	LIVRET D'ACCUEIL	Page : 1/ 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD	LA.SSIAD	V8
		Date d'application : 11/07/2023	

LIVRET D'ACCUEIL

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE




Quartier des Eyrauds 04700 ORAISON



Tél. 04 92 70 55 08 Mail : services.exterieurs@residencelestilleuls.fr




Site internet : www.residencelestilleuls.fr

	LIVRET D'ACCUEIL	Page : 2/ 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD	LA.SSIAD	V8
		Date d'application : 11/07/2023	

SOMMAIRE

Le Mot de la Direction	3
Introduction	4
I - Le SSIAD La Résidence Les Tilleuls d'ORAISSON	5
? Un peu d'histoire.....	5
? Fonctionnement du service.....	5
? Les missions	6
? Les valeurs	6
? L'équipe...	6
II – Les principales prestations et conditions de facturation.....	7
? Prestations proposées par le SSIAD.....	7
? Prestations extérieures, partenariats.....	7
? Conditions de facturation des prestations	7
III – Les modalités de la prise en charge	8
? Admission de l'Usager.....	8
? Critères d'inclusion des Usagers.....	8
? Stratégie de la prise en charge	9
? Sortie, fin de prise en charge	9
IV – Pour l'Usager.....	10
V –Confidentialité et accès à l'information.....	10
VI – Engagement qualité	11
Accès.....	13

	LIVRET D'ACCUEIL	Page : 3/ 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD	LA.SSIAD	V8
		Date d'application : 11/07/2023	

Le Mot de la Direction


Madame, 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.

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.

Le Directeur, Pierre GAVARA

	LIVRET D'ACCUEIL	Page : 4/ 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD	LA.SSIAD	V8
		Date d'application : 11/07/2023	

Introduction

Ce document constitue la deuxième partie d'une Charte Qualité, véritable engagement de qualité pour améliorer la prise en charge des patients.

Ce livret d'accueil est destiné :


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

En annexe, vous trouverez les documents suivants :

- ✓ La liste des personnes qualifiées établie par le Préfet et le Conseil Départemental pour aider toute personne prise en charge par le service en vue de l'aider à défendre ses droits,
- ✓ Le règlement de fonctionnement,
- ✓ Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante,
- ✓ Charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- ✓ Charte qualité,

Vous seront également remis les documents suivants :

- ✓ La liste des intervenants ayant passé convention
- ✓ Le dossier de soins
- ✓ Une attestation qui doit être datée et signée par le bénéficiaire ou son représentant légal, qui permet de s'assurer que la personne a bien reçu tous les documents et qu'elle en a pris connaissance.

	LIVRET D'ACCUEIL		Page : 5/ 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD		LA.SSIAD	V8
			Date d'application : 11/07/2023	

I - Le SSIAD La Résidence Les Tilleuls d'ORAISSON

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (S.S.I.A.D) est rattaché à la maison de retraite publique « Les Tilleuls » à ORAISSON. La capacité d'accueil est de 51 places à ce jour dont 47 personnes âgées et 4 places handicapées. Il est administré par un Conseil d'Administration présidé par le maire de la commune d'Oraison ou de son représentant.

🌿 Un peu d'histoire...

C'est en 1984, que le SSIAD a été créé sous forme d'association pour une capacité de 25 places. L'Hôpital Local d'ORAISSON met alors à disposition du personnel et des locaux adéquats au bon fonctionnement du service.

Suite à l'intégration du SSIAD à l'Hôpital en 1989 la capacité d'accueil a progressivement augmenté ainsi que le secteur géographique.

En 2006, suite au déménagement de la maison de retraite, le SSIAD prend place dans ces nouveaux locaux. Il passera en 2009 à 42 places et en 2015 à 51 places dont 4 places personnes handicapées.


🌿 Fonctionnement du service

Le bureau administratif est joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 au 04.92.70.55.08.

En dehors des heures de bureau, une Infirmière de la maison de retraite « Les Tilleuls » prendra vos messages au 04.92.70.55.00 et les transmettra aux Aides-Soignantes du SSIAD.

Le service de soins fonctionne tous les jours, y compris les dimanches et jours fériés.



	LIVRET D'ACCUEIL	Page : 6/ 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD	LA.SSIAD	V8
		Date d'application : 11/07/2023	

✿ Les missions

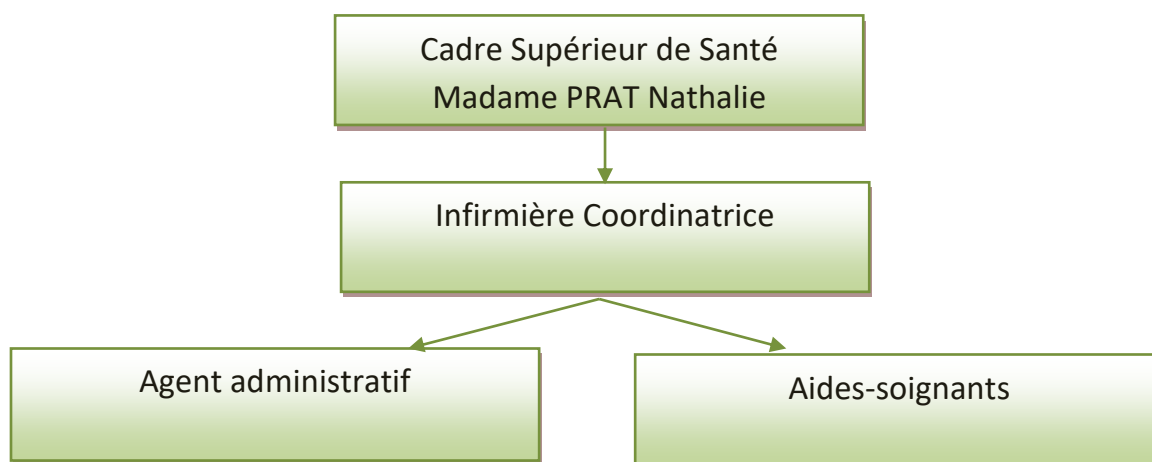
- ✓ Eviter l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile.
- ✓ Faciliter le retour au domicile à la suite d'une hospitalisation.
- ✓ Prévenir ou retarder l'aggravation de l'état des personnes et leur admission dans les services de long séjour ou dans les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes.
- ✓ Permettre le maintien à domicile des usagers lors d'une apparition ou une aggravation de leur dépendance ou lors d'affectation ne nécessitant pas une hospitalisation.

✿ Les valeurs

Elles sont revendiquées comme des valeurs absolues, le respect de l'autre dans toutes ses dimensions : intimité, dignité, liberté et intégrité.

✿ L'équipe...

Le service est sous la responsabilité de Mme PRAT Nathalie, Cadre Supérieure de Santé.




L'infirmière coordinatrice, coordonne les activités du service.

Un **agent administratif** assure le suivi des dossiers administratifs et est votre correspondant durant les heures d'ouverture du bureau.

Des **Aides-Soignants** diplômés assurent sous la responsabilité de la Cadre Supérieure de Santé les soins d'hygiène et tous soins relevant de leur compétence.

Lors d'absence des Aides-Soignants, le service s'engage à assurer leur remplacement dans les plus brefs délais. Cependant, ces aléas peuvent engendrer des dysfonctionnements dans les horaires de passages comme dans l'ordre des tournées.

	LIVRET D'ACCUEIL	Page : 7/ 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD	LA.SSIAD	V8
		Date d'application : 11/07/2023	

II – Les principales prestations et conditions de facturation

☀ Prestations proposées par le SSIAD

Le SSIAD assure :

- ✓ Sur prescription médicale, les soins d'hygiène et de confort et les soins Infirmiers en collaboration avec les Infirmiers libéraux.
- ✓ Dans les limites de la prise en charge, la continuité des soins prescrits et programmés au regard de l'état de santé du patient, avec son propre personnel, ou avec l'aide d'un Infirmier libéral.

Le S.S.I.A.D n'effectue pas la prise en charge de ménage, des courses ménagères ou de la confection des repas. Vous pouvez vous adresser au Cadre Supérieur de Santé qui pourra vous diriger vers les services compétents et vous assister dans cette démarche.

☀ Prestations extérieures, partenariats

Les soins techniques (injections, pansements ...) seront assurés par des Infirmiers libéraux. Une liste des professionnels ayant passé convention vous est donnée à votre entrée.

L'utilisateur choisit librement son :


- ✓ Médecin traitant, qui a la direction et la responsabilité du traitement prescrit,
- ✓ Infirmier libéral sous réserve d'une convention passée entre ce dernier et le service,
- ✓ Pédicure (une fois par trimestre) sous réserve d'une convention passée entre ce dernier et le service.

Si l'utilisateur souhaite cependant choisir un autre praticien infirmier et pédicure que ceux qui ont passé convention avec l'établissement, il devra s'acquitter des honoraires de ces derniers.

Un dossier de soins est à la disposition des intervenants (Aides-Soignants du SSIAD, Infirmiers libéraux, Pédicures, Médecin, Kinésithérapeute ...) afin de faciliter la communication et la coordination et assurer un suivi de prise en charge adapté.

☀ Conditions de facturation des prestations

Le forfait soins est intégralement pris en charge par les Caisses Primaires d'Assurance Maladie et recouvre les soins réalisés par les Aides-Soignantes du service, ainsi que les soins dispensés par les Infirmiers libéraux et Pédicures (une fois par trimestre selon évaluation des besoins) après accord du SSIAD. Le forfait ne comprend pas l'équipement et le matériel nécessaires aux soins.

	LIVRET D'ACCUEIL	Page : 8/ 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD	LA.SSIAD	V8
		Date d'application : 11/07/2023	

III – Les modalités de la prise en charge

✿ Admission de l'Usager

Toute admission est précédée obligatoirement d'une préadmission, effectuée au domicile de l'Usager.

Cette préadmission est réalisée par l'infirmière coordinatrice ou la cadre de santé et une Aide-Soignante du service.

Au cours de cette préadmission, la présence d'un proche ou d'un membre de la famille (personne référente et/ou de confiance) est souhaitée.

Votre prise en charge sera validée par le protocole d'admission, valable un mois, rempli et signé conjointement par la Cadre Supérieure de Santé du SSIAD et le Médecin traitant.

Il sera prolongé tous les 6 mois, conformément à la réglementation, sous peine de voir s'interrompre la prestation.

Durant la prise en charge, l'Usager ou son représentant légal, s'engage à se conformer au règlement de fonctionnement en vigueur dans le service.

Le service met à la disposition de chaque Usager pris en charge un dossier de soins qui permet à chaque intervenant (Médecin, Infirmiers libéraux, Pédicure ...) de noter des informations. Ce dossier comprend aussi le document individuel de prise en charge (DIPEC) qui est élaboré par le Cadre Supérieur de Santé. On retrouve les informations suivantes : Les horaires, le nombre, la fréquence et la durée des interventions. Le DIPEC peut être revu au cours de la prise en charge selon l'évolution de l'état de santé de l'Usager.

Par ailleurs pour pouvoir constituer votre dossier de soins et établir un document individuel de prise en charge, vous devrez fournir :


- ✓ **Votre attestation de sécurité sociale**
- ✓ Le nom du ou des membre(s) de votre famille à contacter pour toute information vous concernant
- ✓ Le nom du ou des Médecins qui ont l'habitude de suivre votre état de santé

✿ Critères d'inclusion des Usagers

L'admission se fait sur prescription médicale.

En application de la circulaire ministérielle n°81-8 du 1.10.1981, relative aux Services de Soins Infirmiers A Domicile pour personnes âgées, le patient doit nécessiter des soins plus prolongés et mieux coordonnés que ne le permettraient les seules interventions à l'actes.

Sont pris en considération :

	LIVRET D'ACCUEIL		Page : 9/ 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD		LA.SSIAD	V8
			Date d'application : 11/07/2023	

- ✓ Le critère d'âge, fixé par les textes à 60 ans, sauf dérogation particulière,
- ✓ La situation géographique,
- ✓ Les conditions matérielles, psychologiques et sociales,
- ✓ Les Usagers dont l'état de dépendance, défini par la grille AGGIR, nécessitent une aide partielle ou totale,
- ✓ La nature des soins (des soins Infirmiers selon le décret de compétence de l'Aide-Soignant).

Le SSIAD doit répondre principalement à deux types de situations différentes : celles de phases aiguës de maladie sans gravité, et celles de dépendance. Dans les deux cas, les soins sont dispensés par du personnel Infirmier libéral et Aides-Soignants, et ne requièrent pas l'utilisation d'un plateau technique.

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

- ✓ Les patients autonomes ne nécessitant que des soins techniques
- ✓ Les patients trop lourds relevant de l'H.A.D (hospitalisé à domicile) ou des soins palliatifs selon les critères définis réglementairement
- ✓ Les patients ne demeurant pas dans le secteur géographique d'activité de la structure.

✿ **Stratégie de la prise en charge**

Le SSIAD élabore avec l'Usager ou son représentant légal un document individuel de prise en charge. Ce document comporte notamment une description des prestations de soins qui sont délivrées et contribue ainsi au projet individualisé de soins et de manière plus large au projet personnalisé de l'usager.

Un projet personnalisé est mis en place en collaboration avec l'utilisateur et sa famille au plus tard 6 mois après l'admission. Des objectifs spécifiques à atteindre y sont stipulés. Le projet personnalisé est actualisé au moins une fois par an.


✿ **Sortie, fin de prise en charge**

Elle est organisée avec l'Usager, son entourage et son Médecin.

Elle peut résulter notamment :

- ✓ D'une modification de l'état de santé de l'Usager qui ne répond plus aux critères de prise en charge par le SSIAD,
- ✓ De l'impossibilité du SSIAD d'assurer la continuité des soins,
- ✓ D'un refus de soins ou d'équipement de la part de l'Usager,
- ✓ Du non-respect du règlement de fonctionnement.

L'Usager est orienté vers le circuit de prise en charge approprié à sa situation.

	LIVRET D'ACCUEIL	Page : 10/ 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD	LA.SSIAD	V8
		Date d'application : 11/07/2023	

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

IV – Pour l'Usager

Le SSIAD n'intervient qu'avec le consentement de l'Usager ou de son représentant légal.

L'Usager a la possibilité de désigner une personne de confiance via le formulaire du dossier de soins.

Le SSIAD s'engage à apporter des réponses évolutives aux besoins des Usagers en fonction de leur état de santé, afin de préserver au maximum leur autonomie.

Le service bénéficiant d'une Assurance Responsabilité Civile, il est nécessaire de le prévenir de toute dégradation causée par le personnel survenue au domicile de l'Usager.


L'usager et sa famille sont tenus de mettre à la disposition de la Cadre Supérieure de Santé l'attestation de la carte vitale et toutes les informations médicales nécessaires à une bonne prise en charge.

V – Confidentialité et accès à l'information

Les données concernant l'Usager font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée par la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 06 août 2004).

Les données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel ou représentant des autorités habilitées en vertu des dispositions propres.

Le droit d'accès et de rectification des données s'exerce auprès, ou par l'intermédiaire du Médecin habituel, pour les données protégées par le secret médical.

	LIVRET D'ACCUEIL	Page : 11/ 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD	LA.SSIAD	V8
		Date d'application : 11/07/2023	

La demande de communication des informations de nature autre, relève du Directeur de la structure ou du personnel représentant l'autorité habilitée à délivrer ces informations.

La communication des documents et éléments d'information s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne accueillie et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Toute personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives la concernant, dans les conditions fixées à l'article 40 de la loi du 6 janvier 1978 précitée.

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

Les dossiers des personnes prises en charge sont conservés et archivés dans un local sécurisé.

VI - Engagement qualité


Le service veille au respect de la qualité de vie, la qualité des soins, l'adaptation permanente des services aux besoins de la population, et la prévention et l'information.

Pour nous permettre de mieux répondre aux besoins des Usagers et d'améliorer nos prestations auprès d'eux, le SSIAD s'est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. C'est pourquoi une fois par an le service adresse aux Usagers une enquête de satisfaction anonyme.

Un compte rendu de l'enquête sera remis aux usagers.

Le SSIAD s'attache à développer une politique de qualité de vie en faveur des personnes prises en charge. Il veille à favoriser l'intervention de tous, famille, proches, professionnels de la santé et travailleurs sociaux afin de permettre une vie à domicile dans le respect de la volonté et de la dignité de l'Usager.

La garantie à l'accès à des soins curatifs, préventifs ou palliatifs de qualité est possible grâce à la formation et la qualification du personnel. Le personnel est sensibilisé et formé à la lutte contre les infections nosocomiales.

	LIVRET D'ACCUEIL	Page : 12/ 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD	LA.SSIAD	V8
		Date d'application : 11/07/2023	

Le SSIAD s'engage à mettre en œuvre des actions d'information voire d'éducation auprès de l'Usager et de son entourage.

Le service s'engage à apporter des réponses évolutives aux besoins de l'Usager, en fonction des connaissances et des dispositifs mis en place.


Le SSIAD procède à une évaluation régulière de la qualité de ses prestations et est soumis à une procédure d'évaluation interne et externe.

Malgré tous les efforts faits pour veiller à la qualité de l'accueil et des soins, l'Usager peut avoir à formuler certaines réclamations. L'Usager peut s'adresser à l'infirmière coordinatrice, sans attendre sa sortie pour exprimer ses réserves, ses insatisfactions, ses questions ...

En cas de contestation ou de réclamation, l'Usager ou son représentant a la possibilité de contacter une personne qualifiée.

Une liste des personnes qualifiées en vue de vous aider à défendre vos droits dans le cadre de la prise en charge par le SSIAD établie par le Préfet et le Conseil Départemental est annexée au livret d'accueil.

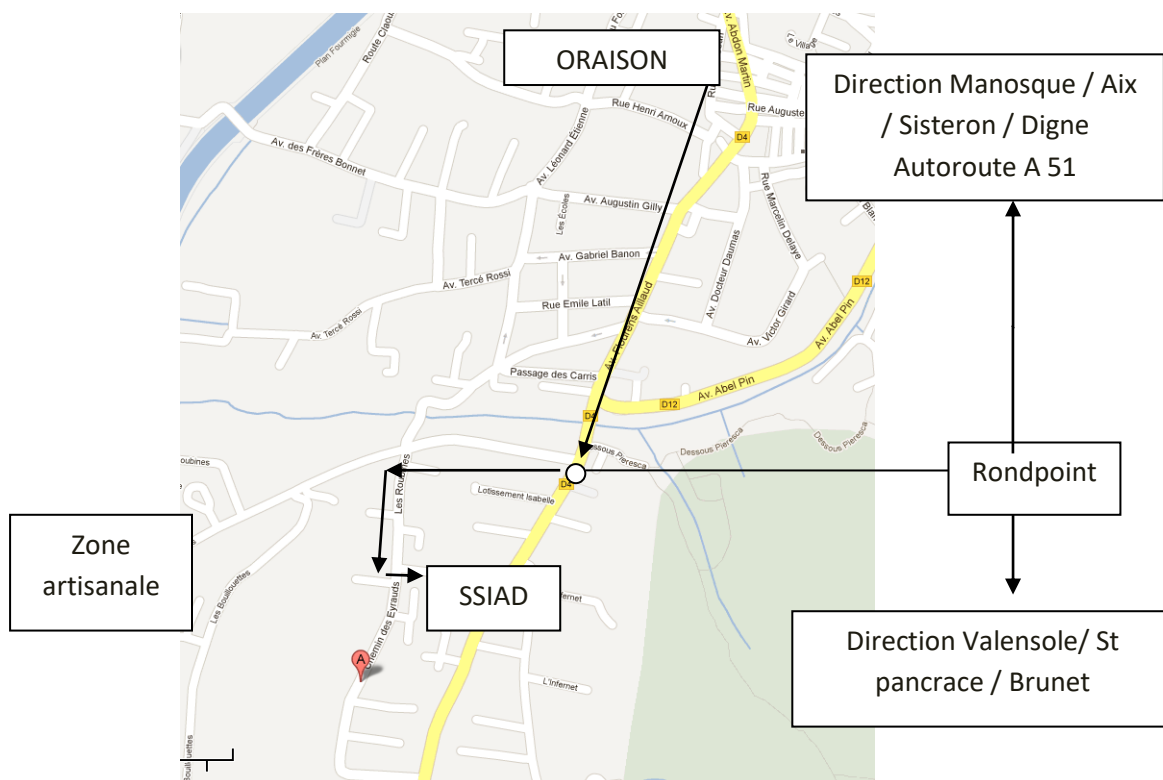
Le SSIAD a révisé son projet de service en 2014 selon les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM en incluant les usagers et les familles dans la démarche. La synthèse du projet de service peut vous être remise à votre demande. Un projet de service est un cadre fédérateur tourné vers l'avenir. Référence permanente et globale, il exprime une volonté collective, forte et précise, et détermine des principes d'actions et des normes de comportement professionnel.

	LIVRET D'ACCUEIL		Page : 13 / 13	
	LIVRET D'ACCUEIL SSIAD		LA.SSIAD	V8
			Date d'application : 11/07/2023	

Accès

Le SSIAD est intégré à la maison de retraite Les Tilleuls. Il se situe à la sortie du village d'ORAISON.

L'accès en voiture :



Coordonnées GPS **Lat x Lon** : 43.9077519, 5.9102087

Quartier des Eyrauds , 04700 ORAISON

Le bureau est ouvert de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30, exceptés les samedis et dimanches et jours fériés.

Vous pouvez le joindre au **04.92.70.55.08**.

En dehors des heures de bureau, une Infirmière de la maison de retraite « Les Tilleuls » prendra vos messages et les transmettra aux Aides-Soignantes du SSIAD.