

# Livret d'accueil

## SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE



Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)  
Centre Hospitalier La Ciotat  
Bd LAMARTINE - BP 150 - 13708 LA CIOTAT CEDEX  
[had@ch-laciotat.fr](mailto:had@ch-laciotat.fr)  
tel : 04 42 08 75 92 / FAX 04 42 08 75 94

# SOMMAIRE

## LE MOT DU DIRECTEUR 2

## PRÉSENTATION DU SERVICE 3

Les locaux  
Les missions du SSIAD

## VOTRE ADMISSION 4

Les conditions  
Décision et critères d'admission  
Les formalités administratives  
Nature et modalités de prise en charge financière  
Des professionnels à votre écoute

## VOTRE SÉJOUR 7

Les horaires d'intervention  
Les lieux d'intervention  
Les soins

## VOTRE SORTIE 8

## VOS DROITS 9

Le consentement éclairé  
Le respect du patient  
La personne à prévenir  
La désignation de la personne de confiance  
Les directives anticipées  
Le refus de soins

## LE MOT

*Du Directeur*

Madame, Monsieur,

Le Service Soins Infirmiers à Domicile du Centre Hospitalier de La Ciotat est heureux de vous accueillir au sein de son établissement.

L'ensemble de l'équipe met tout en œuvre pour vous prodiguer les meilleurs soins, en lien avec votre médecin traitant, votre médecin hospitalier et votre entourage. Chacun de nous est à votre écoute et à votre disposition en cas de besoin ou de difficulté.

Ce livret d'accueil vous est spécifiquement destiné. Vous y trouverez les informations pratiques concernant votre séjour en SSIAD.

Si vous avez des doutes, des interrogations, n'hésitez pas à en faire part aux professionnels qui vont maintenant prendre soin de vous.

Nous vous invitons également à remplir l'enquête de satisfaction que nous vous mettons à disposition. Vos remarques et celles de vos proches nous permettront d'améliorer notre prise en charge pour encore mieux satisfaire à notre mission.

Je vous remercie de votre confiance.

La gestion des réclamations  
Le dossier du patient  
Informatique et libertés

## VOS DEVOIRS 12

Obligations morales  
Organisation logistique  
Obligations administratives

## LA QUALITÉ ET LA SECURITÉ DES SOINS 13

Certification et rapport HAS  
Lutte contre la douleur  
Lutte contre les infections nosocomiales  
Les soins palliatifs  
La bientraitance  
Les traitements médicamenteux  
Les représentants des usagers  
Votre expérience et votre satisfaction

## ANNEXES 16

Charte de la personne hospitalisée  
Contrat d'engagement douleur  
Charte de bientraitance  
Charte Romain Jacob

## COMMENT NOUS JOINDRE 20

Le Directeur en charge du SSIAD  
Mme Hanane OUIRINI

# PRÉSENTATION

## du Service de Soins Infirmiers à Domicile

Le Service de Soins Infirmiers à domicile du Centre Hospitalier de La Ciotat a une capacité d'accueil de 96 places autorisées pour :

- ◆ 76 places de personnes âgées de plus de 60 ans
- ◆ 20 places d'adultes handicapés de moins de 60 ans

Il permet de :

- ◆ Réaliser des soins Infirmiers sur prescription médicale
- ◆ Assurer des soins d'hygiène et de confort
- ◆ Apporter une aide à l'accomplissement des actes essentiels de la vie
- ◆ Effectuer un suivi et un accompagnement social en cas de besoin

C'est un service de soins à part entière de l'établissement qui prend en compte les valeurs communes des soignants déclinées dans le projet de soins : respect, tolérance, confidentialité, solidarité et professionnalisme

Il est associé à un service d'HAD (hospitalisation à domicile). Le patient peut en bénéficier en cas d'aggravation de son état de santé.

## LES LOCAUX

Les locaux se situent au Centre hospitalier de La Ciotat, Avenue de La Paix, au rez-de-chaussée entre la Pharmacie et la Maison de Retraite.

Les bureaux sont ouverts de 8h30 à 16h30.

## LES MISSIONS DU SSIAD

- ◆ **Stimuler les capacités** des usagers dans les gestes de la vie quotidienne,
- ◆ **Aider au maintien du patient à domicile, en stimulant son autonomie.**
- ◆ **Faciliter et organiser le retour à domicile** après une hospitalisation,
- ◆ **Prévenir ou retarder l'aggravation de l'état** des personnes âgées ou des personnes handicapées,
- ◆ **Accompagner l'utilisateur** et sa famille dans les différentes étapes de sa vie,
- ◆ **Retarder l'entrée en structure d'hébergement.**

# VOTRE Admission

## LES CONDITIONS

1. Les usagers sont admis **sur prescription médicale, après validation de fiche de pré-admission par la Directrice**
2. Les usagers doivent présenter **les critères d'admission** situés ci-dessous,
3. La prise en charge est réalisée **initialement pour un mois** puis renouvelable tous les 3 mois.

## DÉCISION ET CRITÈRES D'ADMISSION

Les interventions s'organisent dans le cadre d'une collaboration avec le médecin traitant du patient, sa famille et des intervenants paramédicaux et sociaux pour une meilleure prise en charge globale.

### POUR LES PERSONNES ÂGÉES :

- ◆ Etre âgé de **plus de 60 ans**,
- ◆ **Nécessiter des soins infirmiers ou de nursing au quotidien** afin de maintenir le domicile le plus longtemps possible (un à deux passages par jour)
- ◆ **Résider sur la zone d'intervention** de notre secteur : La Ciotat, Ceyreste.

### POUR LES ADULTES HANDICAPÉS :

- ◆ Etre âgé **de moins de 60 ans**,
- ◆ Bénéficier d'une **allocation d'adulte handicapé**,
- ◆ **Nécessiter des soins infirmiers ou de nursing au quotidien** afin de maintenir le domicile le plus longtemps possible,
- ◆ **Résider sur la zone d'intervention** de notre secteur : La Ciotat- Ceyreste.

### Une visite de pré-admission par le Cadre et/ou l'infirmière de coordination sera effectuée :

- ◆ Elle recueille les données administratives, médicales et sociales pour le dossier de soin,
- ◆ Elle établit un état des lieux,
- ◆ Elle évalue les soins à effectuer ainsi que le matériel indispensable à la sécurité de l'utilisateur et du personnel,
- ◆ Elle peut être accompagnée d'une assistante sociale en cas de besoin.

# VOTRE Admission

## LE DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE

Il s'agit d'un document individualisé de prise en charge réalisé entre le patient et le service. Ce document est signé par l'usager, son représentant légal ou le référent familial ainsi que l'infirmier(ère) coordinateur(trice) du service.

Un exemplaire du document individuel de prise en charge est remis au patient en même temps que le présent règlement de fonctionnement et livret d'accueil

## LA RESPONSABILITÉ

### RESPONSABILITÉ CIVILE DE L'USAGER :

Les règles générales de responsabilités applicables dans les relations à autrui, sont définies aux articles 1382 et suivants du Code Civil. Les bénéficiaires doivent souscrire une assurance responsabilité civile et la renouveler chaque année.

### RESPONSABILITÉ CIVILE DE L'USAGER :

Le service a contracté une assurance responsabilité civile afin de garantir les dommages causés à autrui par son personnel.

En cas d'incident, l'usager et/ou son entourage est tenu de prévenir le service par courrier, en communiquant les coordonnées de son assurance afin de déclarer le sinistre.

## NATURE ET MODALITÉS

## DE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Le forfait soins est intégralement pris en charge par les caisses de sécurité sociale.

Le SSIAD est financé par une dotation globale de fonctionnement versée mensuellement par l'Agence Régionale de Santé.



### Il comprend :

- ◆ Les actes de soins,
- ◆ Les actes de pédicurie selon les besoins du patient.



### Il ne comprend pas :

- ◆ L'équipement, le matériel médical et de soins,
- ◆ Les consultations de médecin traitant et de spécialistes,
- ◆ Les actes de kinésithérapie et d'orthophonie,

# VOTRE *Admission*

## DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

### LE MÉDECIN TRAITANT

Prescripteur principal et référent, il est responsable du diagnostic et des prescriptions.

### LA DIRECTRICE

Elle est responsable et garante de l'organisation et du bon fonctionnement de la structure.

### LE CADRE DE SANTÉ

Il est responsable et référent des équipes soignantes, assure la gestion, la coordination et l'organisation des soins.

Il est garant de la qualité des soins et de la sécurité des patients dans la structure.

### L'IDE DE COORDINATION

Elle planifie et coordonne les soins infirmiers et les aides-soignants, et gère la logistique nécessaire à une prise en charge optimale.

### L'ÉQUIPE SOIGNANTE

L'équipe soignante se compose de professionnels de santé : Infirmières (IDE) et aides-soignants (AS) assurant des soins relevant de leurs compétences et qui bénéficient d'une formation continue au sein de centre.

### UNE SECRÉTAIRE

Elle assure une permanence téléphonique pendant les heures d'ouverture du secrétariat (8h30-16h30) ainsi que la liaison entre le patient ou la famille et l'équipe.

Elle gère la partie administrative des dossiers.

### UN SERVICE SOCIAL

Son rôle est de vous accompagner dans les situations particulières.

Une réunion de coordination pluridisciplinaire sur dossier est organisée avec l'équipe paramédicale. Elle permet de faire le point sur votre état de santé et de réajuster le plan de soins et d'aides si nécessaire.

Un projet de soins du service est consultable.

# VOTRE Séjour

## LES HORAIRES D'INTERVENTION

Afin de permettre aux professionnels d'intervenir plus facilement, il vous sera demandé de faciliter l'accès à votre domicile.

Les équipes interviennent au domicile sur une plage horaire allant de 7h30 à 11h30 et de 17h à 19h30.

### **Votre présence est donc incontournable aux heures de visite :**

- ◆ En cas d'absence pour des vacances, un événement familial, ou pour un rendez-vous de consultation médical : pensez à nous le signaler dès que possible
- ◆ Pour protéger votre intimité et respecter votre dignité, il peut être demandé à votre entourage de s'éloigner le temps des soins

## LES LIEUX D'INTERVENTION

Le service intervient à votre domicile.

Un état des lieux du domicile peut être fait au moment de l'admission afin d'établir la conformité du logement, l'hygiène et la sécurité.

Il est demandé de réserver un espace propre afin de pouvoir installer le matériel nécessaire aux soins, ainsi qu'un espace de rangement pour stocker le matériel. Les dispositifs médicaux peuvent être encombrants, mais nous veillerons toujours à respecter votre lieu de vie et vos habitudes.

Merci de permettre aux soignants de se laver les mains avant et après les soins, et leur fournir de l'essuie-tout jetable et du savon liquide. Ils ont également à leur disposition des flacons de Solution hydro alcoolique pour la friction des mains.

**Nous vous demandons de ne pas fumer pendant les soins et les animaux doivent être maintenus en dehors de la pièce où les soins sont dispensés.**

**Nous vous rappelons également que nos professionnels ne peuvent être filmés à leur insu.**

## LES SOINS

Un projet de soins et un protocole de soins sont établis par l'équipe médicale et paramédicale. Le service travaille avec un Dossier Patient Informatisé qui est mobile (smartphone). Il est partagé ce qui permet une prise en charge adaptée et coordonnée.

Ce dispositif est un support permettant à l'équipe de faire très régulièrement des réunions pluridisciplinaires pour une prise en charge optimale et individualisée.

# CAS D'URGENCE

*Et Situation exceptionnelle*

En cas de précipitations importantes ou de routes inondées, tout est mis en œuvre afin d'assurer la continuité des soins.

Cependant, les soignants ne peuvent prendre la route que si toutes les conditions de sécurité sont réunies. Cela peut donc entraîner des retards importants et, dans les cas extrêmes, l'annulation du passage du personnel soignant.

L'usager est tenu informé par le service de toute modification des horaires de prise en charge. De même que dans certaines situations exceptionnelles (manifestations interdisant la circulation des véhicules, par exemple) si celles-ci ont lieu près de votre domicile, les horaires d'intervention pourront être modifiés voire annulés.

Dans tous les cas, l'usager en sera tenu informé.

**En cas d'urgence ou de situation exceptionnelle, les usagers ainsi que leur entourage sont invités à utiliser le numéro de téléphone qui leur a été communiqué au moment de leur admission :**

**04 42 08 75 92**

**En cas d'urgence vitale, un numéro unique :**

**15**

# VOTRE

*Sortie*

**L'arrêt de la prise en charge peut survenir à la demande :**

- 1. Du médecin traitant** pour modification de l'état de santé qui ne correspond plus aux critères de prise en charge par le service
- 2. De l'usager** lui-même pour convenance personnelle.
- 3. Du SSIAD** personnes âgées ou adultes handicapés, pour :
  - ◆ Refus de mettre en place du matériel assurant la sécurité de la personne et celle du personnel de soins,
  - ◆ Refus d'enfermer les animaux,
  - ◆ Refus de mettre à disposition une aide si nécessaire.

Au moment de votre sortie, vous pouvez reprendre, si besoin, des (ou vos) infirmiers libéraux ou être pris en charge par le service HAD si votre état le nécessite (décision médicale).

## LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé prévoit que le patient participe aux décisions concernant son état de santé.

Cette information vous est communiquée par le médecin responsable de votre prise en charge et par le personnel paramédical dans le domaine de ses compétences.

En fonction de l'information donnée, vous déciderez de votre consentement aux actes médicaux et aux traitements proposés.

Un refus peut entraîner une modification de votre prise en charge.

## LE RESPECT DU PATIENT

L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et de secret professionnel sur les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail.

Par égard pour chaque individu, les droits des personnes accompagnées et les informations le concernant sont encadrées par un dispositif légal (loi du 4 mars 2002) et par la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante (Cf. annexes).

## LA PERSONNE À PRÉVENIR

Selon l'article R.1111-30 alinéa 4 du code de la santé publique, une ou plusieurs personnes peuvent être désignées comme « Personne à prévenir » ; généralement, les patients choisissent la famille ou un proche.

Elle représente la famille et est avertie lors d'un éventuel problème ; elle doit transmettre certaines informations à l'ensemble des proches en cas de besoin. Le service administratif de l'établissement recueille l'identité de la « personne à prévenir » au moment de l'admission.

La personne à prévenir n'a cependant aucun droit particulier vis-à-vis du secret médical.

## LA DÉSIGNATION

### DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Selon l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance et qui accepte ce rôle, pour **vous accompagner dans toutes vos démarches, dans vos décisions, ou lors de vos entretiens médicaux et être consulté si vous rencontrez des difficultés de connaissance et de compréhension de vos droits.**

Vous êtes seul décisionnaire du rôle que vous souhaitez attribuer à votre personne de confiance, notre établissement ne pourra la consulter sans votre accord, sauf dans la situation où vous ne seriez plus en capacité de vous exprimer.

En cas d'hospitalisation, vous pouvez décider de garder la même personne de confiance ou d'en désigner une autre. Le formulaire mis à votre disposition permettra de recueillir vos souhaits que nous appliquerons et mettrons à disposition de l'établissement sanitaire vous accueillant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Selon l'article L.1111-11 du code de la santé publique modifié par la loi du 2 février 2016 et conformément au décret d'application du 3 août 2016, **toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.** Ces directives indiquent ses souhaits concernant sa fin de vie (les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement, soulagement des souffrances...).

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles ont une durée illimitée et peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Il est important si vous avez rédigé des directives anticipées, de les remettre à l'équipe soignante lors de votre hospitalisation et d'avoir informé vos proches votre personne de confiance (si vous en avez désigné une) de leur existence et de leur lieu de conservation

## LE REFUS DE SOINS

Selon l'article R.1112-43 du code de santé publique, « *lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés. Si le malade refuse de signer ce document, un procès verbal de ce refus est dressé* ».

## LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

Toutes vos plaintes ou vos réclamations sont prises en compte par l'établissement. Le cadre de santé est votre premier interlocuteur en cas de problème.

Vous avez également la possibilité d'adresser un courrier à la Directrice, qui diligentera une enquête et vous apportera une réponse.

Que ce soit un éloge ou une plainte, vous avez également à votre disposition un formulaire « Expression des usagers » n'hésitez pas à l'utiliser et nous le retourner.

En cas de besoin vous pouvez aussi joindre les représentants des usagers ou faire une réclamation sur le portail de signalement des événements indésirables de l'ARS.

## LA PERSONNE QUALIFIÉE

En tant qu'utilisateur d'un service ou d'un établissement médicosocial, la « personne qualifiée » est un référent pour vos droits.

Dans le cas d'un simple questionnement ou d'un différend intervenant dans le cadre de votre prise en charge, l'utilisateur ou ses représentants légaux peuvent faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits. La personne qualifiée a un rôle de médiateur, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion.

Les personnes qualifiées sont présentes dans chaque département. Elles sont bénévoles et indépendantes de toute structure et de toute autorité et désignées conjointement par la préfecture, le conseil départemental et l'Agence régionale de santé (ARS).

Comment faire appel à une personne qualifiée ?

Une liste départementale des personnes qualifiées est affichée dans votre établissement, ou accessible en suivant ce lien : <https://www.paca.ars.sante.fr/index.php/media/11073/download?inline>

## LE DOSSIER DU PATIENT

Le patient peut demander à avoir accès à son dossier médical, il suffit d'en faire la demande par écrit au Directeur de l'établissement.

- ◆ Il vous suffit de joindre une pièce d'identité en cours de validité, et si besoin, un justificatif de votre qualité de représentant légal ou d'ayant droit.
- ◆ Précisez les période(s) de prise en charge et les éléments précis du dossier que vous souhaitez récupérer : compte rendus d'hospitalisation ...

La gestion du dossier de soins est connue du personnel et protocolisée.

## INFORMATIQUES ET LIBERTÉS

Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements de données réalisés dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016.

Les données informatisées pour la gestion médico-administrative ont fait l'objet d'une autorisation de la CNIL et ne seront pas utilisées à d'autre fin.

Vous disposez de droits vous permettant :

- ◆ d'accéder à vos données vous concernant ;
- ◆ de rectifier ces données ;
- ◆ de vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière ;
- ◆ d'effacer les données, dans certaines situations particulières.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier sur l'adresse [dpo@ch-laciotat.fr](mailto:dpo@ch-laciotat.fr). Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## MON ESPACE SANTÉ DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Mon espace santé est un nouveau service public numérique pour gérer vos données de santé et celles de vos enfants. Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent **en respectant votre consentement**.

Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP):

- ◆ Un profil médical que vous remplissez pour décrire votre situation de santé (traitements en cours, dernières interventions et antécédents médicaux...). Ce profil est utile en cas de suivi d'un parcours de soins, lors de la prise en charge par un nouveau praticien ou encore en cas d'urgence.
- ◆ Les documents contenus dans votre dossier médical partagé ajoutés par vous-même ou envoyés par un professionnel ou un établissement de santé
- ◆ Vos données administratives (noms, numéro de sécurité sociale, historique de remboursement...)
- ◆ Une messagerie sécurisée de santé pour recevoir des messages et documents avec les professionnels et les établissements de santé. Le secret médical est respecté.

Un catalogue de services dédiés à la santé. Il peut s'agir de sites internet et d'applications qui vous proposent la prise de rendez-vous médicaux, les mesures quotidiennes de votre tension ou de votre poids, le suivi de votre maladie chronique, ou encore l'accès à des portails patients d'établissement de santé.

## OBLIGATIONS MORALES

La prise en charge d'un patient en SSIAD nécessite, dans la grande majorité des cas, un relais par la famille ou l'entourage proche, l'implication de la famille est plus ou moins intense selon les patients, nous vous demandons d'identifier l'aidant au domicile.

**Il sera impératif de nous prévenir en cas d'absence ou d'hospitalisation.**

Le service de soins infirmiers à domicile étant terrain de stages pour les élèves infirmiers ou aides-soignants, le stagiaire peut être amené, avec votre accord, à participer, voire effectuer des soins.

En cas d'interruption supérieure à 15 jours, la reprise en charge ne sera pas systématique, elle sera fonction de la charge en soins et des possibilités du service.

## ORGANISATION LOGISTIQUE

**Prévoir pour les soins :**

- ◆ Gants et serviettes de toilette changés régulièrement
- ◆ Savons et cuvettes
- ◆ Linge propre
- ◆ Pèse personne
- ◆ Thermomètre

**Pour le personnel :**

- ◆ Savon liquide
- ◆ Essuie mains à usage unique
- ◆ Sacs poubelle

- ⇒ Les clés, bip ou codes d'entrée doivent être mis à disposition
- ⇒ Les animaux de compagnie doivent être isolés le temps des soins
- ⇒ Dans la mesure du possible le stationnement du véhicule et l'accès doivent être facilités
- ⇒ Les dispositifs de vidéosurveillance doivent être signalés.
- ⇒ Pour préserver la pudeur et l'intimité et respecter le droit à l'image du personnel la caméra pourra être occultée le temps des soins.

## OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES

- ◆ Fiche de consentement éclairé signée
- ◆ Attestation prouvant que vous avez bien reçu le livret d'accueil et le règlement
- ◆ Carte vitale et mutuelle à disposition
- ◆ Toute modification de coordonnées ou tout autre changement logistique est à signaler impérativement

**L'équipe soignante du SSIAD intervient dans le cadre de ses compétences professionnelles. Elle ne peut donc pas accomplir d'autres missions (entretien du logement, distribution du petit déjeuner, accompagnement dans les actes de la vie quotidienne).**

# LA QUALITÉ ET

## *La sécurité des soins*

Le Centre Hospitalier de La Ciotat s'est engagé depuis plusieurs années déjà dans une politique qualité et de sécurité des soins centrée sur la prise en charge du patient.

## NOS VALEURS QUALITÉ ET SECURITÉ DES SOINS

La démarche qualité du Centre Hospitalier de La Ciotat dont le SSIAD dépend repose sur 3 axes principaux :

- ◆ Respect de la personne,
- ◆ Amélioration des pratiques
- ◆ Sécurité.

Le SSIAD décline à son niveau ces axes et défend des valeurs garantissant les droits et libertés de la personne prise en charge. Il agit dans le respect du patient, de son identité, de sa vie privée, de sa dignité, de son intégrité, de sa liberté de citoyen, de sa liberté d'opinion, de sa liberté d'expression, de sa liberté de circuler.

Le service lui garantit une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son autonomie et adaptés à son âge, à ses besoins et respectant son consentement éclairé.

## NOS ENGAGEMENTS

- ◆ Encourager le maintien de bonnes relations entre le patient et sa famille,
- ◆ Veiller à la bienveillance de la personne âgée,
- ◆ Se former aux bonnes pratiques et participer aux évaluations,
- ◆ S'assurer de la sécurité des personnes et des biens et du respect du domicile ou lieu de vie de la personne prise en charge,
- ◆ Respecter des règles de confidentialité au niveau des informations contenues dans le dossier patient,
- ◆ Respecter les règles d'hygiène relatives aux soins et les protocoles en vigueur en cas d'épidémie

## DEMARCHE D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

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** : il s'agit d'une auto-évaluation sur la base des recommandations de bonnes pratiques
- ◆ **Une évaluation externe** réalisée par un organisme habilité par la Haute Autorité de Santé (HAS) pour évaluer la qualité des prestations et des soins prodigués.



Les rapports d'évaluations sont disponibles sur simple demande écrite à la direction du SSIAD.

# LA QUALITÉ ET

## *La sécurité des soins*

### LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Le SSIAD est particulièrement attentive à la prise en charge de la douleur. Elle met en place un suivi spécifique de votre douleur avec des évaluations quotidiennes par les équipes.

**Vous êtes acteur de votre prise en charge** puisque que vous êtes la source de votre signalement – pour la décrire au mieux précisez où votre douleur se situe, quelle est son intensité, qu'est ce qui la déclenche ou l'apaise ....

**Traiter la douleur, c'est contribuer à votre bien-être. Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas en garantir l'absence totale.**

Vous trouverez le contrat de douleur validé par le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) dans les annexes.

### LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Afin de lutter efficacement contre le risque infectieux, le CH de La Ciotat possède un comité de lutte contre les infections nosocomiales ou CLIN.

Pour lutter contre les infections nosocomiales, les protocoles et les recommandations conformes aux règles d'hygiène et d'asepsie sont à disposition du personnel. Ils sont respectés par les professionnels de santé.

**La politique d'hygiène hospitalière s'applique à tous, patients, famille, soignants, elle permet d'assurer une meilleure prise en charge et de lutter contre les infections.**

Vous pouvez jouer un rôle dans la prévention des infections en suivant les mesures d'hygiène et les recommandations préconisées par l'équipe. **Vous disposez notamment de solutions hydro alcooliques favorisant la prévention des infections manuportées. N'hésitez pas à les utiliser.**

### LUTTE CONTRE LA MALVEILLANCE

### LA VIOLENCE ET LA MALTRAITANCE

Tout acte de maltraitance (physique, verbal, psychologique) et/ou harcèlement ne peuvent être tolérés, que ce soit :

- ◆ D'un membre du personnel envers l'utilisateur et/ou l'entourage
- ◆ De l'utilisateur et/ou l'entourage envers un membre du personnel

Tout fait ou attitude qui serait vécu comme une maltraitance par la personne prise en charge ou son entourage doit être immédiatement signalé à l'encadrement du SSIAD.

**3977**

**Numéro  
« Maltraitance »**

Le SSIAD s'engage à mettre en œuvre des actions de lutte contre la maltraitance, et à assurer une information du patient et de son entourage dans le cadre de cette prévention

# LA QUALITÉ ET

# *La sécurité des soins*

## LA BIENTRAITANCE

La bientraitance consiste en une approche respectueuse envers les personnes vulnérables, qu'il s'agisse des enfants, des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap.

Les cinq principes de la bientraitance sont :

- ◆ la dignité,
- ◆ le respect,
- ◆ l'intimité,
- ◆ l'autonomie
- ◆ la sécurité.

Ce sont les valeurs fondamentales qui sont portées par l'ensemble de nos équipes et soumises à une évaluation permanente, globalisante en vue d'une amélioration continue de la qualité de prise en charge.

Elle s'inscrit dans la qualité de service, dans la permanence de notre engagement et dans la recherche de l'excellence.

Notre charte de bientraitance s'intègre dans une réflexion éthique qui se décline en 13 engagements permettant d'identifier les actions de bientraitance dans les différentes étapes de votre parcours.

## LES SOINS PALLIATIFS

Des soins préventifs, curatifs ou palliatifs, sont dispensés aux patients.

Afin que la dignité de chacun soit respectée, l'accompagnement de fin de vie est confié à une équipe pluridisciplinaire spécifiquement formée. La dimension psychologique, sociale et spirituelle, est prise en compte à chaque étape, et un soutien personnalisé est apporté aux familles.

## LES TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX

Les médicaments doivent être rangés dans une pharmacie fermée à clés.

Sur prescription du médecin traitant, l'infirmier du service peut être amené à préparer les médicaments. Dans ce cas, l'usager et/ou son représentant légal veillera à mettre à disposition :

- ◆ La dernière ordonnance du médecin
- ◆ Un pilulier hebdomadaire
- ◆ Une réserve suffisante de médicaments pour que le traitement puisse être administré à l'usager dans le respect de la posologie notifiée sur l'ordonnance médicale

# LA QUALITÉ ET

## *La sécurité des soins*

### LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Ils sont là pour vous !

Les représentants des usagers font valoir les droits des patients hospitalisés ou bénéficiaires de soins et usagers victimes d'accidents médicaux. Membres d'une association, ils développent en son sein la dimension collective de la représentation. Ainsi, ils contribuent à l'amélioration de votre quotidien en tant que patient et font le lien entre vous et les professionnels de santé.

Ces derniers agissent notamment au sein de la Commission Des Usagers (CDU). La CDU analyse les éléments de satisfaction, les plaintes et réclamations, les contentieux et émet des recommandations à l'attention des professionnels.

Par ailleurs, la CDU est informée des cas d'événements indésirables graves pour qu'elle puisse les analyser.

Enfin, la CDU contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

### VOTRE EXPÉRIENCE ET VOTRE SATISFACTION

Afin d'améliorer chaque jour la qualité de prise en charge au Centre Hospitalier de La Ciotat, il est essentiel de connaître votre avis sur votre expérience, qu'elle soit positive ou à améliorer.

Pour cela, nous mettons à votre disposition, ainsi qu'à votre entourage **une enquête expérience patient**, qui vous sera remise à votre admission, il est important que vous la remplissiez à la fin de votre séjour.

Dans cette enquête, nous souhaitons recueillir votre expérience concernant l'ensemble de votre parcours au sein de l'établissement.

Il est également possible de scanner le Qr-Code disponible sur la page de garde de ce livret d'information si vous souhaitez répondre directement en ligne ou sur notre site internet.

Toutes ces résultats nous permettant chaque jour d'améliorer nos prises en charge et répondre au mieux à vos attentes.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

ARRÊTÉ DU 8 SEPTEMBRE 2003

## PRINCIPE GÉNÉRAUX

**1** Principe de non discrimination 

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement.

**2** Droit à une prise en charge ou à un accompagnement 

La prise en charge ou l'accompagnement qui est proposé est individualisé et le plus adapté possible aux besoins, dans la continuité des interventions.

**3** Droit à l'information 

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée. La personne a accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge et à son accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

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

- La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes.
- Le consentement éclairé de la personne accueillie est recherché en l'informant des conditions et des conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement, et en veillant à sa compréhension.
- Le droit à la participation directe de la personne accueillie, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet individualisé lui est garanti.

**5** Droit à la renonciation 

La personne accueillie peut, à tout moment, renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie, ou en demander le changement.

**6** Droit au respect des liens familiaux 

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.

**7** Droit à la protection 

Le respect de la confidentialité des informations par l'ensemble des personnels est garanti à la personne accueillie comme à ses représentants légaux et à sa famille. Il est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.

**8** Droit à l'autonomie 

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il est garanti à la personne accueillie de pouvoir circuler librement ainsi que de conserver des biens, effets ou objets personnels et de disposer de son patrimoine et de ses revenus.

**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. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.

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

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.

**11** Droit à la pratique religieuse 

Les personnels et les résidents s'obligent au 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 de l'établissement.

**12** Respect de la dignité de la personne et de son intimité 

La personne accueillie est traitée avec égards. Le respect de sa dignité et de son intégrité est garanti.

## Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance



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

Liberté d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.



### 3. Vie sociale et culturelle

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.



### 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.



### 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Faciliter l'accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.



### 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.



### 13. Exercice des droits et protection juridique

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.



### 2. Cadre de vie

Droit de choisir un lieu de vie/domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.



### 5. Patrimoine et revenus

Pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.



### 6. Valorisation de l'activité

Encouragement à conserver des activités.



### 8. Préservation de l'autonomie

La prévention de la dépendance est une priorité au quotidien



### 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de confort sont dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.



### 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.



### 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Votre  
douleur,  
parlons-en

## Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à **prendre en charge** votre douleur : la prévenir, l'évaluer, la traiter ou la soulager ! **Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible !**

### Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

### Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

### Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



Votre  
douleur,  
parlons-en



www.sante.gouv.fr

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Les équipes du Centre Hospitalier de La Ciotat s'engagent à :



**B**ientraiter, c'est à la fois une intention positive (aller vers le mieux pour une personne) et un ou des acte(s) concret(s) pour la réaliser.

**I**dentifier les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée par la technique et la communication.

**E**couter, avoir de l'empathie : « *Bien écouter, c'est presque répondre.* » (Marivaux)

**N**eutralité et accompagnement des choix de l'utilisateur, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre.

**T**enir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution.

**R**especter les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.

**A**utonomiser, c'est faire avec et non pas faire pour, au rythme de l'utilisateur.

**I**ndividualiser le projet de soin / projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.

**T**raiter la douleur : entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient/résident.

**A**ccompagner la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois le patient/résident et son entourage.

**N**oter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques.

**C**ommuniquer : avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre.

**E**couter, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.

## CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



**COMMENT**

*Nous joindre ?*

**04 42 08 75 92**

**Un accueil téléphonique est assuré par le secrétariat  
du lundi au vendredi  
de 8h30 à 16h30**

**S'il s'agit d'une urgence vitale, appelez le 15.**

[www.ch-laciotat.fr](http://www.ch-laciotat.fr)