



# CENTRE HOSPITALIER SAINT ASTIER

## LIVRET D'ACCUEIL SSIAD SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE



SSIAD  
Rue du Maréchal Leclerc BP 76  
24110 SAINT ASTIER

☎ 05 - 53 - 02 - 46 - 70

☒ 05 - 53 - 02 - 19 - 80

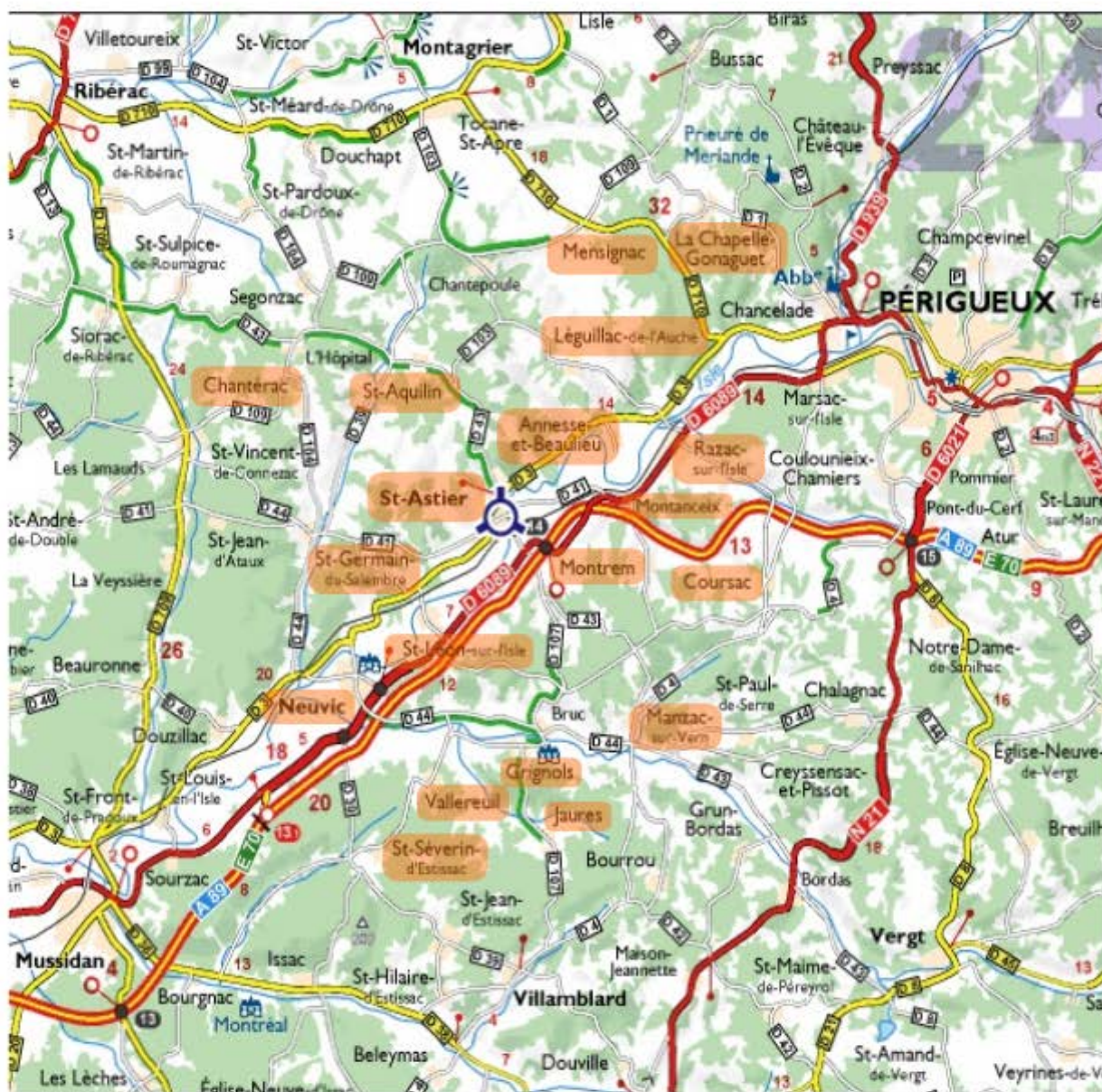
+

# SOMMAIRE

ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION	Page 02
SOCIOGRAMME ET IDENTITE DU PERSONNEL	Page 03
EQUIPE DU S.S.I.A.D.	Page 04
REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page 05
<b>1. STATUT JURIDIQUE</b>	<b>Pages 05 à 06</b>
1.1 Missions et valeurs du S.S.I.A.D	
1.2 Financement du service	
1.3 Prestations	
<b>2. PERSONNEL DU SERVICE</b>	<b>Pages 06 à 07</b>
2.1 Infirmière coordinatrice	
2.2 Aide soignante	
2.3 Secrétaire	
2.4 Infirmier(e) libéral(e)	
2.5 Autres professionnels paramédicaux	
2.6 Stagiaires	
<b>3. FONCTIONNEMENT</b>	<b>Pages 08 à 10</b>
3.1 Entrées	
3.2 Droits et devoirs du service	
3.3 Interventions	
3.4 Hospitalisations	
3.5 Sorties	
<b>IV. DROITS ET LES DEVOIRS DES USAGERS</b>	<b>Pages 10 à 11</b>
<b>V. QUALITE DU SERVICE</b>	<b>Page 11</b>
5.1 Qualité de soins	
5.2 Participation et expression des usagers	
5.3 Concertation, recours et médiation	
Annexe 1 Charte des Droits et Libertés de la Personne Âgée	
Annexe 2 Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie	
Annexe 3 Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnées à l'article L 111-6 du code de SP	
FORMULAIRE DE RECLAMATIONS ET DE PLAINTES	

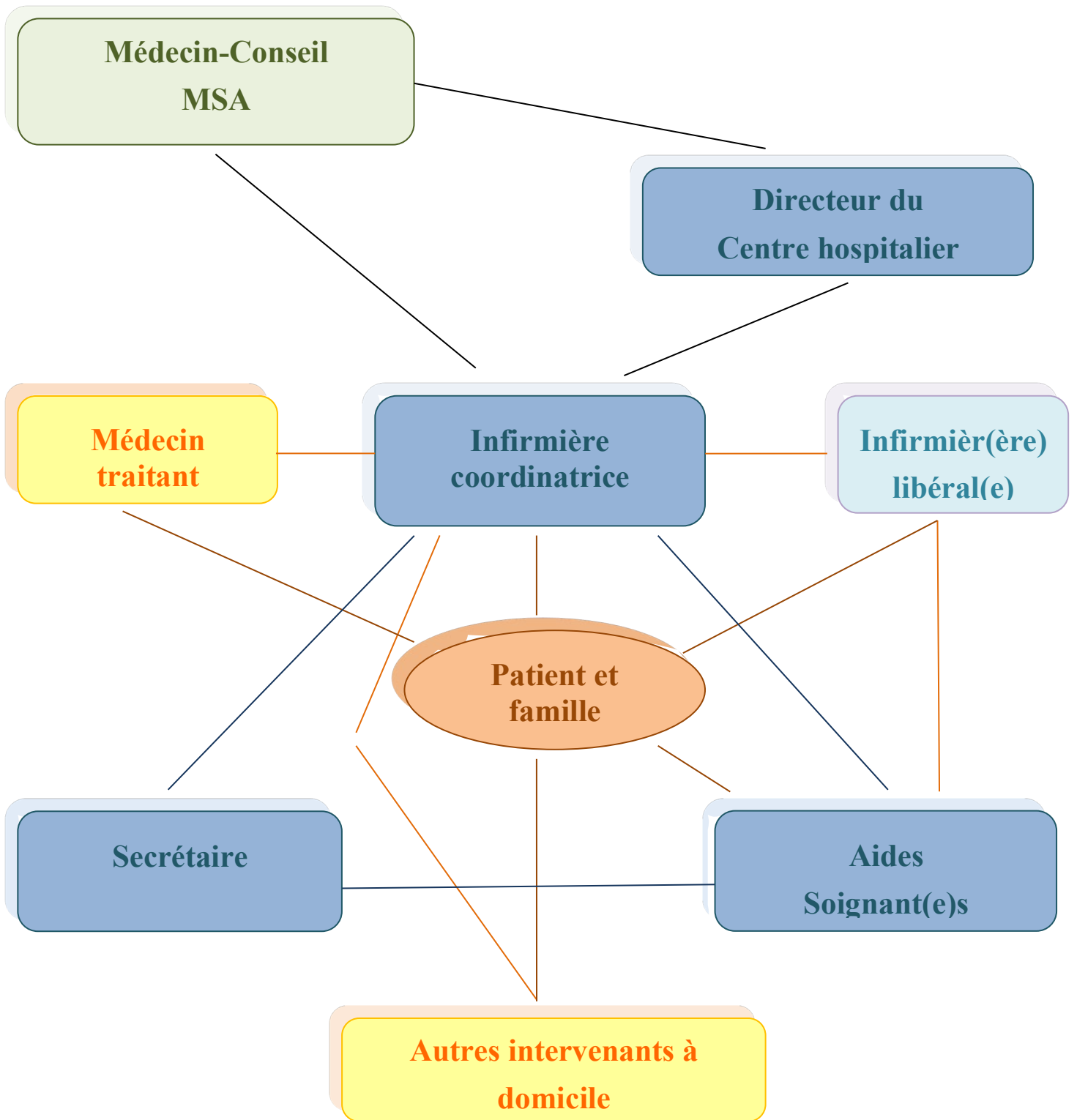


# ZONE D'INTERVENTION DU SSIAD





# S O C I O G R A M M E



Organisme de contrôle

SSIAD Personnel permanent



FORFAIT SSIAD


**EQUIPE DU S.S.I.A.D.  
DE  
SAINT ASTIER**

Mis à jour le 3 janvier 2020


**Infirmière coordinatrice**

LAPORTE Bernadette

Pour nous joindre :

 05 53 02 46 70

(En cas d'absence : répondeur téléphonique)

 05 53 02 19 80

Adresse mail [b.laporte@hlsa.fr](mailto:b.laporte@hlsa.fr)

(L'infirmière coordinatrice reçoit

sur rendez-vous du lundi au vendredi

de 09 heures à 16 heures)

**Secrétaire**

FRANCOIS Nathalie

**14 Aides soignants**

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## 1. STATUT JURIDIQUE

Le SSIAD, ou Service de Soins Infirmiers à Domicile, est un service du Centre hospitalier de Saint-Astier, établissement public de santé. Il a une capacité de prise en charge autorisée de 50 places. Le bureau du SSIAD, situé au sein du Centre hospitalier, est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

Sa zone géographique d'intervention couvre l'ensemble des communes du canton de Saint-Astier, ainsi que les communes de Neuvic, de Vallereuil, de Saint Aquilin, de Chantérac, de Saint Germain du Salembre et de Saint Séverin d'Estissac. Des dérogations peuvent être demandées et soumises au médecin conseil, pour les personnes habitant hors du canton.

### 1.1 Missions et valeurs du S.S.I.A.D.

« Les services de soins infirmiers à domicile assurent sur prescription médicale des prestations sous la forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels auprès des personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes ».

(Décret n° 2004-613 du 25 juin 2004)

Ainsi permet-il :

- ◆ De suppléer de façon transitoire ou à long terme à une perte d'autonomie et aux actes essentiels de la vie.
- ◆ D'éviter une hospitalisation lorsque les conditions médicales et sociales le permettent ;
- ◆ De faciliter un prompt retour au domicile après hospitalisation ;
- ◆ De prévenir ou de retarder la dégradation progressive de l'état des patients ;
- ◆ De retarder et de préparer l'admission en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) ;
- ◆ D'accompagner les patients en fin de vie.

### 1.2 Financement du service



Le fonctionnement du service et la prise en charge de l'ensemble des intervenants (infirmière coordinatrice, secrétaire, infirmiers libéraux, aides soignants), est assurée par l'assurance maladie sous forme de dotation globale versée au S.S.I.A.D. par la caisse pivot, la M.S.A.

Il est nécessaire et indispensable de signaler à l'infirmière coordinatrice tous les changements concernant la prise en charge, notamment si un infirmier libéral intervient. En effet, la rémunération des soins infirmiers est effectuée par le S.S.I.A.D. et non directement par les caisses.



## 1.3 Prestations

Le S.S.I.A.D. de Saint Astier prend en charge, après avis de l'infirmière coordinatrice et en fonction des places disponibles, des personnes âgées dépendantes :

- ◆ Malades ;
- ◆ Ou en phase de réadaptation à domicile ;
- ◆ ou nécessitant une surveillance médicale particulière ;
- ◆ Ou souffrant d'une déficience douloureuse ;
- ◆ Ou nécessitant une prise en charge technique ;
- ◆ Ou un accompagnement psychologique ;
- ◆ Et / ou un accompagnement de vie sociale ;
- ◆ Ou en fin de vie.

Ces prestations sont assurées par les aides soignants du service sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice et par les professionnels libéraux, désignés par le patient.

## 2. PERSONNEL DU SERVICE

Le personnel permanent du service comprend : une infirmière coordinatrice, des aides soignants, une secrétaire (salariés du service). Ils travaillent en relation avec les médecins traitants. Ceux-ci sont librement choisis par les familles. Il est à noter que les actes infirmiers sont effectués uniquement par des infirmiers libéraux.

### 2.1 Infirmière coordinatrice



- Assure la responsabilité du service et organise la prise en charge globale de la personne soignée ;
- Élabore un projet de service et réalise un bilan annuel d'activités ;
- Évalue la dépendance des patients à leur domicile en vue d'une admission, d'une prolongation de prise en charge ou d'une sortie ;
- Élabore en équipe des projets de soins et définit les objectifs du service ;
- Travaille en liaison avec le médecin traitant et le médecin conseil (médecin responsable de la caisse pivot, la M.S.A. et représentant des médecins des autres caisses d'assurance maladie) ;
- Détermine le nombre d'interventions hebdomadaires ;
- **Planifie l'heure de passage de l'aide soignant en fonction des soins apportés par l'infirmier libéral et en coordination avec les prestations de l'auxiliaire de vie et des divers professionnels ;**
- Répartit et organise le travail des aides soignants ;
- Rencontre régulièrement la personne prise en charge et sa famille ;
- Réalise un questionnaire de satisfaction des patients et l'exploite ;
- Organise des réunions avec les divers intervenants ;
- Assure l'encadrement d'élèves.

### 2.2 Aide soignant(e)

- Dispense dans le cadre du rôle propre de l'infirmier, en collaboration avec lui et sous sa responsabilité, des soins de prévention, de maintien, de relation et d'éducation à la santé pour préserver et restaurer la continuité de la vie, le bien-être et l'autonomie de la personne (Cf. arrêté 25 janvier 2005) ;
- Effectue des actes tels que :
  - ◆ Les levers et les couchers ;
  - ◆ Les toilettes au lit ou au lavabo ;

- ◆ Les changes ;
  - ◆ Les bains de pieds, l'entretien des ongles et les shampoings ;
  - ◆ L'habillage et le déshabillage ;
  - ◆ La prévention d'escarres et les massages ;
  - ◆ Le contrôle de la température ;
  - ◆ La surveillance de l'hydratation et celle de l'élimination ;
  - ◆ L'aide à la mobilisation, à la marche et l'installation au fauteuil ;
- Encourage le patient dans la réalisation de certains soins afin de lui permettre un retour à l'autonomie ;
  - Assure l'encadrement des élèves ;
  - Participe en équipe à la réalisation des démarches de soins personnalisés, dans le souci d'une amélioration permanente de la prise en charge ;
  - Bénéficie de formations professionnelles régulières.

### 2.3 Secrétaire

- Accueille et renseigne les familles en l'absence de l'infirmière coordinatrice ;
- S'occupe du traitement informatique de l'ensemble des données constituant le dossier de la personne prise en charge ;
- Prend en charge le travail de secrétariat en liaison avec l'infirmière coordinatrice et les médecins ;
- Contrôle et enregistre les soins apportés par l'infirmier(e) libéral(e) en vue de leur paiement ;
- Rend compte mensuellement de l'activité du service au Directeur du Centre hospitalier de Saint-Astier, trimestriellement à la caisse pivot, la MSA, sous couvert de l'infirmière coordinatrice et annuellement aux organismes de tutelle.

### 2.4 Infirmier(e) libéral(e)

- Est librement choisi par le patient ou sa famille dans une liste d'infirmiers libéraux conventionnés qui ont signé une convention d'intervention avec le Centre hospitalier de Saint-Astier ;
- Collabore avec l'aide-soignant pour une meilleure cohésion des soins ;
- Rencontre régulièrement l'infirmière coordinatrice pour un meilleur suivi ;
- Remplit le dossier de soins du patient à domicile ;
- Ses prestations sont comprises dans le budget du S.S.I.A.D.

### 2.5 Autres professionnels paramédicaux



Les kinésithérapeutes, les pédicures accomplissent les actes qui relèvent de leurs compétences. Ils ne sont pas pris en charge par le S.S.I.A.D.

### 2.6 Stagiaires

Des stagiaires (élèves aides soignants ou étudiants infirmiers) accompagnent parfois les soignants dans leur tournée. Le service assure leur encadrement et vous remercie de les accueillir. Les stagiaires sont soumis aux mêmes réglementations que les aides-soignants.



### 3.1 Entrées



Le malade, sa famille, son entourage ou une institution demande au médecin traitant s'il juge utile l'intervention du service. Si celui-ci est d'accord, ils contactent l'infirmière coordinatrice qui se rend au domicile du patient. Elle vérifie que la prise en charge est réellement possible à domicile et que les conditions matérielles, psychologiques et sociales le permettent.

Elle s'assure aussi que le service peut intervenir en remplissant avec le patient (et la famille si besoin) une grille d'évaluation de la dépendance.

Dés lors, elle recueille les renseignements administratifs indispensables (cartes d'assuré social et de mutuelle, livret de famille).

A partir de ces données, un certificat médical est rempli par le médecin traitant puis supervisé par le médecin conseil qui décide en dernier ressort de l'admission ou non du patient.

La demande de prise en charge initiale est faite pour 30 jours. Sa durée est en fait très variable et peut être renouvelée selon l'évolution de la situation et l'avis du médecin conseil.

Les soins peuvent alors débuter immédiatement ou dans les jours qui suivent selon la situation (aggravation de la maladie ou sortie d'hospitalisation), et en fonction des places disponibles. Dans le cas où le service serait complet, la demande est enregistrée et mise en attente. Toutefois l'infirmière coordinatrice étudie avec le patient et sa famille des solutions de remplacement.

### 3.2 Droits et devoirs du service

Le plan d'intervention est effectué à l'entrée par l'infirmière coordinatrice. Il contient la détermination :

- Les actes effectués par les aides soignants. Certains actes ont une finalité de rééducation et impliquent une participation active du patient ;
- Des jours, des créneaux horaires et des temps d'intervention ;
- **Du matériel médicalisé nécessaire** : ce matériel est indispensable aussi bien pour le confort de la personne que pour les conditions de travail du personnel. Le matériel peut être loué ou acheté. Il est remboursé totalement ou en partie par la sécurité sociale. Seuls certains petits matériels (urinal, bassin, table de malade ...) sont à la charge du patient. Le fournisseur est au choix du patient, sous réserve qu'il fournisse le matériel prescrit par le médecin. En aucun cas, ce matériel n'est pris en charge par le forfait du S.S.I.A.D ;
- Des aménagements nécessaires : lieu de soins défini, accessible, propre et préservant l'intimité de la personne ;
- Du petit matériel d'hygiène nécessaire : une liste est fournie à l'entrée. Ce matériel doit être rangé dans un endroit bien identifié.

Ce plan de soins arrêté à l'entrée du patient est révisable en fonction de l'évolution de son état.

Un dossier patient est laissé au domicile :

- C'est l'outil de travail et de liaison des soignants et des différents intervenants. Il est le support de la communication et de l'échange de données concernant le malade ;
- Il est strictement confidentiel et réservé au patient et aux différents partenaires de soins ;
- Il est remis par l'infirmière coordinatrice ou l'aide soignant au patient ou à son entourage lors du premier jour de prise en charge. Il le présente et en explique le fonctionnement.

Il remplit la feuille concernant les intervenants et leurs numéros de téléphone avec eux ;

- le dossier est conservé chez le patient à la disposition de tous mais à l'abri des « curieux ».

Le patient et/ou sa famille s'engage à veiller à ce que le dossier reste propre.

A l'occasion de votre prise en charge par notre service, certains renseignements vous sont demandés. Ils sont traités par informatique conformément aux lois et règlements en vigueur.

Quelques soient les informations contenues dans le dossier patient (documents papiers ou informatisés), le S.S.I.A.D. est soumis à la règle du secret professionnel et de la confidentialité. Les données médicales sont protégées par le secret médical.

Cependant, elles sont échangées entre professionnels de santé intervenant dans l'intérêt du patient. De plus, ces données étant destinées à être traitées en vue de l'analyse de notre activité, elles ont donc vocation à être transmises, dans le respect du secret médical, au médecin, médecin-conseil de la caisse pivot.

La loi n° 2004-801 du 06 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, vous confère à l'égard de ces traitements un certain nombre de droits :

- Vous disposez d'un droit d'accès direct aux informations administratives vous concernant, sur demande écrite exercée auprès de la direction de l'établissement ;
- Vous pouvez exercer votre droit de rectification des données qui pourraient être erronées, incomplètes ou équivoques.

Le personnel du service s'engage à respecter les principes et valeurs définis par la **Charte des Droits et Libertés de la Personne Agée Dépendante** (Cf. annexe 1) et ceux définis par la **Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie** (Cf. annexe 2). Il est sensibilisé à la prévention de la violence et de la maltraitance ; les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés, conformément à la législation en vigueur (Article 15 de la loi n°98-468 du 17 juin 1998).

Une antenne pour autoriser la parole sur le sujet de la maltraitance dénommée « ALMA 24 » est à votre écoute au 05 53 53 39 77.

Le personnel est aussi sensibilisé à la reconnaissance et à la prise en charge de la douleur. Il vous sollicitera pour évaluer l'intensité de votre douleur afin d'aider le médecin à adapter le traitement antalgique.

Le patient est respecté dans son identité, sa vie privée, sa dignité, sa liberté de citoyen, sa liberté d'opinion, d'expression, de se déplacer, de maintenir des relations familiales, sociales et amicales.

Sa liberté de lieu de vie et sa liberté de mode de vie sont respectées sous réserve de conditions acceptables permettant l'intervention du S.S.I.A.D. Les expressions de familiarité, le prénom, le tutoiement ... ne seront utilisés qu'à la demande des patients et après discussion en équipe : cela doit rester exceptionnel.

Le patient et la personne reçoivent une information complète avant l'admission et sont consultés lors de l'élaboration du plan de soins. Ils s'engagent à le respecter et signent le document individuel de prise en charge. En cas de refus, le S.S.I.A.D. n'intervient pas.

### **3.3 Interventions**

Le service est assuré de 7 h 00 à 14 h 36 et de 16 h 00 à 18 h 30, 365 jours par an. Le Week-end et les jours fériés, les aides soignants sont moins nombreuses que la semaine et n'assurent qu'un service restreint.

Le travail des aides soignants est organisé par tournées établies par le coordinateur et effectuées à tour de rôle.

Suivant l'évolution de l'état de santé ou des nécessités de prise en charge, la fréquence des interventions pourra être diminuée ou augmentée, selon les possibilités du service. Celle-ci est communiquée lors de la prise en charge. **De plus, nous nous efforçons de respecter le créneau horaire convenu et nous nous engageons à vous prévenir dans la mesure de nos possibilités. Toutefois, aucun horaire précis ne peut être garanti,**

**compte tenu des conditions organisationnelles (trajet, météo, priorités de soins, urgences, mouvements du service).** Cependant, en cas de retard supérieur à 1 heure, nous vous demandons de bien vouloir nous en informer.

Le médecin traitant a l'entière responsabilité du traitement. Les infirmiers et les aides soignants doivent avoir accès au traitement et suivre rigoureusement les prescriptions. Toutes initiatives contraires conduiront à la cessation des soins.

**En cas de nécessité, l'infirmière responsable et /ou l'aide soignant du service, sont dans l'obligation de faire appel au médecin.**

### 3.4 Hospitalisations



En cas d'hospitalisation, le S.S.I.A.D. doit être informé le jour même. La place est conservée pour une période déterminée avec l'infirmière coordinatrice et votre médecin traitant. La réadmission suppose l'accord de l'infirmière coordinatrice. Elle se fait en fonction de la durée de l'hospitalisation, des places disponibles et de l'état de santé de la personne.

Au cours de l'hospitalisation, le service doit être informé de l'évolution de l'état de santé du patient et des suites envisagées.

### 3.5 Sorties

Elles interviennent :

- À la fin de la prise en charge fixée par le médecin traitant ;
- En l'absence de renouvellement de prolongation par le médecin conseil ;
- Lorsque l'état de santé ou l'environnement ne permet plus le maintien à domicile ;
- Lors d'admission en établissement ;
- Ou de retour à l'autonomie ;
- En cas de non-respect du contrat de soins ;
- Sur demande de la personne prise en charge et/ou de sa famille.

## 3. DROITS ET DEVOIRS DES USAGERS

La proposition des soins à domicile est prescrite par le médecin traitant. L'admission du malade est prononcée par l'infirmière coordinatrice responsable des soins, après accord du médecin conseil. La cessation des interventions a lieu dans les mêmes conditions.

Dans la mesure où vous acceptez la prise en charge par le service, vous vous engagez à respecter ses modalités de fonctionnement.

Le personnel du S.S.I.A.D. doit être respecté. Le patient et son entourage doivent avoir à l'égard des aides soignants un comportement correct (politesse, courtoisie, respect). Les expressions de familiarité, hormis l'emploi du prénom, ne sont pas souhaitables.

Aucune discrimination ne peut être tolérée à l'égard des soignants, qu'elle soit de sexe, de race, de couleur, de culture et de religion.

Les aides soignants ne doivent pas être joints à titre personnel à leur domicile. En cas de difficulté, il faut appeler le service.

Les interventions requérant l'aide d'une tierce personne ou le recours à un matériel spécialisé ne seront pas exécutées si ces conditions ne sont pas respectées.



Toute absence du patient doit être signalée dans les meilleurs délais (rendez-vous, sorties, hospitalisations) ainsi que toute modification dans les coordonnées de la famille, des personnes à prévenir ou des intervenants. Les animaux susceptibles de représenter un danger pour le soignant doivent être attachés ou être sous contrôle lors de son passage. Il vous est demandé, ainsi qu'à votre entourage, de ne pas fumer en présence du personnel soignant. En cas de non-respect de ces points, le S.S.I.A.D. sera dans l'obligation d'arrêter ses interventions. Nous vous remercions de votre compréhension.

Toute interruption de l'intervention faite sur avis du médecin traitant ou du médecin conseil ou de l'infirmière coordinatrice doit être acceptée. Tous les éléments du dossier doivent être alors restitués au service lors de l'arrêt de la prise en charge (dossier de soins, fiche de liaison).

Les pourboires au personnel du SSIAD sont interdits. Tout membre du personnel qui en accepterait, serait passible de sanction.

## **4. QUALITE DU SERVICE**

### **5.1 Qualité de soins**

Tout le personnel est qualifié conformément à la réglementation et suit un programme de formation continue.

Le S.S.I.A.D. travaille en coordination avec les établissements hospitaliers publics et privés, ainsi qu'avec les services sociaux et médico-sociaux des communes du canton de Saint-Astier ainsi que des communes du canton de Neuvic (Vallereuil, Saint Aquilin, Chantérac, Saint Germain du Salembre, Saint Séverin d'Estissac).

L'infirmière coordinatrice évalue périodiquement avec l'équipe, la conformité des actes effectués avec le plan de soins.

### **5.2 Participation et expression des usagers**

Une enquête annuelle est réalisée pour évaluer la satisfaction des usagers, des familles et des professionnels.

### **5.3 Concertation, recours et médiation :**

#### **A – Au sein de l'établissement**

Le service est engagé dans une démarche qualité et s'efforce d'être le plus performant possible. Cependant, tout incident ou manquement d'un membre du personnel doit être communiqué à l'infirmière coordinatrice.

Les litiges sont traités par l'infirmière coordinatrice, avec l'aide si besoin du médecin traitant. En cas d'absence de solution, l'affaire est portée devant le Directeur (directeur du Centre hospitalier de Saint-Astier). Ils sont tous enregistrés et gérés dans les plus brefs délais. Une réponse est systématiquement apportée. Une « fiche de réclamation ou de plainte » est jointe à la fin de ce livret afin de faciliter votre démarche.

#### **B – « Les personnes qualifiées »**

Instaurées par la loi du 2 janvier 2002 et instituées par le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées conjointement par le préfet et le président du Conseil Général.

Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les usagers et l'établissement.

Les personnes qualifiées nommées par et pour le Département de la Dordogne, secteur des personnes âgées sont les suivantes :

M. Serge CROCHET et M. Alain NEUVILLE, Ces personnes qualifiées sont joignables (aux heures de bureau) via le secrétariat dédié au pôle Personnes âgées de la Direction Générale Adjointe de la Solidarité et de la Prévention :

- Téléphone : 05.53.02.28.13
- Courriel : [cd24.dgasp.seniors@dordogne.fr](mailto:cd24.dgasp.seniors@dordogne.fr)