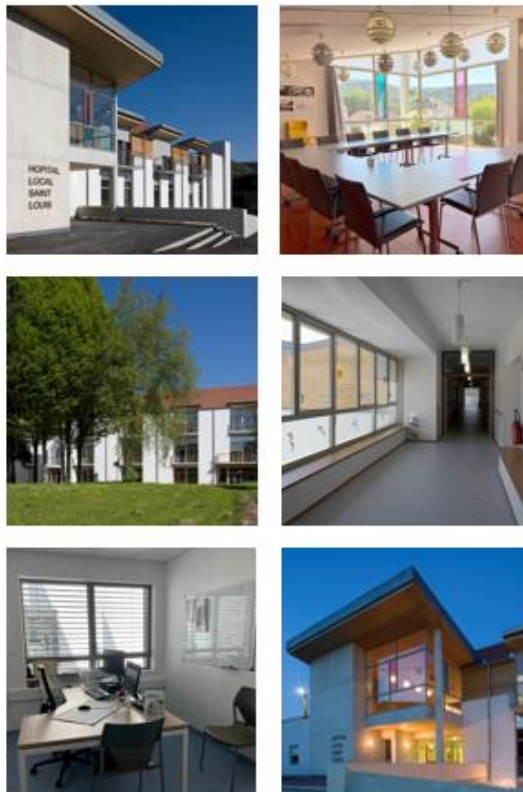




CENTRE HOSPITALIER
ORNANS

LIVRET D'ACCUEIL

Service de Soins Infirmiers à Domicile d'Ornans



5 Rue des Vergers

25 290 Ornans

Tél : 03.81.62.43.66 ou 06.07.34.14.51

Mail : ssiad@ch-ornans.fr

www.ch-ornans.fr

SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| I. PRESENTATION GENERALE | 4 |
| 1.1. SITUATION GEOGRAPHIQUE..... | 4 |
| 1.2. LES MISSIONS DU SERVICE | 6 |
| II. ORGANISATION DU SERVICE | 8 |
| 2.1. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE | 8 |
| 2.2. VOTRE ADMISSION..... | 8 |
| 2.3. LA FIN DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT | 9 |
| 2.4. LE FINANCEMENT DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT | 10 |
| 2.5. LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ACCOMPAGNENT | 10 |
| III. LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES | 12 |
| IV. LA BIENTRAITANCE AU SEIN DU SERVICE | 13 |
| 4.1. LES OUTILS DE TRAVAIL..... | 13 |
| 4.2. LA PRISE EN COMPTE DE LA DOULEUR | 13 |
| 4.3. LA GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES | 14 |
| 4.4. VOUS AVEZ LA PAROLE | 14 |
| 4.5. LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES | 15 |
| V. DES DECISIONS AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN..... | 15 |
| 5.1. LA PERSONNE DE CONFIANCE | 16 |
| 5.2. LA MANDAT DE PROTECTION FUTURE | 17 |
| 5.3. LES DIRECTIVES ANTICIPÉES | 18 |
| VI. LISTE DES ANNEXES | 18 |

Le mot d'accueil de la Direction

Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une prise en charge par le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) rattaché au Centre Hospitalier St Louis d'Ornans.

Soyez assuré que l'ensemble du personnel qui vous accompagnera au quotidien, mobilisera tout son savoir-faire, son professionnalisme et toute sa bienveillance pour que votre prise en charge se fasse dans le respect de votre dignité, de votre vie privée et d'assurer la continuité des soins avec les professionnels libéraux qui interviennent en complément du SSIAD.

Ce livret d'accueil est conçu pour vous permettre de mieux comprendre l'organisation et le fonctionnement du service et de l'établissement. Ce livret est complété lors de votre entrée par un contrat : document individuel de prise en charge et un règlement de fonctionnement auxquels vous pourrez vous référer. Toutefois, nous sommes à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions ; elles nous seront précieuses pour améliorer encore davantage nos prestations.

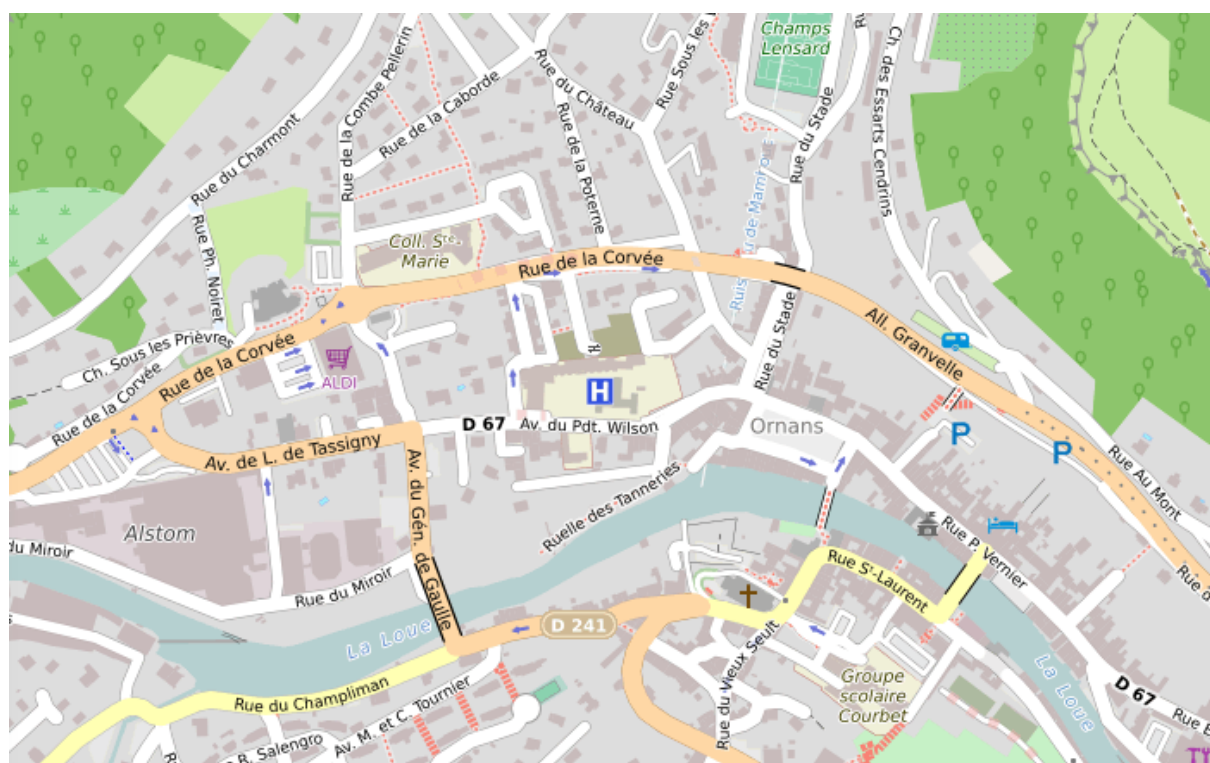
La Direction

I. PRESENTATION GENERALE

1.1. SITUATION GEOGRAPHIQUE

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (S.S.I.A.D) est un service du Centre Hospitalier St Louis d'Ornans. Ses locaux sont situés au 1^{er} étage, à proximité du service de Soins Médicaux et de Réadaptation.

L'établissement dispose d'un parking situé à proximité. Toutefois, le nombre de places est limité et ne saurait garantir leur disponibilité.

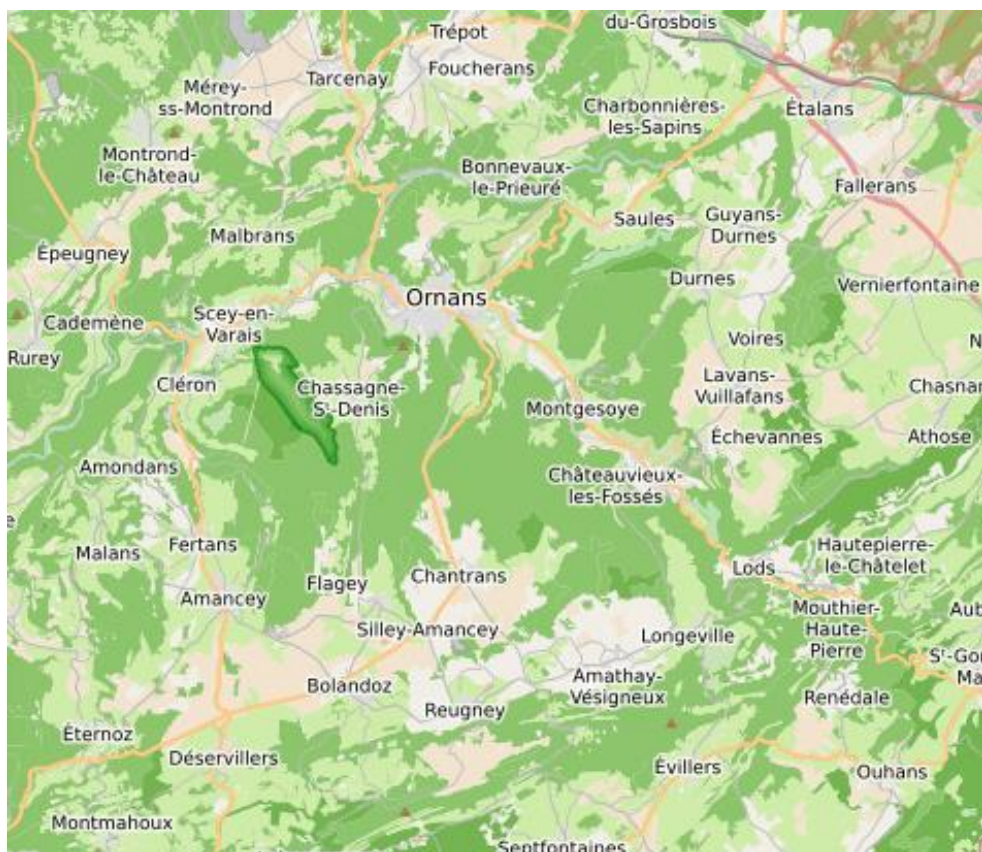


[Source : OpenStreetMap]

Le S.S.I.A.D a une capacité autorisée de 45 places pour personnes âgées de plus de 60 ans, malades ou dépendantes dont 5 places pour personnes en situation de handicap. Il est financé par des crédits de l'Assurance Maladie attribués par l'Agence Régionale de Santé.

Le S.S.I.A.D intervient sur les communes suivantes :

- Amancey
- Amathay-Vesigneux
- Amondans
- Bolandoz
- Chantrans
- Chassagne St Denis
- Châteauvieux les Fossés
- Cléron
- Déservillers
- Durnes
- Echevannes
- Fertans
- Flagey
- Guyans-Durnes
- Lavans Vuillanfans
- Lods
- Longeville
- Maisières
- Malans
- Malbrans
- Montgesoye
- Mouthier Haute Pierre
- Ornans
- Reugney
- Saules
- Scey en Varais
- Silley-Amancey
- Voires
- Vuillafans



[Source : OpenStreetMap]

1.2. LES MISSIONS DU SERVICE



Le SSIAD d'Ornans est un service public médico-social du Centre Hospitalier Saint-Louis. Il est placé sous la responsabilité d'une infirmière coordinatrice, et représenté par son Directeur délégué.

❖ Les missions du SSIAD

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile assure, au domicile des usagers, des prestations de soins d'hygiène et de confort, de réadaptation et d'accompagnement relationnel, sur prescription médicale.

Le SSIAD contribue au maintien à domicile. Il a pour vocation tant d'éviter l'hospitalisation, notamment lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile, que de faciliter les retours à domicile à la suite d'une hospitalisation. Il vise également à prévenir ou retarder la perte d'autonomie et l'admission dans des établissements sociaux et médico-sociaux.

Le SSIAD met en œuvre, de par ses missions et son organisation, une prise en charge globale et coordonnée des soins qui relèvent de sa compétence. Cette prise en charge repose sur une évaluation des besoins de la personne ainsi que sur l'élaboration d'un plan individualisé de soins. L'intervention réalisée par le SSIAD contribue à prévenir ou à compenser la perte d'autonomie, à limiter les incapacités et à lutter contre l'isolement.

❖ L'engagement du SSIAD

Le service a pour vocation de :

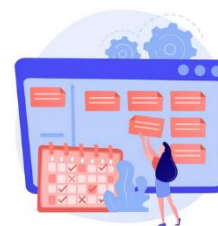
- Garantir à la personne aidée l'accès à des soins de qualité par un personnel qualifié et bénéficiant des formations nécessaires.
- Favoriser l'intervention de tous les partenaires sociaux et des familles, afin d'optimiser le maintien à domicile dans le respect de la dignité de la personne soignée.
- Mettre en œuvre des actions de prévention et d'information auprès du patient et de son entourage.
- Apporter des réponses évolutives aux besoins des personnes en fonction de leur état de santé, afin de préserver au maximum leur autonomie.

❖ Les valeurs du SSIAD

- ✓ Respecter la personne dans son intimité, sa vie privée, sa dignité, sa liberté d'opinion et d'expression et son mode de vie, sous réserve de conditions acceptables permettant l'intervention du SSIAD
- ✓ Travailler en équipe, être à l'écoute et respecter l'autre
- ✓ Adapter au mieux les soins de nursing et relationnels
- ✓ Se montrer tolérant, ne pas porter de jugement
- ✓ Ne pas faire de discrimination
- ✓ Respecter le secret professionnel
- ✓ Assurer une continuité des soins
- ✓ Faire de la prévention (bienveillance, dénutrition, douleur...)
- ✓ Accompagner les aidants

II. ORGANISATION DU SERVICE

2.1. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE



Le service fonctionne 7 jours sur 7, toute l'année, **de 7h00 à 12h30 et de 17h00 à 19h30.**

Le bureau est ouvert au public :

| | | |
|----------------------|-------------------------|-------------------------|
| Le Lundi : | de 09h00 à 12h00 | de 14h30 à 16h00 |
| Le Mardi : | (non ouvert au public) | de 14h30 à 16h00 |
| Le Mercredi : | (non ouvert au public) | |
| Le Jeudi : | de 09h00 à 12h00 | (non ouvert au public) |
| Le Vendredi : | de 09h00 à 12h00 | de 14h30 à 16h00 |

En cas d'absence, vous avez la possibilité de laisser un message sur un répondeur au : **03 81 62 43 66.**

Celui-ci sera consulté dans la journée, le samedi, le dimanche et les jours fériés compris.

Vous pouvez aussi contacter une aide-soignante pendant les heures de tournée (de **7h à 12h30** et de **17h à 19h30**) au **06.07.24.89.90**

Vous pouvez également envoyer un courriel qui sera lu aux heures d'ouverture du bureau : **ssiad@ch-ornans.fr**

2.2. VOTRE ADMISSION



Votre admission fait suite à une prescription médicale.

Vous êtes admis selon les places disponibles et selon certains critères :

- Votre âge et votre situation géographique
- Les conditions matérielles nécessaires à votre prise en charge
- Votre état de dépendance
- La nature de vos soins

Dès que votre admission est actée, l'infirmière coordonnatrice du SSIAD vous rencontre avec vos proches, si vous le souhaitez, pour organiser votre accompagnement.

Ce temps d'échange lui permet :

- D'évaluer votre degré d'autonomie et de visiter votre logement afin de proposer des modifications à apporter pour faciliter l'intervention (matériel médical...)
- D'organiser l'intervention des aides-soignantes, et la coordination avec les autres services à domicile.
- De vous Informer de vos droits et devoirs ainsi que de ceux du SSIAD
- De vous remettre les documents d'admission : le présent livret d'accueil, règlement de fonctionnement et Document Individuel de Prise en Charge (DIPC).

Cette visite est également l'occasion d'échanger sur vos habitudes de vie, votre état de santé, vos souhaits, vos questions... Ces éléments permettront d'élaborer les objectifs de votre projet personnalisé.

Dès lors, un document individuel de prise en charge (DIPC) vous est remis. Ce contrat définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service. Il détaille la liste et la nature des prestations proposées. (Article L311-4 du CASF).

La formalisation et la signature du document individuel de prise en charge sont des occasions de vous éclairer sur toutes les modalités de fonctionnement du service et d'instaurer une relation claire en termes de droits et d'obligations réciproques. Vous êtes donc invité à en prendre connaissance avec la plus grande attention avant de le signer.

2.3. LA FIN DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT

Elle intervient :

- A la fin de la prescription fixée par le médecin traitant ;
- Lorsque l'état de santé et l'environnement sont devenus incompatibles avec votre maintien à domicile ;
- Lors de votre admission en établissement de santé ou d'hébergement médico-social ;

- Lorsque vous avez retrouvé votre autonomie ;
- Lors du non-respect du présent règlement et du DIPC ;

Précision : en cas d'inadéquation entre vos besoins et les moyens dont dispose le SSIAD, l'infirmière coordinatrice propose à votre médecin traitant d'arrêter la prise en charge et fait une proposition de relais. En cas de litiges ou de désaccord, la Direction, représentant légal, prendra la décision finale.

Hormis les situations telles que : hospitalisation en urgence, entrée en institution, décès... ; toute demande d'arrêt ou de suspension des interventions du SSIAD, doit faire l'objet d'un **préavis de 15 jours**.

La **demande** (de préférence écrite) doit être adressée à l'infirmière coordinatrice du SSIAD.

2.4. LE FINANCEMENT DE VOTRE ACCOMPAGNEMENT

Les soins de nursing et les soins infirmiers sont intégralement pris en charge par le service qui est financé par des crédits de l'assurance maladie.

2.5. LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ACCOMPAGNENT

⇒ LES PROFESSIONNELS DU SSIAD

Le SSIAD est composé d'une infirmière coordinatrice qui est chargée de l'organisation du service, et d'aides-soignantes diplômées qui assurent l'accompagnement des personnes à domicile.



La coordination avec les autres professionnels intervenant à domicile

Le service est une structure de référence pour les médecins généralistes, les infirmiers libéraux, les personnes prises en charge et leur entourage. Il permet une meilleure coordination entre tous les intervenants.

Les soins infirmiers

Il n'y a pas d'infirmière salariée dans notre service, mais des conventions sont passées avec les cabinets libéraux du secteur afin d'assurer la prise en soins des patients suivis par le SSIAD. Dans ce cas, les frais sont pris en charge par le SSIAD.

L'intervention éventuelle de la pédicure

Si vous êtes diabétique, l'intervention de la pédicure est systématique. Les frais de pédicure sont alors pris en charge par le SSIAD.

Si vous n'êtes pas diabétique, les aides-soignantes peuvent s'occuper de vos soins de pédicure s'il n'y a pas de risque de complication. Dans le cas contraire, les aides-soignantes vous demanderont, à vous ou à vos proches de faire intervenir un pédicure.

Dans les deux cas, c'est à vous ou à vos proches de prendre les rendez-vous.

Les services à domicile (tels qu'ELIAD ou l'ADMR et les personnes employées en CESU)

Le SSIAD est à distinguer de ces autres types de structures qui assurent des tâches telles que l'aide au repas ou les tâches ménagères. Le SSIAD collabore avec ce type de prestataires dont il est complémentaire.

⇒ **LE RESEAU :**

Le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) :

Le DAC intervient dans les parcours de soins complexes des patients et assure une coordination entre les différents professionnels prenant en charge le patient.

Les instances du Centre Hospitalier

Le SSIAD participe aux différentes instances du Centre Hospitalier et peut donc bénéficier d'un appui dans les domaines suivants : risques infectieux, douleur...

L'appui d'autres établissements :

Le SSIAD peut faire appel, en cas de besoin, à :

- L'EMSP (Equipe Mobile de Soins Palliatifs) du CHU de Besançon
- L'EMPPA (Equipe Mobile de Psychiatrie de la Personne Agée) du CH de Novillars sur prescription médicale

La plateforme de répit :

Elle est un soutien aux aidants. Elle propose un suivi psychologique, du relais et des ateliers entre aidants.

III. La protection de vos données personnelles



Le SSIAD dispose d'un dossier de soins informatisé qui comprend des informations médicales, les observations journalières, la traçabilité des actes effectués. Des informations sont également contenues dans votre projet personnalisé dans les locaux du SSIAD.

Vos données sont protégées dans les conditions fixées par le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD) (cf. détail dans le règlement de fonctionnement). Tous les professionnels soignants et stagiaires sont soumis au secret professionnel.

Dans le cadre de votre accompagnement, les données strictement nécessaires vous concernant pourront être partagées entre les professionnels de l'établissement et les libéraux. Ce partage d'informations respecte les règles de confidentialité.

Vous avez toujours le droit de refuser que des professionnels échangent ou partagent des informations vous concernant à tout moment et par tout moyen.

Les personnels ont le devoir de satisfaire aux demandes d'informations et à celles de vos proches, dans la limite du secret professionnel et des droits des personnes. Les renseignements médicaux doivent être transmis par le médecin selon les règles de déontologie à qui de droit (patient, personne de confiance...).

C'est vous qui déterminez, dans le cadre de votre projet personnalisé, les professionnels et les proches avec qui vous nous autorisez à partager des informations.

Les personnels sont soumis à l'obligation de secret et de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

IV. La Bienveillance au sein du service

La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bienveillance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs.



4.1. LES OUTILS DE TRAVAIL

L'établissement encourage une démarche bienveillance continue et pour cela, il définit des outils de travail à destination du personnel.

Les outils utilisés sont :

- Le PP (Projet Personnalisé), c'est un projet établi avec l'utilisateur lors de l'admission et mis à jour régulièrement
- Des temps d'échange entre professionnels sont prévus tous les jours en fin de matinée et des réunions de service plus approfondies tous les deux mois. Les règles de bonnes pratiques sont rappelées si nécessaire.
- Des formations professionnelles sont proposées chaque année.

4.2. LA PRISE EN COMPTE DE LA DOULEUR



Votre douleur est évaluée régulièrement par les aides-soignantes intervenant à votre domicile. En cas de douleurs, l'information est transmise aux infirmières libérales intervenant ou au médecin traitant si besoin pour ré-évaluer le traitement.

4.3. LA GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

En application de la loi, le Centre Hospitalier est engagé dans une démarche de gestion des événements et situations indésirables qui pourraient survenir au cours de vos soins. Les événements indésirables sont « toutes les situations qui s'écartent des procédures ou des résultats attendus dans l'accompagnement d'une situation habituelle et qui sont ou pourraient être sources de dommages ». Une analyse et des actions correctives sont proposées au service et aux instances concernées.

4.4. VOUS AVEZ LA PAROLE



Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge au sein du service et que vous souhaitez faire part d'une difficulté ou d'un dysfonctionnement constaté durant votre prise en charge, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- ⇒ Un Conseil des personnes accompagnées à domicile (CPAD) se réunit 2 fois par an. Il est ouvert aux personnes accompagnées, à leurs proches aidants et aux représentants des usagers de la Commission des usagers (CDU). Cette instance est un espace d'échanges et dialogue destinée à favoriser l'expression des personnes accompagnées et leur investissement dans la vie du service.
- ⇒ Vous pouvez vous exprimer oralement, en sollicitant un entretien avec l'infirmière coordinatrice du service, ou par écrit (remis à l'aide-soignante qui le remettra à l'infirmière coordinatrice) ou par voie postale. Une réponse vous est apportée dans les meilleurs délais, soit par téléphone ou en se rendant à domicile.
- ⇒ Vous avez également la possibilité d'envoyer un courrier à la direction.
- ⇒ Vous pouvez vous exprimer par écrit à travers le questionnaire de satisfaction qui vous est adressé lors de l'enquête annuelle.
- ⇒ Si vous n'obtenez pas satisfaction de ces échanges, vous pouvez saisir la commission des usagers (CDU) de l'établissement.
- ⇒ Vous pouvez aussi solliciter une aide extérieure à l'établissement en contactant par écrit l'une des personnes qualifiées désignées par l'Agence Régionale de Santé (Article L311-5 du CASF).

- ⇒ Afin de faciliter l'expression de votre parole ou celle de votre entourage, dans le cas où vous seriez victime ou témoin d'une situation de maltraitance, un dispositif national d'accueil et d'écoute téléphonique est mis à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d'alerter sur cette situation, il s'agit du **3133** pour les situations concernant les personnes âgées et les personnes handicapées adultes.



D'autres ressources sont accessibles pour échanger et vous reconforter en cas de situations difficiles :

SOS amitié Besançon : 03 81 52 17 17

SOS Amitié fédéral : 09 72 39 40 50

ALMA-HABEO Franche-Comté : 0800 00 83 75

4.5. LE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Chaque année, lors de leur entretien professionnel, des formations sont proposées aux professionnels selon leurs besoins, en vue de développer leurs compétences professionnelles. Ces formations ont pour objectif d'améliorer votre accompagnement (douleur, gestes d'urgence, maladie d'Alzheimer, manutention...).

V. DES DECISIONS AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN

Afin d'assurer le respect de vos droits tout au long de votre vie, un certain nombre de possibilités juridiques s'offrent à vous. Il est dans votre intérêt de prendre des dispositions aujourd'hui pour demain. Ainsi, vous pouvez dès lors :

- Désigner une personne de confiance (qui n'est pas forcément le référent familial)
- Désigner un mandataire de protection future
- Rédiger vos directives anticipées.



5.1. LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Ce n'est en aucun cas obligatoire.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

❖ **Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle peut vous accompagner :**

- En vous aidant dans vos décisions ;
- En assistant aux consultations ou aux entretiens médicaux (elle vous assiste mais ne vous remplace pas) ;
- En prenant connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence. Il est possible de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. Elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

❖ **Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.**

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

En l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance. Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches ...).

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions. La décision appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

A votre admission, l'infirmière coordinatrice vous explique le rôle de la personne de confiance et vous remet un formulaire de désignation. Cette dernière est révisable et révocable à tout moment. La personne de confiance signera un formulaire pour confirmer son accord.

Un modèle de formulaire est annexé à ce livret, vous pouvez également le retrouver sur notre site internet en scannant le QR code ci-contre.



5.2. LE MANDAT DE PROTECTION FUTURE

Le mandat de protection future vous permet d'organiser à l'avance votre propre protection et/ou celle de vos biens en choisissant la ou les personnes qui seront chargées de s'occuper de vous et de vos affaires le jour où vous ne pourrez plus le faire vous-même, en raison de votre âge ou de votre état de santé.

Le mandat de protection future permet ainsi d'éviter le recours à une mesure judiciaire de curatelle ou de tutelle.

Pour information, un modèle de mandat de protection est disponible sur le site internet de Légifrance : Scannez le QR Code ci-contre.



5.3. LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Si vous souhaitez exprimer vos souhaits relatifs « aux décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés », et pour l'unique cas où vous vous trouveriez hors d'état d'exprimer votre volonté, vous pouvez rédiger vos directives anticipées.

Ces dernières seront utilisées dans le cadre d'une procédure collégiale.

Comment rédiger ses directives anticipées ?

Un formulaire est à disposition pour vous aider à les rédiger si besoin.

Un modèle de formulaire est annexé à ce livret, vous pouvez également le retrouver sur notre site internet en scannant le QR code ci-contre.



SOINS PALLIATIFS

La loi du 2 février 2016 garantit le droit à l'accès de toutes personnes en fin de vie aux soins palliatifs, quel que soit leur lieu de vie. L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs de Besançon peut intervenir en soutien au SSIAD avec un rôle de conseil, de soutien et d'information en accord avec le médecin traitant. Une convention est signée avec l'hôpital d'Ornans.

VI. LISTE DES ANNEXES

Liste des documents annexés à ce livret d'accueil :

- Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Formulaire de désignation « Personne de Confiance »
- Formulaire de recueil des « Directives anticipées »
- Règlement de fonctionnement