



S.S.I.A.D

Tél. : 03.20.86.96.53 - Fax : 03.20.86.14.14

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE



3, rue Albert Samain - 59239 THUMERIES

Directrice :
M^{me} RODRIGUES Candice
candice.rodrigues.ssiad@thumeries.fr

LE MOT DE LA DIRECTRICE...

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez fait le choix de vous adresser à notre service pour votre maintien à domicile, et pour pouvoir bénéficier des soins que nécessite votre état de santé.

Le service s'engage à dispenser des soins de qualité, de nature technique, relationnelle et éducative, et à mettre en œuvre une organisation optimale et une évaluation personnalisée de vos besoins.

Ce livret d'accueil est destiné :

- à vous informer sur le service, sur ses missions, sur son fonctionnement et sur les valeurs et les fondements sur lesquels il repose,
- à faciliter vos démarches et vos premiers jours à nos côtés en vous donnant une vue la plus complète possible du service.

La direction et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue, et s'engagent à vous apporter un soutien et un accompagnement adapté tout au long de votre parcours à nos côtés.

M^{me} Candice RODRIGUES

Directrice

SOMMAIRE

A	UN PEU D'HISTOIRE...	4
B	PRÉSENTATION DU SERVICE	5
	1. Les horaires	5
	a. Les horaires du service	5
	b. Les horaires de soins	5
	2. Organigramme	6
	3. Démarche qualité	6
C	LE RÔLE DU SSIAD, SON FONCTIONNEMENT	7
	1. Nos missions	7
	2. Les prestations proposées par le SSIAD	7
	3. Les prestations extérieures	7
	4. Le coût des prestations	7
D	LA DEMANDE DE PRISE EN CHARGE	8
	1. Qui peut faire la demande ?	8
	2. Les modalités de prise en charge	8
	a. L'admission	8
	b. Le lieu d'intervention	8
	c. Les critères d'inclusion du patient	8
	d. Le rythme des soins	9
E	LE DÉROULEMENT DE LA PRISE EN CHARGE	9
	1. Documents remis au patient	9
	2. Elaboration du projet de soins personnalisé	9
	3. Dossier de soins au domicile	9
	4. Les outils au sein du service	10
	5. Les mesures pouvant être prises par le SSIAD	10
	6. L'équipe soignante	10
	7. Les étudiants	10
	8. Garanties	10
F	L'ARRÊT DE PRISE EN CHARGE	11

UN PEU D'HISTOIRE...

En 1998, le Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) de la Mairie de Thumeries a pris en charge l'ouverture d'un service de soins infirmiers à domicile de 17 places, susceptible d'intervenir auprès des personnes âgées de plus de 60 ans demeurant dans les communes de :

- Thumeries,
- Wahagnies,
- Ostricourt,
- Moncheaux.

Le SSIAD de Thumeries fait partie de la fonction publique territoriale, et n'a donc aucun but lucratif. Il est agréé sous le numéro 59 0 03469 0.

Progressivement, le SSIAD a augmenté sa capacité d'accueil : il propose désormais la prise en charge de :

- 60 personnes âgées de plus de 60 ans,
- 6 personnes handicapées, ou âgées de moins de 60 ans et présentant une maladie chronique,

conformément au **décret 2004-613 du 25 juin 2004** relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers à domicile, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile.

Depuis sa création, le SSIAD de Thumeries intervient dans le souci permanent de :

- veiller au respect de la dignité de la personne, la protéger dans son intégrité physique et mentale,
- respecter la volonté de la personne, en recueillant son consentement tout au long de sa prise en charge,
- favoriser la participation tant de la personne que de son entourage au déroulement de la prise en charge.

Notre action n'est pas isolée : le SSIAD de Thumeries développe une collaboration étroite avec les autres acteurs du maintien à domicile, dans le but d'apporter aux personnes une prestation de qualité, répondant à un projet d'accompagnement global et individualisé de la personne.

PRÉSENTATION DU SERVICE :

1. LES HORAIRES

a. Les horaires d'ouverture du service :

L'accueil du public dans nos locaux, comme l'accueil téléphonique (03.20.86.96.53) est assuré du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 (excepté le mercredi après-midi).

En dehors de ces heures, nous vous invitons à laisser un message sur le répondeur, celui-ci étant consulté très régulièrement.

b. Les horaires de soins :

Les soins sont assurés par le SSIAD du lundi au dimanche :

- Matin : de 7h00 à 13h00
- Soir : de 17h00 à 20h00

Les horaires de passage à votre domicile seront fixés en fonction de votre état de dépendance, selon les possibilités du service, tout en prenant en compte les habitudes de vie de chacun et leurs impératifs horaires (heures des repas en collectivité, heures des passages des autres intervenants au domicile, accueil de jour, ...).

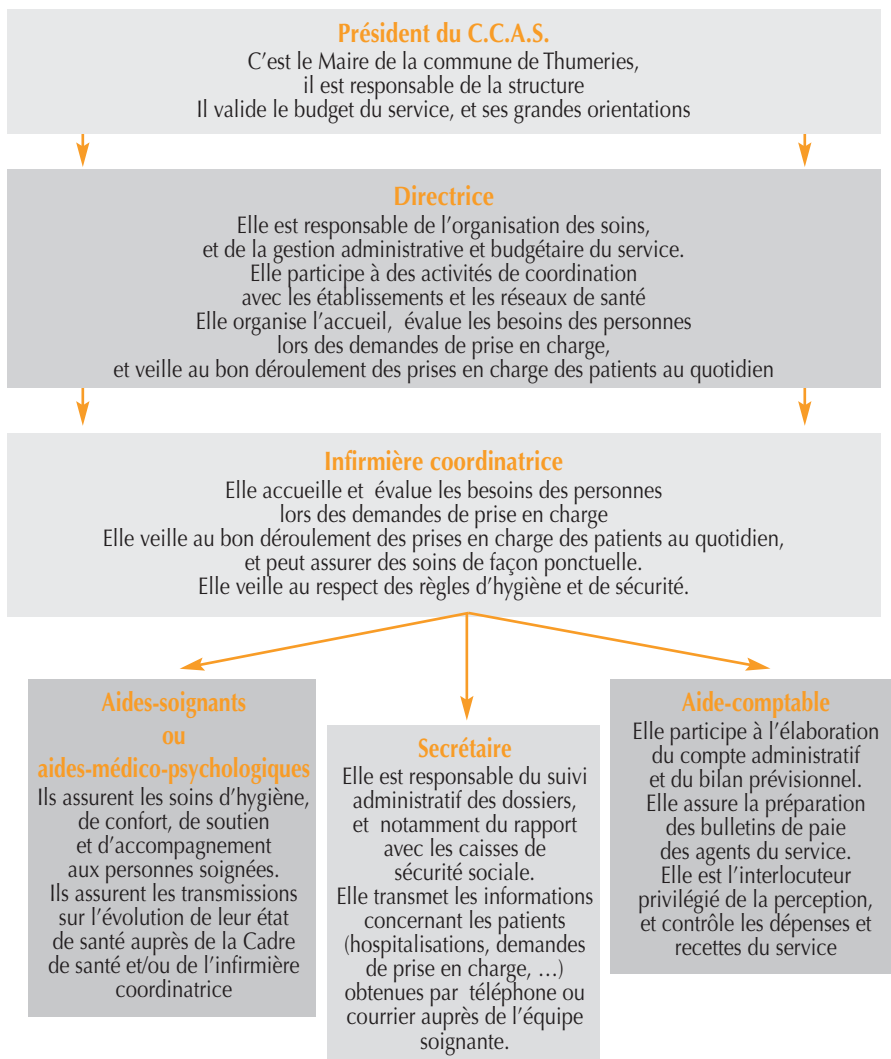
Cependant, il est précisé que la tranche horaire 7h00-10h00 est réservée aux patients incontinents et/ou alités qui ne bénéficient pas d'un autre intervenant (famille, aide à domicile, ...) pour les premiers soins du matin (lever/change).

Les autres patients seront pris en charge de 10h00 à 13h00, sauf rendez-vous médical qu'il faudra signaler au service le plus tôt possible pour avancer l'heure de passage.

Les prises en charge du soir, du dimanche et des jours fériés sont réservées aux patients incontinents et/ou alités, selon les possibilités de service.

Il est à noter que les horaires de passage à votre domicile sont approximatifs car ils dépendent de l'état de santé des patients qui vous précèdent : si un patient, dont les soins sont assurés plus tôt que les vôtres, présente un problème particulier nécessitant par exemple l'appel du médecin traitant ou des secours, votre horaire de passage se trouvera de ce fait décalé.

2. ORGANIGRAMME



3. Démarche Qualité

Depuis 2012, le SSIAD ainsi que l'ESAD (Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile) se sont engagés dans une démarche qualité et d'amélioration continue ayant pour finalité la satisfaction des patients. La politique Qualité de notre service se décline en 3 axes stratégiques : la satisfaction des patients et des familles, la satisfaction du personnel, ainsi que le respect des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Dans le cadre de cette démarche, un comité Qualité pluridisciplinaire, responsable de l'amélioration continue et de la résolution de problèmes au sein du service, a été créé. Ce comité se réunit une fois par trimestre. Si vous souhaitez faire part de vos attentes vis-à-vis de la qualité du service, vous pouvez contacter votre représentant patient et/ou famille dont les coordonnées vous ont été remises lors de votre visite de pré-admission.

LE RÔLE DU SSIAD, SON FONCTIONNEMENT :

1. NOS MISSIONS :

Le SSIAD a vocation à :

- aider et faciliter le retour au domicile des personnes hospitalisées,
- assurer les soins nécessaires au maintien à domicile,
- retarder la perte d'autonomie,
- empêcher ou ralentir l'aggravation de l'état des personnes et leur admission dans les services de long séjour ou dans les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes,
- éviter ou retarder une hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile.

2. LES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LE SSIAD :

L'équipe du SSIAD de Thumeries dispense, sur prescription médicale, aux personnes âgées, malades ou dépendantes et aux personnes handicapées :

- les soins d'hygiène générale,
- les concours nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie, à l'exception de ceux relevant d'une aide à domicile.

Ainsi, sont assurés la toilette, la prévention des escarres, l'habillage, le lever et le coucher, la mobilisation. Ces soins et ces actions sont effectués au domicile du patient par des aides-soignants et des aides médico-psychologiques diplômés d'Etat intervenant sous la responsabilité de la cadre de santé et de l'infirmière coordinatrice.

3. LES PRESTATIONS EXTÉRIEURES :

Ce sont les soins spécialisés apportés par les infirmiers et pédicures libéraux, sur prescription médicale, et après accord du SSIAD.

Le patient garde le libre choix de son médecin traitant.

Il en est de même pour les infirmiers et pédicures libéraux, à condition que ces derniers aient passé convention avec le SSIAD.

Dans le cas où l'intervenant libéral refuse de se conventionner, le patient devra accepter de changer d'intervenant libéral au profit d'un autre conventionné, ou bien renoncer à l'intervention du SSIAD.

4. LE COÛT DES PRESTATIONS :

Votre prise en charge par le SSIAD est financée dans sa totalité par les caisses d'assurances maladie de la sécurité sociale, au moyen d'une dotation globale annuelle fixée par l'Agence Régionale de la Santé et versée par la Caisse Régionale d'Assurance Maladie.

Cette dotation couvre également les soins dispensés par les infirmiers libéraux sur prescription médicale.

De même, les actes effectués sur avis médical par les pédicures libéraux seront pris en charge à raison d'une fois par mois maximum.

En revanche, cette dotation ne comprend pas l'équipement et le matériel nécessaires aux soins.

LA DEMANDE DE PRISE EN CHARGE :

1. QUI PEUT FAIRE LA DEMANDE ?

Elle peut être à l'initiative :

- de la famille ou du patient lui-même,
- du médecin traitant,
- de l'infirmier libéral,
- du centre hospitalier,
- du réseau Eollis à Phalempin,
- ...

2. LES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE :

a. *L'admission :*

Toute admission est obligatoirement précédée d'une visite de pré-admission, effectuée au domicile du patient (exceptionnellement à l'hôpital), par la Cadre de santé ou l'infirmière coordinatrice.

Au cours de cette pré-admission, la présence d'un membre de la famille ou d'un proche (personne de confiance) est souhaitée.

Par ailleurs, pour pouvoir constituer votre dossier, **il est impératif de nous fournir :**

- **une copie de votre attestation vitale** (le document papier qui accompagne votre carte vitale).
- **une ordonnance de votre médecin** pour des soins infirmiers à domicile.

b. *Le lieu d'intervention :*

Le service intervient au domicile ou au substitut du domicile du patient (foyer-logement).

c. *Les critères d'inclusion du patient :*

Les patients sont admis sur prescription médicale.

En application de la circulaire ministérielle n°81-8 du 1^{er} octobre 1981 relative aux soins infirmiers à domicile pour personnes âgées, le patient doit nécessiter des soins plus prolongés et mieux coordonnés que ne le permettraient les seules interventions à l'acte.

Sont pris en considération :

- la situation géographique,
- les conditions matérielles, psychologiques et sociales,
- les patients dont l'état de dépendance, défini par la grille AGGIR, nécessite une aide partielle ou totale,
- la nature des soins s'inscrit dans le cadre du décret n°2004-802 du 29 juillet 2004 relatif aux actes professionnels et à l'exercice de la profession d'infirmier et, sur délégation, les soins relevant de la compétence de l'aide-soignant.

Sur la base de ces critères, ne seront pas admis au SSIAD :

- les patients autonomes ne nécessitant que des soins techniques,
- les patients présentant une perte légère d'autonomie qui ne nécessite que l'intervention d'une aide à domicile et non d'un soignant,
- les patients dont la gravité de l'état de santé relève d'un service d'hospitalisation à domicile (HAD) selon des critères définis réglementairement,
- les patients ne demeurant pas dans le secteur géographique de la structure.

d. Le rythme des soins :

En fonction de votre état de dépendance, de vos souhaits et des possibilités du service, le rythme des soins pourra être fixé :

- Au minimum 3 fois par semaine le matin (lundi/mercredi/vendredi ou mardi/jeudi/ samedi), excepté les jours fériés
- Au maximum 14 fois par semaine (soit 7/7j, matin et soir, dimanches et fériés compris).

Le rythme choisi à l'admission pourra être augmenté ou diminué sur avis de la Directrice ou de l'infirmière coordinatrice en fonction de l'évolution de votre état de santé.

E

LE DÉROULEMENT DE LA PRISE EN CHARGE :

1. DOCUMENTS REMIS AU PATIENT :

A l'admission, vous seront remis plusieurs documents conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale :

- Le livret d'accueil
- Le règlement de fonctionnement du service
- Le contrat de pris en charge (aussi appelé DIPEC) signé par le représentant du service et le patient (ou son représentant)
- Le formulaire de désignation de la personne de confiance choisie par le patient
- La liste nominative des personnes qualifiées en cas de litige

2. ELABORATION DU PROJET DE SOIN PERSONNALISÉ :

L'ensemble de l'équipe travaillera sur un projet de soin qui est personnalisé pour chacun des patients. Il reprendra l'ensemble des intervenants du domicile et les tâches effectuées par chacun, pour une meilleure coordination des acteurs du domicile.

3. DOSSIER DE SOINS AU DOMICILE :

Afin de permettre un meilleur suivi, optimiser la coordination et tracer les soins, un classeur restera à disposition de l'équipe du SSIAD et des différents intervenants. Ce classeur regroupe, outre les documents remis à l'admission :

- Une fiche de présentation de la personne soignée et de son entourage familial
- Une fiche reprenant l'ensemble des intervenants auprès du patient
- Une fiche de renseignements reprenant les antécédents médicaux et chirurgicaux et les traitements en cours

- Un diagramme de soins hebdomadaire
- Un diagramme des soins mensuel
- Une feuille de liaison avec les autres intervenants au domicile (médecin traitant, paramédicaux, aides à domicile, famille)
- Le projet de soins personnalisé

4. LES OUTILS AU SEIN DU SERVICE :

Afin d'optimiser l'organisation des soins et le suivi de chacun des patients, plusieurs outils se trouvent au sein du service :

- Un dossier patient permettant le suivi administratif et la continuité des soins
- Un planning mural sur lequel figure les tournées de soins avec les noms des patients
- Un tableau permettant la communication d'informations à l'équipe soignante (admission, hospitalisation d'un patient, ...)
- Le projet de service
- Un classeur de protocoles de soins

5. LES MESURES POUVANT ÊTRE PRISES PAR LE SSIAD :

Afin de veiller à la sécurité et au confort des patients et des soignants, le SSIAD peut être amené à prendre certaines dispositions concernant :

- Le matériel : le service pourra être amené à vous demander d'installer tout matériel médical nécessaire à la sécurité du patient et/ou du soignant (lit médicalisé, lève-malade, ...)
- Les animaux : pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux domestiques doivent être tenus à l'écart pendant les soins, soit dans une autre pièce fermée, soit à l'extérieur de la maison
- Les clés : lorsque cela est nécessaire (impossibilité d'ouvrir et de fermer sa porte, absence de famille), le service pourra vous demander de lui fournir les clés de votre domicile

6. L'ÉQUIPE SOIGNANTE :

Des aides-soignants (AS) ou aides médico-psychologiques (AMP) vont intervenir au quotidien à votre domicile pour vos soins.

Cette équipe est composée de personnels féminin et masculin, qui seront chacun susceptibles d'intervenir à votre domicile. De même, ces personnels peuvent être de diverses origines ethniques.

Aucune discrimination liée au sexe ou à l'origine ethnique du soignant ne pourra être tolérée.

7. LES ÉTUDIANTS :

Le SSIAD de Thumeries accueille très régulièrement des étudiants infirmiers, aides-soignants, aides médico-psychologiques, BEP carrières sanitaires et sociales. Ces derniers sont encadrés par les professionnels diplômés du service pendant les soins, et sont, comme l'ensemble du service, soumis au secret professionnel. Ces étudiants représentent l'avenir de notre profession, la formation est donc une de nos fonctions, au même titre que les soins. Nous vous remercions de leur réserver un bon accueil.

8. GARANTIES :

Le service a souscrit à une assurance «responsabilité civile» qui le garantit contre les conséquences pécuniaires qu'il peut encourir à l'égard des tiers en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs à une erreur, une faute ou une omission survenant à l'occasion de son activité de prestation de service.

L'ARRÊT DE PRISE EN CHARGE :

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

La résiliation du contrat de prise en charge peut intervenir :

- A l'initiative du patient, à tout moment et sans préavis,
- De fait, suite à l'absence du patient pour une période supérieure à 30 jours (vacances, hospitalisation, ...),
- A l'initiative du Service, à tout moment et à l'issue d'un préavis de 8 jours :
 - Lorsque, suite à une modification de l'état de santé du patient (aggravation ou amélioration), celui-ci ne répond plus aux critères de prise en charge par le SSIAD,
 - S'il y a impossibilité pour le service d'assurer la continuité des soins,
 - En cas de refus de soins,
 - Si les conditions nécessaires à l'hygiène et la sécurité du patient comme des soignants ne sont pas respectées (notamment en ce qui concerne le matériel, les animaux, la salubrité des lieux de soins) malgré les actions de conseils, d'informations, d'incitations conduites par l'équipe du SSIAD pour prodiguer des soins répondant aux critères de qualité, de confort et de sécurité auxquels il s'est engagé,
 - Si le patient (ou sa famille) fait preuve de discrimination envers le personnel (sexe, origine ethnique) ou de toutes autres attitudes ou paroles déplacées et/ou irrespectueuses.

En cas d'arrêt de prise en charge à l'initiative du service, le patient sera alors orienté vers le circuit de prise en charge approprié à sa situation.

Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

(Fondation Nationale de Gérontologie, ministère du Travail
et des Affaires Sociales, 1996)

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. **CHOIX DE VIE** : Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.
2. **CADRE DE VIE** : Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.
3. **VIE SOCIALE ET CULTURELLE** : Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.
4. **PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES** : Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.
5. **PATRIMOINE ET REVENUS** : Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
6. **VALORISATION DE L'ACTIVITÉ** : Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.
7. **LIBERTÉ DE L'EXPRESSION ET LIBERTÉ DE CONSCIENCE** : Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.
8. **PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE** : La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.
9. **ACCÈS AUX SOINS ET À LA COMPENSATION DES HANDICAPS** : Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.
10. **QUALIFICATION DES INTERVENANTS** : Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.
11. **RESPECT DE LA FIN DE VIE** : Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
12. **LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR** : La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.
13. **EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNÉRABLE** : Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.
14. **L'INFORMATION** : L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.