

LIVRET D'ACCUEIL DU SSIAD DE CHAVILLE

INTÉGRANT LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

SOMMAIRE

1. MOT D'ACCUEIL	4
2. PRÉSENTATION DU SSIAD	5
2.1 Missions	5
2.2 Capacité d'accueil	5
2.3 Gestion et administration.....	5
2.4 Organigramme.....	6
2.5 Les partenariats.....	7
3. INFORMATIONS PRATIQUES.....	7
3.1 Coordonnées et modalités d'accueil du SSIAD	7
3.2 Moyens d'accès.....	7
4. 1ÈRE PARTIE : PRISE EN CHARGE.....	11
4.1 Art. 1 : Demande de prise en charge.....	11
4.2 Art. 2 : Votre admission au SSIAD.....	11
5. Art. 3 : MODALITES DE VOTRE PRISE EN CHARGE.....	13
5.1 Art. 3.1 : Le matériel	13
5.2 Art. 3.2 : Horaires d'intervention à domicile	14
5.3 Art. 3.3 : Le personnel soignant.....	15
a) L'équipe du SSIAD :.....	15
b) L'infirmière libérale Diplômée d'État (IDEL) :	15
c)La pédicure :	15
5.4 Art.3.4 Le médecin traitant	16
5.5 Art. 3.5 : Les obligations de service.....	16
5.6 Art. 3.6 : Les sorties du dispositif.....	17
5.7 Art. 3.7 : Modalités de rétablissement des prestations après interruption ...	18
6. 2ÈME PARTIE : SÉCURITÉ ET GARANTIE DES DROITS DE LA PERSONNE AIDÉE.....	18
6.1 Art. 4 : Sécurité des biens et des personnes	18
6.2 Art. 5 : Responsabilités et assurances	19

6.3	Art. 6 : Engagement du service	19
6.4	Art. 7 : La personne de confiance (loi du 4 mars 2002)	20
6.5	Art. 8 : Votre expression	20
6.6	Art. 9 : En cas de litige.....	20
7.	3ÈME PARTIE : OBLIGATIONS DE LA PERSONNE AIDÉE	21
7.1	Art. 10 : Les relations avec le personnel.....	21
	Art. 10.1 : Le respect du personnel	21
	Art. 10.2 : Le respect du champ de compétence professionnelle.....	21
7.2	Art. 11 : Les obligations inhérentes à la réalisation de l'intervention	21
	Art. 11.1 : Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort	21
	Art. 11.2 : Le respect des horaires	22
	Art. 11.3 : Les obligations en cas d'absence.....	22
8.	4ÈME PARTIE : DISPOSITIONS EXCEPTIONNELLES.....	23
8.1	Art. 12 : Gestion des urgences au domicile	23
8.2	Art. 13 : Prévention de la maltraitance.....	23
	Art. 14 : Incidents climatiques	23

ANNEXES

Annexe 1 Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Annexe 2 Liste des infirmières libérales ayant passé convention avec la ville

Annexe 3 Liste des personnes qualifiées selon l'article L 311-5 du CASF.

1. MOT D'ACCUEIL

Madame, Monsieur,

Ce livret a pour vocation de vous informer au mieux sur l'organisation et le fonctionnement du Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), régie par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il s'appuie en outre sur la circulaire DGAS/SD 5 n° 2004-138 du 24 mars 2004 et le décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003.

Le SSIAD de Chaville contribue au respect de votre choix de vie à domicile en vous apportant les soins infirmiers, techniques et de base nécessaires pour faire face à la perte d'autonomie.

L'ensemble des professionnel(le)s du SSIAD s'engage à répondre au mieux à vos besoins, dans le respect des Chartes des droits et libertés de la personne accueillie.

Espérant que la compétence et le sérieux de l'équipe vous permettent de continuer à vivre chez vous dans les meilleures conditions, le SSIAD vous remercie de votre confiance.

L'Infirmière Coordinatrice du SSIAD

2. PRÉSENTATION DU SSIAD

2.1 Missions

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile intervient à votre domicile et dans les structures d'adultes handicapés sur la commune.

Le SSIAD de Chaville a pour mission de contribuer au maintien à domicile des personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes, et des personnes adultes de moins de 60 ans, présentant un handicap et/ou atteintes de maladies chroniques invalidantes et/ou évolutives, avec reconnaissance de la MDPH.

Il assure des prestations de soins infirmiers, d'hygiène et de confort et permet :

- D'éviter ou d'écourter l'hospitalisation des personnes âgées et/ou handicapées pouvant être traitées à domicile ;
- De faciliter les retours à domicile à la suite d'une hospitalisation ;
- De prévenir ou retarder la dégradation de l'état de santé et l'entrée en institution : maison de retraite, unité de long séjour ou établissement pour personnes handicapées.
- D'accompagner la fin de vie, en relais et /ou en soutien des autres intervenants et de l'entourage, dans le strict respect des directives anticipées.

2.2 Capacité d'accueil

Le SSIAD de Chaville a ouvert le 31 mars 2001 avec une capacité d'accueil de 20 places pour la prise en charge de personnes âgées de 60 ans et plus. Depuis le 1^{er} octobre 2008, le SSIAD compte 60 places dont 10 pour les personnes souffrant de handicap et/ou atteintes de maladies chroniques invalidantes et/ou évolutives.

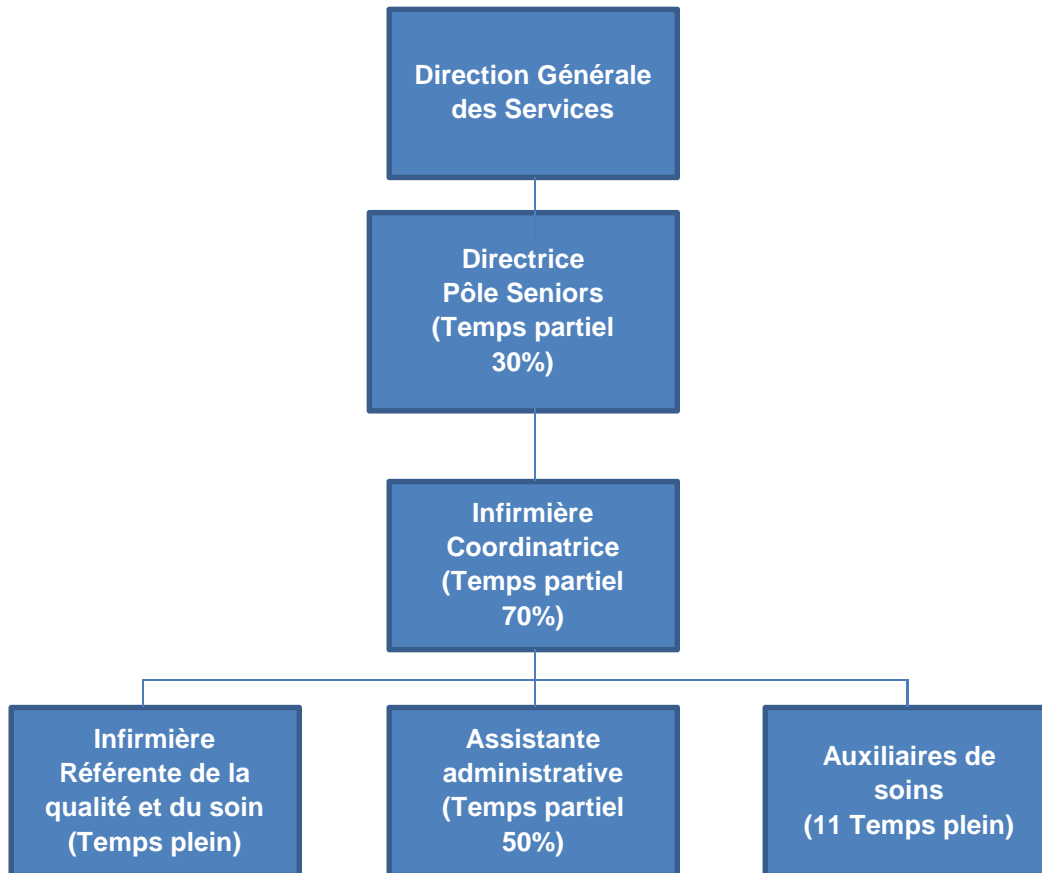
2.3 Gestion et administration

Le SSIAD est un service territorial intégré au Pôle Seniors de la Ville de Chaville. Il est géré et placé sous la responsabilité de la Ville, représentée par Monsieur Jean-Jacques GUILLET, Maire de Chaville, dont la Directrice Générale des Services est Madame Adeline BAUMGARTNER.

Le SSIAD est subventionné par la CPAM et autorisé par l'ARS (Agence Régionale de Santé), il est ainsi soumis à des obligations légales de fonctionnement.

La direction du SSIAD est assurée par Madame Isabelle ARNOLD, Directrice du Pôle Seniors de Chaville et Infirmière Coordinatrice du SSIAD.

2.4 Organigramme



- **L'infirmière coordinatrice** est chargée de coordonner le fonctionnement du service, d'en assurer les activités d'administration, de gestion et de liaison avec les autres intervenants et partenaires, et de contribuer au suivi des activités de soins auprès des usagers du service.
- **L'infirmière référente du soin** assure la mise en œuvre et le suivi de l'évaluation interne, dans le cadre du suivi et de la qualité des soins.
- **Les 11 aides-soignant(e)s ou auxiliaires de soins territoriales** sont des professionnels de santé diplômés d'état, régulièrement formés afin d'actualiser leurs connaissances, tenus au secret professionnel. Ils travaillent sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice en collaboration avec les autres intervenants.
- **L'assistante administrative** assure la partie administrative du service et son suivi.

A savoir : le service reçoit des étudiants stagiaires tenus au secret professionnel, qui accompagnent le personnel soignant et participent aux soins sous la responsabilité de celui-ci.

2.5 Les partenariats

Afin de faciliter la qualité de la prise en charge, le SSIAD s'intègre dans un système de partenariat. Dans ce cadre il entretient des contacts réguliers avec les différents acteurs du domicile : médecins libéraux, pharmacies, laboratoires, sociétés d'aide à domicile, auxiliaires de vie en CESU, dispositifs médico-sociaux et institutions sur le territoire.

3. INFORMATIONS PRATIQUES

3.1 Coordonnées et modalités d'accueil du SSIAD

Le bureau du SSIAD est situé dans les locaux du Pôle Seniors,
1085 avenue Roger Salengro à Chaville.

Une permanence téléphonique est assurée du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h à 17h.

En cas d'absence, un répondeur enregistreur est à votre disposition 7 jours sur 7, 24h sur 24.

Il vous indique comment joindre l'infirmière coordinatrice, et vous permet de laisser un message ainsi que vos coordonnées. Vous serez recontacté si besoin, dans les plus brefs délais.

Téléphone SSIAD : 01.41.15.96.20

Infirmière Coordinatrice : Madame Isabelle ARNOLD

Email : i.arnold@ville-chaville.fr

En cas d'urgence médicale, appeler le 15.

3.2 Moyens d'accès

Le SSIAD est facilement accessible en transports en commun :

Ligne 171 : VERSAILLES / GARE DE CHAVILLE RIVE GAUCHE / PONT DE SEVRES-METRO

Arrêt : Cours Général de Gaulle

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SSIAD DE CHAVILLE

INTRODUCTION

En vertu de l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003, le règlement de fonctionnement a pour objet de définir les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service. Il fixe les obligations et devoirs réciproques de la structure et de la personne accueillie, nécessaires au bon déroulement des prestations à domicile et garantissant les droits des usagers. Il est établi pour une durée de 5 ans.

Il est remis à toute personne prise en charge ou à son représentant légal avec le livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le document individuel de prise en charge. Le tout restera à disposition dans le classeur à domicile.

Il définit les conditions de prise en charge qui devront être lues et acceptées lors de l'admission au SSIAD par la personne accueillie et/ou son représentant légal. Il s'adresse par ailleurs à tous les acteurs du SSIAD, salariés, libéraux ou stagiaires. Il est affiché dans les locaux du service.

Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications y seront apportées dans les mêmes conditions d'élaboration que le règlement initial. Les personnes prises en charge ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

4. 1ÈRE PARTIE : PRISE EN CHARGE

4.1 Art. 1 : Demande de prise en charge

La demande est instruite par l'infirmière coordinatrice, l'infirmière du SSIAD ou l'assistante administrative, au moyen d'une fiche de renseignements remplie par téléphone dans la grande majorité des cas lors du premier contact.

Celle-ci permet de prendre connaissance de la situation, de repérer les besoins du patient, de cibler les services déjà en place et les démarches administratives déjà effectuées au niveau du Pôle Seniors le cas échéant.

Dès le premier contact, la demande est prise en compte. La prise en charge sera envisagée selon les disponibilités du SSIAD et les aides déjà en place. Elle ne pourra être effective qu'après la constitution complète du dossier, et après validation de l'infirmière coordinatrice du SSIAD.

En fonction des besoins du patient, une orientation vers le Pôle Seniors pourra être proposée et donnera lieu à une visite à domicile.

4.2 Art. 2 : Votre admission au SSIAD

Elle est validée par l'infirmière coordinatrice en fonction des places disponibles et des critères requis :

- Chavillois
- Âgé(e) de 60 ans et plus, et/ou handicapé(e) et/ou maladie chronique invalidante et /ou évolutive avec reconnaissance de la MDPH pour les moins de 60 ans.
- Avoir une prescription médicale de soins infirmiers
- Avoir une prescription médicale de soins de toilette
- Etre affilié(e) à une caisse de sécurité sociale du département des Hauts de Seine et muni(e) d'une attestation de sécurité sociale.
- Prise en charge compatible avec le maintien à domicile.
- Entretien du logement et du linge
- Acceptation des soins par le patient et/ou son entourage

La prise en charge par l'assurance maladie, à 100%, se fait sur prescription médicale du médecin hospitalier ou du médecin traitant.

La constitution du dossier se fait lors d'un 1^{er} rendez-vous avec l'infirmière coordinatrice à votre domicile ou à l'hôpital. Après accord mutuel des termes de votre

prise en charge, des pièces administratives vous sont demandées et une enveloppe confidentielle à faire remplir par votre médecin traitant vous est remise.

Ce premier rendez-vous permet de vous apporter les informations nécessaires sur les modalités de fonctionnement du SSIAD.

Pièces à fournir :

- Carte vitale
- Attestation de sécurité sociale ;
- Carte d'identité
- Carte de mutuelle
- Attestation d'assurance civile
- Dernière prescription médicamenteuse.
- Prescription de soins infirmiers : pansement, injection, bilans sanguins, préparation de pilulier...selon le niveau de soins.
- Prescription de soins de toilette et de matériel para- médical selon le degré de dépendance
- Demande préalable de prise en charge à faire remplir par le médecin traitant, avec les antécédents médicaux et chirurgicaux.

Une fois ces documents rassemblés, un 2^{ème} rendez-vous à domicile est convenu afin de finaliser la constitution du dossier, de recueillir votre consentement, de valider la date et les conditions de la prise en charge et de répondre à d'éventuelles questions. Une première enquête de satisfaction vous est alors remise.

Le SSIAD peut assurer les photocopies des documents suivants :

- Carte vitale
- Attestation de sécurité sociale en cours de validité ;
- Carte nationale d'identité ;
- Carte de mutuelle
- Dernière prescription médicamenteuse
- Comptes-rendus d'hospitalisation.

Il peut solliciter avec votre accord votre médecin traitant pour rédiger les ordonnances suivantes :

- o Prescription des soins infirmiers
- o Prescription de la préparation des médicaments
- o Prescription des soins de toilette
- o Prescription de matériel
- o Demande préalable de prise en charge

5. Art. 3 : Modalités de votre prise en charge

Après évaluation de votre degré d'autonomie et de vos besoins, l'infirmière coordinatrice établit en accord avec vous et/ou votre famille, un DIPC (document individuel de prise en charge) proposant un plan d'intervention adapté et personnalisé. Il définit la fréquence, la nature des soins infirmiers ainsi que vos besoins en soins d'hygiène et de confort.

La fréquence d'interventions journalières et hebdomadaires, est déterminée en fonction de vos besoins, des autres aides existantes et des possibilités du service. Le rythme varie de 1 à 2 passages quotidiens et de 2 à 7 passages hebdomadaires. Le tout sera tracé dans le document individuel de prise en charge qui devra être signé par le patient (ou son représentant légal)

Toute prise en charge doit recueillir le consentement de la personne accueillie (art. L 1111-6).

Suivant l'évolution de votre niveau d'autonomie, la mise en place de matériel médical pourra être demandé afin d'effectuer les soins dans de bonnes conditions et en toute sécurité pour vous et l'équipe soignante. Le matériel peut être loué ou acheté et pris en charge partiellement ou totalement par la sécurité sociale sur prescription médicale. Seuls certains équipements seront à votre charge, piluliers, mallette à médicaments, barres d'appui, fauteuil de confort... En cas de refus, la prise en charge pourra être interrompue.

En cas de difficultés dans l'évolution de votre prise en charge et avec votre consentement, votre situation pourra être étudiée par la Coordination gérontologique, espace intégré au Pôle Seniors afin de trouver des solutions adaptées à vos nouveaux besoins selon les difficultés ciblées. Une réorientation pourra être faite vers d'autres dispositifs et/ou des services d'aide à la personne.

5.1 Art. 3.1 : Le matériel

Il peut vous être conseillé de mettre en place du matériel adapté et/ou de modifier la disposition du mobilier pour votre confort, votre sécurité et ceux des professionnels(le)s.

Le lieu de soins doit être accessible et propre.

Les animaux doivent être tenus à l'écart durant les interventions pour des raisons de sécurité.

Afin que le SSIAD puisse efficacement vous dispenser des soins d'hygiène et de confort, vous vous engagez à mettre à disposition et/ou à renouveler régulièrement le matériel suivant :

Pour vous et à votre charge

- Linge et produits de toilette : 2 serviettes de toilette et 2 gants, changés au minimum 1 fois/semaine, et identifiables dans la salle de bains, shampooing, savon, dentifrice, brosse à dents, solution pour bain de bouche, crème hydratante, brosse à cheveux, rasoirs...
- Linge de corps et vêtements : prévoir linge de corps chaque jour + 3 changes par semaine
- Produits pharmaceutiques : traitements locaux sur prescription médicale ;
- Si incontinence : protections, lingettes ou sopalin, gants de toilette à usage unique.
- Pèse-personne pour une pesée mensuelle ou hebdomadaire et suivi de la courbe de poids
- Thermomètre
- Coupe-ongles.
- Malette codée pour stocker les médicaments en cas de besoin
- Piluliers

Pour le personnel et à votre charge

- Savon liquide ;
- Essuie-mains jetables ou sopalin
- Sur chaussures si vous le souhaitez
- Gants de toilette à usage unique.

5.2 Art. 3.2 : Horaires d'intervention à domicile

Le SSIAD fonctionne de 7h45 à 19h45 du lundi au vendredi, et de 7h45 à 18h45 les week-ends et jours fériés.

Le SSIAD s'engage à intervenir dans les tranches horaires convenues lors de l'évaluation et pouvant être définies comme suit (sauf urgence) :

- 1^{ère} partie de la matinée : 7h45 / 10h45
- 2^{ème} partie de la matinée : 10h45 / 12h45
- Après-midi : 13h15 / 15h45
- Soir : 15h45 / 19h45

Les week-ends et jours fériés, selon les aides déjà en place, seules les personnes les plus dépendantes et/ou les plus isolées bénéficient du SSIAD.

Le patient doit être disponible lors de l'intervention pour le soin.

5.3 Art. 3.3 : Le personnel soignant

a) L'équipe du SSIAD :

- L'infirmière coordinatrice est votre interlocutrice privilégiée. En cas d'absence, vous pouvez lui laisser un message sur le répondeur du service ou sur son téléphone portable, qu'elle consulte régulièrement.
- L'infirmière référente du soin est en charge de toute la démarche qualité, dont le suivi des actes infirmiers et la mise en place des bonnes pratiques professionnelles.
- Les 11 aides-soignant(e)s ou auxiliaires de soins territoriaux assurent les soins d'hygiène et de confort, une surveillance globale, ainsi que la distribution des médicaments préalablement préparés par l'infirmière du SSIAD ou par l'infirmière libérale.
Pour une meilleure connaissance des patients, et une continuité des soins, ils sont mobiles sur tous les secteurs de Chaville. Vous êtes ainsi pris en charge par l'ensemble de l'équipe et non par un(e) aide-soignant(e) attitré(e).

b) L'infirmière libérale Diplômée d'État (IDEL) :

A l'exception des vaccins, le SSIAD prend en charge les soins infirmiers effectués par les infirmiers(ères) libéraux ayant passé convention avec la Ville. (Voir liste jointe)
Pour tout acte infirmier une prescription médicale est obligatoire.

Vous devez impérativement remettre l'original de la prescription au SSIAD qui assure la programmation des soins et le suivi avec l'infirmier(e) libéral(e). Le service lui règlera directement ses honoraires.

c) La pédicure :

Le SSIAD peut organiser les rdv des soins de pédicurie, pour lesquels vous pouvez bénéficier d'une prise en charge partielle dans le cadre de l'APA (aide personnalisée pour l'autonomie), attribuée par le Conseil départemental. Par ailleurs, selon vos facteurs de risques (ex : diabète) et sur prescription médicale, la CPAM (caisse primaire d'assurance maladie) peut prendre en charge le soin. En dehors de ces cas, le paiement de l'acte reste à votre charge.

5.4 Art.3.4 Le médecin traitant

Le SSIAD n'intervient que sur prescription médicale renouvelable, après constitution du dossier. Le non renouvellement de la prescription médicale entraîne l'arrêt de la prise en charge administrative par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) ainsi que l'arrêt des interventions par le SSIAD. La personne est alors réorientée par l'espace de Coordination gérontologique vers des services d'aide à domicile ou autres partenaires.

Afin d'assurer le suivi de votre prise en charge, vous vous engagez à informer le service de soins en cas de changement de médecin traitant, à signaler les examens ainsi que les consultations prévues auprès des différents spécialistes et à transmettre toutes les prescriptions médicales au service ainsi que les comptes-rendus d'examens ou d'hospitalisation.

Toute nouvelle prescription de traitement médical doit impérativement être remise au service pour être photocopiée, afin d'assurer le suivi du dossier médical exigé par la sécurité sociale et l'Agence Régionale de Santé (ARS). L'original vous sera restitué.

5.5 Art. 3.5 : Les obligations de service

Un classeur de suivi de soins, utilisable par les intervenants médicaux et paramédicaux est déposé chez vous, afin d'optimiser la qualité de la prise en charge. Il regroupe notamment le projet de vie personnalisé, le document individuel de prise en charge signé, le plan de soins, un diagramme de soins et les fiches de suivi. Il est strictement confidentiel et doit être rangé dans un endroit discret et accessible à l'équipe.

Un dossier de soins est tenu au sein du service.

Conformément à la déontologie médicale, c'est-à-dire dans le strict respect du secret professionnel et médical, et pour faciliter la gestion, et répondre aux demandes de la CPAM et de l'ARS, toutes les prises en charge font l'objet d'une saisie informatique selon les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ainsi, tout patient a un droit d'accès à son dossier médical en vue de consultation et de rectification des données confidentielles faisant l'objet de traitements informatisés. La personne aidée a aussi le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée et modifiée (Article 38).

Les données médicales sont protégées par le secret médical. Les autres données sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels sociaux ou soignants autres que ceux relevant du corps médical précité.

La loi du 4 Mars 2002, autorise le partage d'informations couvertes par le secret, entre professionnels de santé.

Désormais, par décret du 20/07/2016, le partage d'informations est étendu aux professionnels des secteurs sociaux, médico-sociaux, et de la prévention, dans le but d'une prise en charge commune et la stricte nécessité d'échanges dans l'intérêt de la personne.

Au sein d'une équipe de soins, les informations couvertes par le secret sont réputées confiées à l'ensemble de l'équipe, et leur partage au sein de cette équipe, ne requiert pas le consentement exprès du patient.

En revanche le partage des informations entre professionnels ne faisant pas partie d'une même équipe, requiert le consentement du patient, par tout moyen, même dématérialisé.

Toute personne garde le droit de s'opposer à l'échange ou au partage d'informations la concernant. Elle peut opposer ce droit à tout moment.

Pour tout renseignement, vous pouvez prendre contact avec l'Infirmière Coordinatrice du SSIAD.

5.6 Art. 3.6 : Les sorties du dispositif

Elles interviennent :

- En l'absence de renouvellement de prolongation des soins par le médecin traitant ;
- Lorsque votre état de santé et l'environnement sont devenus incompatibles avec le maintien à domicile. Cette décision est prise par l'équipe pluridisciplinaire ; en concertation avec le patient et ses aidants.
- Lors de l'arrêt des soins infirmiers
- Lors d'une admission en établissement ;
- Lors d'un retour à l'autonomie ;
- Lors d'une amélioration de l'état général, nécessitant la réorientation vers un service d'aide à la personne, avec aide financière possible par le biais de l'APA, de la CNAV, ou de votre caisse de retraite.
- Lors d'un déménagement,
- Si l'évolution des critères de prise en charge ne s'inscrit plus dans les missions ou n'est plus compatible avec le fonctionnement du SSIAD.
- Si les conditions d'hygiène, de sécurité, de sérénité ne sont pas réunies pour la qualité de la prise en charge
- En cas de vacances prolongées au-delà de 5 semaines /an
- En cas de non-respect du présent règlement de fonctionnement
- En cas de non-respect du personnel.

Quel que soit leur motif, les sorties du dispositif sont notifiées dans le formulaire d'arrêt de prise en charge par le SSIAD.

Les dossiers sont alors archivés et conservés conformément à la législation en vigueur.

En cas d'alourdissement de la prise en charge, le SSIAD peut vous orienter vers l'espace de Coordination gérontologique afin de compléter votre plan d'aide par l'intervention de services d'aide à domicile ou autres dispositifs professionnels présents sur le territoire.

5.7 Art. 3.7 : Les modalités de rétablissement des prestations après interruption

- En cas d'interruption prolongée pour vacances, la reprise des soins n'est pas systématique. Le SSIAD est tenu à réattribuer les places vacantes au-delà de 5 semaines de vacances par an. Dans ce cas de figure, une nouvelle demande de prise en charge doit être faite.

La demande du patient est étudiée en fonction des places disponibles et dès réception du renouvellement de la prescription médicale.

- Suite à une hospitalisation prolongée, l'IDEC se réserve le droit de vérifier l'adéquation de l'état de santé du patient avec les moyens d'intervention dont elle dispose.

Une nouvelle évaluation est réalisée et aboutit à une nouvelle prise en charge ou à la réorientation vers la coordination gérontologique.

En cas d'alourdissement de la prise en charge, le SSIAD peut vous orienter vers des partenaires inscrits dans le parcours de la personne âgée sur le territoire, afin de compléter votre plan d'aide.

6. 2ÈME PARTIE : SÉCURITÉ ET GARANTIE DES DROITS DE LA PERSONNE AIDÉE

6.1 Art. 4 : Sécurité des biens et des personnes

La sécurité des soins repose notamment sur une formation continue et adaptée du personnel ainsi que la mise à disposition du matériel nécessaire au bon déroulement de la prise en charge, tels : le lit médicalisé, le lève-malade, les barres d'appui, la chaise percée roulante etc...

Afin de faciliter l'accès à votre domicile, deux jeux de clés sont demandés. Ces trousseaux de clés sont codés et seul le personnel en est détenteur. Les jeux de clés

sont conservés dans une armoire sécurisée au SSIAD. Une attestation de remise de clés est alors établie en deux exemplaires. Une attestation signée de restitution est remise au retour des clés.

Vous pouvez aussi vous munir d'une boîte blindée à code contenant vos clés. La boîte devra être installée à l'extérieur de votre domicile afin d'être accessible au personnel : voir vente de boîtes blindées en magasin de bricolage.

Toute injure, insulte, comportement agressif, incivilité de la part ou à l'encontre du personnel du SSIAD dans l'exercice de ses fonctions et, plus généralement, tout fait de violence sur autrui, sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives, judiciaires, et la suspension des soins.

6.2 Art. 5 : Responsabilités et assurances

Le SSIAD dispose d'une assurance au titre de la responsabilité civile professionnelle qui couvre toute détérioration faite au domicile par le personnel intervenant.

Le patient doit également contracter une assurance en responsabilité civile, dont l'attestation est à fournir tous les ans : voir dans votre contrat d'assurance habitation.

6.3 Art. 6 : Engagement du service

Le SSIAD intervient dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

L'équipe du SSIAD s'engage à :

- Respecter votre dignité, votre intimité, vos convictions philosophiques, politiques ou religieuses ;
- Proposer une prise en charge individualisée, la plus adaptée possible à vos besoins et vos habitudes ;
- Vous prévenir dans les meilleurs délais en cas d'urgence ;
- Vous garantir l'accès aux informations vous concernant, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation ;
- Respecter la confidentialité des informations concernant votre vie personnelle, votre santé, votre situation familiale et professionnelle : toute l'équipe soignante est tenue au secret professionnel.

6.4 Art. 7 : La personne de confiance (loi du 4 mars 2002)

La désignation d'une personne de confiance relève de l'article L 1111-6 du code de la Santé publique. C'est une démarche importante puisque son avis sera sollicité dans des moments graves. Il s'agit donc d'une personne physique en qui vous devez avoir confiance. Pour autant, celle-ci ne se substitue pas à vous.

La désignation par écrit (cf. formulaire en 3 exemplaires) peut intervenir à tout moment et vaut pour la durée de votre prise en charge, sauf révocation. Il est souhaitable que votre médecin traitant ait aussi en sa possession les coordonnées de la personne de confiance que vous aurez désignée.

6.5 Art. 8 : Votre expression

En vertu des articles L 311-5 et L 311-6 du code de l'action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le SSIAD garantit votre liberté d'expression. Afin de recueillir vos impressions et de répondre au mieux à vos besoins et attentes, pour une amélioration du service rendu, vous serez régulièrement invités à :

- Répondre à une enquête de satisfaction (lors de votre admission puis une fois par an) ;
- Transmettre vos remarques/réclamations à l'infirmière coordinatrice du SSIAD par email, lettre simple ou par téléphone.

Email de l'IDEC : i.arnold@ville-chaville.fr

Pour information, le service tient un registre des plaintes et des réclamations des usagers mais aussi un Livre d'Or qui collige vos nombreux mots de satisfaction et courriers de remerciements !

6.6 Art. 9 : En cas de litige

En cas de litige avec le service, vous ou votre représentant légal pouvez suivre la procédure suivante :

- Faire un recours auprès de l'infirmière coordinatrice du SSIAD : (demande d'entretien téléphonique, ou rendez-vous ou courrier)
- Prendre rdv avec la Médiatrice de la Ville auprès du secrétariat du Maire
- Faire appel à une Personne Qualifiée que vous choisirez sur une liste établie conjointement par le Préfet, le Directeur général de l'ARS et le Président du Conseil départemental (cf. décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003). Cette

personne sera susceptible d'intervenir en tant que défenseur. Elle a pour mission d'aider à faire valoir vos droits dans la résolution d'un conflit personnel ou collectif. Elle intervient à titre gratuit (cf liste jointe),

- Faire appel au Défenseur des Droits par courrier ou via internet, si les démarches engagées par la personne qualifiée n'aboutissent pas.

7. 3ÈME PARTIE : OBLIGATIONS DE LA PERSONNE AIDÉE

Dans le cadre de sa prise en charge, chaque patient est soumis au respect de certaines obligations :

7.1 Art. 10 : Les relations avec le personnel

Art. 10.1 : Le respect du personnel

Le patient s'engage à respecter le personnel intervenant au domicile : lui et son entourage doivent avoir à l'égard des soignants un comportement correct (politesse, courtoisie). Par ailleurs, les intervenants ne doivent pas être joints à titre personnel à leur domicile. En cas de difficulté, veuillez joindre le service et laisser un message. Pour rappel, vous pouvez laisser un message vocal sur le portable de l'infirmière coordinatrice ou en cas d'urgence, contacter le 15.

Art. 10.2 : Le respect du champ de compétence professionnelle

Le patient s'engage à respecter le champ de compétence de l'intervenant(e). Les aides-soignantes assurent les soins d'hygiène générale et de confort, à l'exception des interventions relevant des auxiliaires de vie, telles : la vaisselle, le ménage, les courses, les repas, l'entretien du linge et l'environnement.

7.2 Art. 11 : Les obligations inhérentes à la réalisation de l'intervention

Art. 11.1 : Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

Le domicile du patient doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité.

Pour assurer la sécurité de l'utilisateur et celle du personnel, le service pourra exiger l'achat de matériels ou la réalisation d'aménagements tels que :

- l'installation de barres de maintien ;
- l'achat d'un tapis antidérapant, d'un siège de baignoire pivotant, d'une chaise percée roulante,

- la location d'un lit médicalisé avec matelas anti-escarre, barrières, potence, lève-malade, table roulante, déambulateur...

Certains équipements peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle ou totale par les caisses de retraite, les mutuelles ou d'autres organismes.

Par ailleurs et sauf dérogation, le SSIAD demande de tenir éloignés les animaux domestiques lors des interventions. Pour rappel, leur vaccination est obligatoire. Votre responsabilité sera engagée en cas de morsure et vous devrez faire suivre à votre animal un protocole vétérinaire.

Enfin, le service vous demande (personne aidée et famille) de ne pas fumer pendant la durée des soins.

Le refus de l'utilisateur ou de sa famille de se conformer à ces préconisations peut conduire à une rupture de la prise en charge.

Art. 11.2 : Le respect des horaires

Le patient s'engage à respecter les tranches horaires définies dans le cadre de l'intervention.

Les horaires de passages, leur fréquence et la durée des interventions se font selon votre état général, la prescription médicale, l'évaluation de l'infirmière coordinatrice et les moyens disponibles.

Les tranches horaires retenues sont indiquées dans le DIPC et sur le plan d'intervention.

Art. 11.3 : Les obligations en cas d'absence

En cas d'absence, vous devez prévenir le service le plus rapidement possible. Un répondeur est à votre disposition en dehors des heures d'ouverture.

Vous pouvez aussi joindre ou laisser un message à l'Infirmière Coordinatrice.

- Absence occasionnelle prévue liée à un rendez-vous médical ou à des examens : vous devez informer le service au moins 48 heures à l'avance. **Dans ce cas, l'intervention sera alors décalée** si cela est possible pour le SSIAD.
Les rendez-vous d'ordre personnel doivent être organisés en dehors des temps dédiés au SSIAD.
- Absence prolongée et prévue (vacances...), vous devez informer le service au plus tôt et au minimum 15 jours avant votre départ. La même règle s'applique pour votre retour au domicile.

- Absence non prévue (admission d'urgence en milieu hospitalier par exemple) : l'utilisateur, la famille ou son entourage s'engage à signaler le lieu d'hospitalisation, à donner des nouvelles et informer le SSIAD de la date de retour 48h à l'avance afin d'organiser les soins dans des conditions favorables.

Attention : Devant votre porte fermée et sans possibilité de vous joindre, vous ou votre entourage, l'obligation de faire intervenir les pompiers au titre de l'assistance à personne présumée en danger peut être déclenchée.

8. 4ÈME PARTIE : DISPOSITIONS EXCEPTIONNELLES

8.1 Art. 12 : Gestion des urgences au domicile

La personne aidée ou son représentant légal autorise le personnel du SSIAD à appeler le médecin traitant, le SAMU ou les pompiers en cas d'urgence médicale.

Si le service ne possède pas de clé du domicile, les pompiers se réservent le droit de forcer la porte d'entrée, de fracturer un carreau et ce, aux frais du patient.

8.2 Art. 13 : Prévention de la maltraitance

Afin de garantir l'exercice des droits de la personne accueillie et de prévenir tout risque de maltraitance, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil avec le présent règlement de fonctionnement auquel est annexé la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Les intervenants ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions au SSIAD. Ils sont alors protégés conformément à la loi en vigueur.

Tout acte de violence, négligences, ou abus de confiance sur autrui est susceptible d'entraîner des procédures administratives ou judiciaires.

Le SSIAD s'engage à dispenser au personnel des formations relatives à la maltraitance des prises en charge à domicile.

9. Art. 14 : Incidents climatiques

En cas de grosse chaleur, le SSIAD applique les consignes du Plan Canicule mises en place par l'ARS et/ou le Conseil départemental.

Le Pôle Seniors intervient tout l'été auprès de la population fragilisée par la mise en place du dispositif du plan canicule.

ANNEXE 1

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS

DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 - article L311-4 du code de l'action sociale et des familles)

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. A 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.

ANNEXE 2

LISTE DES INFIRMIERES LIBERALES CONVENTIONNEES AVEC LE SSIAD DE CHAVILLE

Madame HARDEL Sandrine 1791, Avenue Roger Salengro 92370 Chaville

Madame LEFORT-BREHIER Karène 1791, Avenue Roger Salengro 92370 Chaville

Madame VOLTINE Cindy 1791, Avenue Roger Salengro 92370 Chaville

ANNEXE 3

Liste des personnes qualifiées.

**ANNEXE A L'ARRETE PORTANT DESIGNATION DES PERSONNES
QUALIFIEES PREVUES A L'ARTICLE
L311-5 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES**

**NOM Secteur Qualification Adresse où transmettre les courriers destinés
aux personnes qualifiées**

Maryse FOURNIER Personnes Agées Retraitée
Délégation Territoriale des Hauts de Seine
Le capitole 55, Avenue des Champs
Pierreux
92 012 Nanterre Cedex

Monique LEFEVRE
Personnes Agées Retraitée
Délégation Territoriale des Hauts de Seine
Le capitole 55, Avenue des Champs Pierreux
92 012 Nanterre Cedex

Jean-Luc PLAVIS Personnes handicapées Actif
Délégation Territoriale des Hauts de Seine
Le capitole 55 Avenue des Champs Pierreux
92 012 Nanterre Cedex

Jean-Pierre JOLY Personnes handicapées Retraité
Délégation Territoriale des Hauts de Seine
Le capitole 55, Avenue des Champs
Pierreux
92 012 Nanterre Cedex

Marie-Paule MANSOUR Personnes handicapées Active
Délégation Territoriale des Hauts de Seine
Le capitole 55, Avenue des Champs
Pierreux
92 012 Nanterre Cedex.