

Règlement de fonctionnement

Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)

Centre Hospitalier de La Ciotat



En application de l'Article L311-7 du CASF et du Décret n°2003-613 du 25 juin 2004, le présent document vise à informer les usagers des modalités mises en œuvre par le service pour remplir sa mission.

Il est remis au moment de l'admission dans le Service aux usagers et à leurs éventuels représentants légaux, en annexe au Livret d'accueil.

Le présent règlement est également affiché dans les locaux du service et remis à chaque personne qui y intervient à titre salarié ou bénévole.

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| SOMMAIRE | 2 |
| Préambule | 3 |
| Présentation du service | 3 |
| FONCTIONNEMENT DU SERVICE | 4 |
| A. <i>Conditions d'admissions en SSIAD</i> | 4 |
| A. <i>Organisation du SSIAD</i> | 4 |
| B. <i>Contact</i> | 4 |
| B. <i>Interruption pour prise en charge</i> | 5 |
| C. <i>Document individuel de prise en charge</i> | 5 |
| D. <i>Le dossier de soins</i> | 5 |
| DROITS ET OBLIGATIONS DES BÉNÉFICIAIRES | 6 |
| A. <i>Consentement</i> | 6 |
| B. <i>Droits et libertés</i> | 6 |
| C. <i>Respect de la personne</i> | 7 |
| D. <i>Accès au domicile</i> | 7 |
| E. <i>Linge et nécessaire de toilette</i> | 7 |
| F. <i>Matériel et aménagement du logement</i> | 8 |
| G. <i>Animaux domestiques</i> | 8 |
| H. <i>Accueil des stagiaires</i> | 8 |
| I. <i>Participation de l'utilisateur et de sa famille</i> | 8 |
| J. <i>Intervention des professionnels libéraux (infirmiers)</i> | 8 |
| K. <i>Gestion des déchets au domicile</i> | 8 |
| DROITS ET OBLIGATIONS DU PERSONNEL DU SSIAD | 9 |
| A. <i>Attitude et langage</i> | 9 |
| B. <i>Secret professionnel</i> | 9 |
| C. <i>Règles d'hygiène</i> | 9 |
| D. <i>Collaboration et communication avec les autres intervenants</i> | 9 |
| E. <i>Transport de bénéficiaire</i> | 9 |
| F. <i>Données médico-administratives</i> | 9 |
| SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES | 10 |
| A. <i>Sécurité des biens</i> | 10 |
| B. <i>Prévention de la violence et de la maltraitance</i> | 10 |
| REGLEMENT DES LITIGES | 10 |
| EVALUATION DE LA QUALITE ET SATISFACTION DES USAGERS | 10 |



PREAMBULE

Conformément à la loi du 2 janvier rénovant l'action sociale et médico-sociale et du décret n° 2004-613 du 25 juin 2004, ce document de fonctionnement définit les limites, les droits et les devoirs respectifs du service et des personnes prises en charge en SSIAD.

Il est intégré au livret d'accueil et remis à chaque personne ou représentant légal au moment de son admission dans le service.

Sont également remis au moment de l'admission :

- Le livret d'accueil,
- Le document individuel de prise en charge (modalité et nature de prise en charge des soins et des interventions en fonction des besoins spécifiques des usagers),
- La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante,
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie. Le présent règlement de fonctionnement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans
- L'ensemble des formulaires de consentements (prise en charge, droit à l'image, désignation de la personne à prévenir, personne de confiance, directives anticipées, visites lors des inspections, Protection des Données Personnelles – RGPD)

PRESENTATION DU SERVICE

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile est géré par le Centre Hospitalier de La Ciotat.

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 bénéficiaire peut en bénéficier en cas d'aggravation de son état de santé.

Le SSIAD délivre à la demande du médecin traitant, sur prescription médicale, des soins de nursing et relationnel délivrés par les aides-soignants et des soins techniques réalisés par des auprès des personnes âgées de 60 ans et plus. Il permet (dans la limite des places disponibles et des capacités de prises en charge du service) :

Il permet de

- Réaliser des soins Infirmiers sur prescription médicale
- Assurer des soins d'hygiène et de confort
- Effectuer un suivi et un accompagnement social en cas de besoin

La capacité d'accueil du service est 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



FONCTIONNEMENT DU SERVICE

A. Conditions d'admissions en SSIAD

L'admission dans le service est soumise à certains critères, et doit faire l'objet d'une prescription médicale délivrée par un médecin.

Elle est prononcée à l'issue d'une évaluation individualisée des besoins réalisés par la coordinatrice au domicile des usagers, et fera l'objet d'un document individuel de prise en charge (DIPC).

Pour être validée, toutes les conditions matérielles, sociales et psychologiques doivent être réunies.

Au moment de l'admission, les bénéficiaires doivent fournir les éléments suivants

- Une photocopie de l'attestation d'immatriculation à la Sécurité Sociale
- La prescription médicale du médecin traitant, les ordonnances de traitements et autres prescriptions

Pour faciliter les relations avec l'entourage familial, la personne prise en charge dans le service est invitée à désigner un référent familial et/ou une personne de confiance.

Le service devra être prévenu de toute modification.

A. Organisation du SSIAD

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**.

Le SSIAD étant composé d'une équipe organisée par roulements, la personne soignée ou sa famille ne pourra choisir le personnel soignant.

Si un incident majeur venait à empêcher la venue de l'aide-soignant, la famille ou la personne soignée sera avertie dans les meilleurs délais.

B. Contact

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

04 42 08 75 92

En cas d'urgence → appelez le 15.

B. Interruption pour prise en charge

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'utilisateur lui-même pour convenance personnelle :
 - ☑ L'intervention à domicile peut être interrompue à la demande de la personne pour une absence temporaire ou des congés. Dans ce cas, le service doit être prévenu au moins huit jours avant, et l'intervention est rétablie à la date programmée du retour de la personne.
3. En cas d'hospitalisation :
 - ☑ Si l'intervention doit être suspendue suite à une hospitalisation, le service doit être prévenu dès que possible, et tenu informé de la date prévisionnelle du retour.
 - ☑ Dans le cas d'une hospitalisation de plus de 30 jours, la prise en charge par le SSIAD sera arrêtée. La personne souhaitant être de nouveau prise en charge par le SSIAD devra demander une nouvelle admission.
4. Du SSIAD personnes âgées ou adulte 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).

C. Document individuel de prise en charge

Un document individuel de prise en charge nominatif conformément à la réglementation en vigueur est remis à l'utilisateur et si nécessaire à son représentant légal, lors de son admission ou au plus tard dans les 15 jours qui suivent. La participation de la personne admise ou si nécessaire de son représentant légal est obligatoirement requise pour l'établissement du document individuel de la prise en charge sous peine de nullité.

D. Le dossier de soins

Un dossier de soins est mis en place au domicile lors de son admission dans le service. Il doit être tenu à disposition du salarié pour permettre la continuité des soins. C'est un outil de coordination entre les différents intervenants du maintien à domicile et l'utilisateur. Il doit être restitué au service à la fin de la prise en charge. Dans ce dossier, apparaît également le plan de soins, les horaires de passages... Le plan de soins est élaboré par l'infirmière coordinatrice du service. Il est révisable à tout moment en cas de modification de l'état de santé de l'utilisateur.

DROITS ET OBLIGATIONS DES BÉNÉFICIAIRES

A. Consentement

Le SSIAD n'interviendra qu'avec le consentement de la personne accueillie ou de son représentant légal.
Le bénéficiaire a le libre choix de son médecin traitant

Le consentement implique que la personne a reçu toutes les informations nécessaires pour prendre une décision en toute connaissance de cause.

Le consentement peut se manifester de plusieurs façons, en fonction du contexte et des exigences légales.

- Consentement éclairé : Accord donné après avoir été informé des risques et des conséquences d'une décision, particulièrement en matière médicale.
- Consentement exprès : Ce type de consentement est utilisé pour formaliser des décisions dans les démarches administratives ou médicales (ex : droit à l'image, droit RGPD, droit au visite d'inspection ...)
- Consentement tacite : Il est utilisé dans les actes courants de la vie quotidienne lorsque le consentement explicite n'est pas nécessaire.

REVOCABILITÉ Chaque bénéficiaire est informé que son accord, ou refus, à tout consentement peut être modifié à tout moment, par simple demande écrite, à l'attention de la Direction du CH de La Ciotat, qui sera tracée dans son dossier

B. Droits et libertés

La prise en charge par le SSIAD s'inscrit dans le respect des principes et valeurs définis par la charte de la personne accueillie et de la personne âgée. A ce titre, les agents et personnels délégués par le Service de Soins Infirmiers à Domicile sont tenus de respecter la dignité, l'intimité, la confidentialité des informations concernant les usagers ainsi que les convictions philosophiques, politiques et religieuses des usagers. Ces libertés fondamentales s'expriment dans le respect réciproque.

a) Données personnelles (RGPD)

Les 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.

Le bénéficiaire dispose de droits lui permettant :

- D'accéder aux données le concernant ;
- De rectifier ou limiter ses données ;
- De s'opposer au traitement pour des raisons tenant à sa situation particulière ;
- D'effacer les données, dans certaines situations particulières
- De retirer son consentement recueilli lors de son entrée



Il peut exercer ces droits en s'adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier sur l'adresse dpo@ch-laciotat.fr. et également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Certaines informations à caractère personnel pourront être communiquées aux organismes avec lesquels nous sommes amenés à travailler, dès lors que cela s'avèrera nécessaire, notamment en ce qui concerne l'aspect facturation, suivi médical et paramédical, alimentation de Mon Espace santé (DMP), etc,

C. Respect de la personne

Chaque bénéficiaire du service de soins bénéficie des droits et libertés qui lui sont reconnus par la charte des droits et libertés des usagers des institutions sociales et médico-sociales. Sa liberté de lieu et de mode de vie sera respectée sous réserve de conditions acceptables permettant l'intervention du SSIAD.

Il a droit au respect de son intimité, de sa vie privée, de sa dignité, de sa liberté de citoyen, de sa liberté d'opinion, de sa liberté d'expression, de sa liberté d'aller et venir.

En contrepartie, le personnel du SSIAD a également droit au respect par le bénéficiaire et son entourage, qui doivent avoir à l'égard des aides-soignants un comportement correct (politesse, courtoisie, confiance...).

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

D. Accès au domicile

Le bénéficiaire et sa famille doivent veiller à ce que le domicile et les pièces où doivent être exécutés les soins soient accessibles dans de bonnes conditions à l'équipe soignante.

Les bénéficiaires isolés ou ne pouvant ouvrir leur porte peuvent remettre au service les clés de leur domicile. Les modalités sont définies sur le formulaire de gestion des clés par le service signé par les deux parties.

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.

E. Linge et nécessaire de toilette

Le forfait "soins" est intégralement pris en charge par les caisses d'Assurance Maladie, et recouvre les soins dispensés par les aides-soignants et les infirmiers. Il ne comprend cependant pas l'équipement et le matériel nécessaires aux soins.

Les bénéficiaires sont donc tenus de mettre à disposition du personnel le matériel nécessaire à la toilette et aux soins d'hygiène (gants, serviettes, savon, cuvette, linge propre en quantité suffisante, sèche-cheveux, protections en cas d'incontinence, produits médicamenteux en cas de soins techniques).

Ce matériel doit être rangé dans un endroit bien identifié.

F. Matériel et aménagement du logement

Le lieu de soins défini, est accessible, propre et préserve l'intimité de la personne.

Pour le confort et la sécurité du bénéficiaire, ainsi que pour les conditions de travail du personnel, des aménagements du domicile peuvent s'avérer indispensables : lit médicalisé, lève malade, téléalarme, barre d'appui dans les sanitaires, banc douche ou baignoire... (Liste non exhaustive), de même que l'intervention d'une aide extérieure (famille ou aide à domicile).

Un refus d'équipement peut conduire à une rupture du contrat.

G. Animaux domestiques

Le SSIAD pourra être en droit d'exiger de faire attacher ou tenir fermés les animaux domestiques pendant l'exécution des soins. Le refus du bénéficiaire ou de sa famille peut conduire à une rupture de prise en charge.

H. Accueil des stagiaires

Le service étant terrain de stage pour les étudiants en soins infirmiers et élèves aides-soignants, un(e) stagiaire pourra être amené(e) à participer aux soins.

Le stagiaire qui a les mêmes obligations que les agents du SSIAD doit être accueilli par la personne soignée en même temps et dans les mêmes conditions que les soignants.

I. Participation de l'utilisateur et de sa famille

La participation de l'utilisateur sera sollicitée par le personnel de soins dans un souci de maintien de l'autonomie. Le personnel de soins ne pourra jamais remplacer la famille ou l'aidant, qui doit continuer à participer au maintien à domicile et à remplir ses obligations d'assistance permanente aux personnes dépendantes. En l'absence de famille, il devra être fait appel à un autre type de soutien (aide à domicile).

J. Intervention des professionnels libéraux (infirmiers)

Dans le cadre de votre prise en charge en SSIAD, le Centre Hospitalier n'étant pas conventionné avec des professionnels libéraux, il est **formellement interdit** de faire appel à des infirmiers libéraux ou autres spécialités.

Nous vous recommandons de vous rapprocher de notre équipe afin de trouver la meilleure solution à votre problématique.

K. Gestion des déchets au domicile

Le bénéficiaire et la famille assure la gestion des Déchets Assimilables aux Ordures Ménagères (DAOM) (*ex : les emballages, les sets non souillés, les déchets non coupants ou tranchants*) et des Déchets d'Activité de Soins à Risques Infectieux (DASRI) (containers à aiguilles ...).

DROITS ET OBLIGATIONS DU PERSONNEL DU SSIAD

A. Attitude et langage

Le personnel doit toujours veiller à garder une attitude et un langage respectueux envers la personne soignée et de ses proches : les familiarités et le tutoiement sont à éviter, sauf demande exprimée par le bénéficiaire.

Le personnel doit faire preuve de discrétion et s'adapter aux habitudes de vie du bénéficiaire.

Il est formellement interdit au personnel du service d'accepter des pourboires, des gratifications, des legs. De même, il ne peut accepter de procuration sur les comptes bancaires des personnes prises en charge.

B. Secret professionnel

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel. Toute communication à des personnes étrangères au service, notamment aux voisins et connaissances, est interdite.

Le personnel est également lié par l'obligation de discrétion professionnelle pour tout ce qui concerne la vie privée de leurs collègues, des bénévoles...

C. Règles d'hygiène

Une bonne hygiène corporelle est demandée à tous.

Le personnel doit respecter les protocoles d'hygiène spécifiques (lavage des mains, cheveux attachés, etc).

D. Collaboration et communication avec les autres intervenants

Dans l'intérêt de la personne soignée, le personnel du SSIAD peut être amené à échanger avec d'autres professionnels intervenants au domicile du bénéficiaire (aide-ménagère, auxiliaire de vie, IDE, kinésithérapeute, etc.), notamment lors de réunions de concertation pluri professionnelles.

E. Transport de bénéficiaire

Le personnel n'est pas habilité à accompagner la personne prise en charge dans le véhicule de service ou dans celui de cette dernière pour quelque motif que ce soit.

F. Données médico-administratives

Les données informatisées ont fait l'objet d'une autorisation de la Commission Nationale Informatique et des Libertés (CNIL) et ne seront pas utilisées à d'autres fins.

Le SSIAD fournit un classeur de liaison déposé à domicile. Si vous souhaitez que les données de votre dossier ne soient pas transmises à autrui, vous devez le signaler par écrit pour que cette information soit prise en compte dans votre dossier informatisé.



SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

A. Sécurité des biens

Le SSIAD met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour la sécurité des usagers dans la limite de l'exercice de leur liberté.

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Cette assurance n'exonère pas les usagers pour les dommages dont ils pourraient être la cause. Il est nécessaire de prévenir le cadre de santé de toute dégradation qui serait causée par le personnel lors de son intervention au domicile de l'utilisateur et ceci dans les 48 heures « ouvrables ».

B. Prévention de la violence et de la maltraitance

Pour garantir la sécurité des biens et personnes prises en charge, tout acte de violence perpétré sur un des membres du personnel du service peut entraîner l'interruption de la prise en charge.

En application de l'article 15 de la loi n° 98-468 du 17 juin 1998, tout soupçon de maltraitance des personnes prises en charge doit être immédiatement signalé à la directrice pour transmission aux autorités compétentes les faits soupçonnés ou constatés de maltraitance.

Les actes de maltraitance et de violences sur autrui sont susceptibles de faire l'objet de mesures administratives et judiciaires conformément à ce que prévoit l'article R331-37 du CASF.

REGLEMENT DES LITIGES

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.

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 prise en charge ou son représentant légal peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie, disponible à l'adresse suivante :

<https://www.paca.ars.sante.fr/index.php/media/11073/download?inline>

EVALUATION DE LA QUALITE ET SATISFACTION DES USAGERS

Le service de soins à domicile est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. A ce titre des questionnaires d'évaluation de la satisfaction sont remis aux usagers tous les 6 mois par les soignants et sont à retourner une fois remplis au service.

Date et signature
Bénéficiaire ou son représentant légal