évaluation globale de prise en charge.

► POUR L'ADMISSION, LES CRITÈRES PRIS EN CONSIDÉRATION SONT LES SUIVANTS :

- Le critère d'âge, fixé par les textes à 60 ans, sauf dérogation particulière
- La situation géographique
- Les conditions matérielles, psychologiques et sociales
- L'état de dépendance
- La nature des soins (des soins infirmiers selon le décret de compétence du 29/07/2004 et, sur délégation, des soins relevant de la compétence de l'aide-soignant) selon la circulaire n° 96-31 du 19/01/1996.
- La validation du règlement de fonctionnement.

Afin d'assurer la transmission des informations nécessaires aux divers intervenants, un **dossier de soins** sera laissé à votre domicile. Ce document peut contenir vos données médicales et nous vous conseillons de le ranger en dehors du passage des soignants.

► LES HORAIRES D'INTERVENTION

Le service fonctionne **7 jours/7** et sur une **amplitude horaire de 12 heures**.

Nos bureaux sont ouverts du **lundi au vendredi** de **9h à 18h**.
En dehors de ces horaires, vous pouvez laisser un message sur la boîte vocale.

Pour toute urgence médicale le **15** ou le **112** doivent être contactés.



► LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Le forfait soins est intégralement pris en charge par les caisses d'assurance maladie et recouvre les soins dispensés par les infirmiers libéraux (après accord du SSIAD) et les aides-soignants.

Les coûts liés à l'équipement et aux matériels nécessaires aux soins ainsi que les prestations d'aides à domicile, ne sont pas compris dans la prestation du SSIAD. Des solutions seront recherchées avec l'aide de l'infirmière coordinatrice.

► LES MODALITÉS DE SORTIE

La fin de prise en charge est organisée par l'équipe du SSIAD en concertation avec vous, votre entourage et votre médecin, selon les modalités précisées dans le document individuel de prise en charge.

*« Le forfait soins
est intégralement pris en charge
par les caisses d'assurance
maladie. »*

► UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE À VOTRE ÉCOUTE

Sous l'autorité du Directeur, l'équipe salariée :

La responsable des soins gère, anime et encadre administrativement l'équipe soignante ainsi que la secrétaire.

L'infirmière coordinatrice identifie les besoins des usagers, pose un diagnostic infirmier et formule des objectifs de soins. Elle met en œuvre les actions appropriées et les évalue. Elle organise et manage sur le plan médical les aides-soignantes.

La secrétaire assure le suivi administratif des dossiers en collaboration avec l'infirmière coordinatrice.

Les aides-soignants : assurent les soins d'hygiène et tous soins relevant de leur compétence. Les soins relevant d'une aide-ménagère et/ou d'une auxiliaire de vie ne font pas partie de leur mission. Ils interviennent au domicile de **7h00 à 12h30 et de 16h30 à 19h00**.



Les partenaires extérieurs :

Les médecins traitants : vous conservez le libre choix de votre médecin qui assure la responsabilité du traitement dont il établit le protocole, en lien constant avec l'infirmière coordinatrice.

Les infirmiers(ères) libéral(es) : vous conservez le libre choix de votre infirmier(ère) libéral(e) à condition qu'il/elle accepte d'être conventionné(e) avec le SSIAD. Ils/elles réalisent les soins infirmiers prescrits par votre médecin.

Les soins de pédicurie pour certaines pathologies, après évaluation et accord de l'équipe du SSIAD, par un pédicure conventionné avec le SSIAD.

« Vous conservez le libre choix de votre infirmier(ère) libéral(e) à condition qu'il/elle accepte d'être conventionné(e) avec le SSIAD. »

► 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.

► TRAITEMENT INFORMATISÉ DES DONNÉES

Les données informatisées pour la gestion médico-administrative ne seront pas utilisées à d'autres fins. La personne peut, par l'intermédiaire des personnes physiques ou morales ou les autorités habilitées, exercer son droit d'accès et de rectification (loi n° 2004-801 du 6 août 2004). Dans le cadre de la loi Informatique et Libertés (loi n°78/17 du 6 janvier 1978), la personne est informée que son dossier administratif ou médical est transmis aux personnes habilitées des différents organismes dont elle dépend.

**« Les données informatisées
pour la gestion
médico-administrative
ne seront pas utilisées
à d'autres fins. »**

► ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Les informations recueillies pendant votre prise en charge restent strictement confidentielles lors de votre sortie.

Conformément à la loi du 4 mars 2002, le dossier médical est accessible par le patient lui-même, par la personne mandatée par lui, par ses représentants légaux ou en cas de décès par ses ayants droits. Vous pouvez en faire la demande, soit directement, soit par l'intermédiaire de votre médecin traitant.

La demande doit être faite par écrit au Directeur du SSIAD.

► LA PERSONNE QUALIFIÉE

Vous pouvez faire appel, en vue de faire valoir vos droits, à une personne qualifiée choisie sur une liste établie par l'ARS (Agence Régionale de Santé) Champagne-Ardenne (loi du 2 janvier 2002). Cette liste est disponible sur simple demande écrite à la responsable des soins ou l'infirmière coordinatrice du 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.

► PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

En cas de litige ou de réclamation, vous pouvez contacter la responsable des soins ou le Directeur.

Les plaintes et réclamations sont traitées conformément au code de la santé publique.



► CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles)

Principes généraux :



Principe de non-discrimination



Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté



Droit à l'information



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



Droit à la renonciation



Droit au respect des liens familiaux



Droit à la protection



Droit à l'autonomie



Principe de prévention et de soutien



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



Droit à la pratique religieuse




Respect de la dignité de la personne et de son intimité

► LA BIENTRAITANCE-LA MALTRAITANCE

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

Notre équipe sera particulièrement attentive à votre bientraitance 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.

► MESURE DE SATISFACTION

Nous réalisons des enquêtes annuelles de satisfaction sur les services rendus et conditions de mise en œuvre. **Nous vous remercions par avance d'y répondre.**

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

*« Notre équipe est formée à la
prévention de la maltraitance. »*

► 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

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.

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.



► LA 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

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.

**« *Le SSIAD participe
à la mise en place
de protocoles d'hygiène.* »**

► DÉMARCHE D'ÉVALUATION INTERNE/EXTERNE

La loi n°2002-2 du 02/01/2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a introduit l'obligation, pour les établissements et services, de procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent en deux temps :

- Une évaluation interne.
- Une évaluation externe réalisée par un organisme habilité par l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux (ANESM).

Les rapports d'évaluations sont disponibles sur simple demande écrite à la responsable des soins ou l'infirmière coordinatrice du SSIAD.

► LE PROJET DE SERVICE

La loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et le médico-sociale, a rendu obligatoire l'élaboration d'un projet de service afin de déterminer les objectifs d'amélioration de la qualité des prestations sur cinq ans.

Il définit les objectifs généraux du service dans le cadre de la prise en charge des usagers.

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, le service a élaboré son projet de service.

Ce document est disponible sur simple demande écrite à la responsable des soins

POUR NOUS CONTACTER

TÉLÉPHONE : 06 25 74 49 59

ADRESSE :

*Services de Soins
Infirmiers à Domicile*

**Centre hospitalier de Troyes
101 avenue Anatole France
10 000 Troyes**



COURRIEL : ssiad@utrca.fr



CHAMPAGNE-ARDENNE