	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page : 1/ 12	
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SSIAD	SSIAD.RF	V5
		Date d'application : 11/07/2023	

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Service de Soins Infirmiers à Domicile
 Résidence les Tilleuls
 Quartier des Eyrauds
 04700 Oraison


Conformément à la loi du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, et au décret n° 2004-613 du 25 Juin 2004, ce règlement de fonctionnement définit les limites, les droits et devoirs respectifs du service et des personnes prises en charge en SSIAD.

Il a été élaboré par l'ensemble du personnel et validé par le conseil d'administration. Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.

Il est communiqué aux autorités de tutelle, aux Usagers et mis disposition du personnel et autres intervenants.


Le Service de Soins Infirmiers à Domicile s'engage à mettre en œuvre une action commune et harmonisée de soutien, dans le respect des personnes admises en SSIAD et à mener une politique gérontologique régionale construite autour de :

- ✓ La qualité des soins,
- ✓ La qualité de vie,
- ✓ L'adaptation permanente des services,
- ✓ La prévention et information.

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page : 2/ 12	
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SSIAD	SSIAD.RF	V5
		Date d'application : 11/07/2023	

Sommaire

Article 1- Les missions du SSIAD	3
Article 2- Objet du service	3
Article 3- La prise en charge	3
Article 4- Contact	5
Article 5- Prestations	5
Article 6- Le personnel du SSIAD	6
Article 7- Les intervenants (Médecins, Infirmiers libéraux, Pédicures ...)	6
Article 8 Au cours de la prise en charge	7
Article 9- Interruption de prise en charge et reprise	7
Article 10- La fin de prise en charge	7
Article 11- Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort	8
Article 12- Coordination	9
Article 13- Les soins	10
Article 14- Modalités d'intervention du service	10
Article 15- Droits et obligations de l'Usager pris en charge par le service	11
Article 16- Sécurité des personnes et des biens	11
Article 17- Modalités de communication des dossiers	11
Article 18- Assurances	12
Article 19- Evaluation : qualité du service et satisfaction des Usagers	12
Article 20- Contestations ou réclamations	12
Article 21- Mesures en cas d'urgence	12

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page : 3/ 12	
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SSIAD	SSIAD.RF	V5
		Date d'application : 11/07/2023	

Article 1- Les missions du SSIAD

Le SSIAD :

- ✓ Permet le maintien à domicile des Usagers lors d'une apparition ou d'une aggravation de leur dépendance ou d'éviter l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile,
- ✓ Facilite le retour au domicile à la suite d'une hospitalisation,
- ✓ Préviens ou retarde 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.

La réflexion éthique est fondée et soutenue par les professionnels soignants dans leurs pratiques « du prendre soin ».

Article 2- Objet du service

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) est géré par l'EHPAD les Tilleuls d'ORAISSON. Il est autorisé par le Préfet des Alpes de Haute Provence pour délivrer sur prescription médicale des prestations de soins Infirmiers sous la forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels auprès de :

- ✓ Personnes âgées de 60 ans et plus, sauf dérogation particulière (47 places)
- ✓ Personnes handicapées (4 places)

Le SSIAD, intervient au domicile de la personne.


Article 3- La prise en charge

Avant l'admission en SSIAD, le Cadre Supérieur de Santé apporte à la personne une information compréhensible et adaptée à sa situation, sur l'organisation et le fonctionnement du service, les conséquences de l'admission, afin de lui permettre un choix éclairé et d'individualiser l'accompagnement afin de favoriser l'autonomie, le développement et l'insertion de la personne.

La personne peut être accompagnée lors de ces échanges par une tierce personne désignée par ses soins. Si la personne est placée sous protection juridique, l'information est donnée aussi en présence de son représentant légal.

La personne accueillie a droit à toutes les informations la concernant, et au respect de la confidentialité de ces informations. Aux heures d'ouverture et sur rendez-vous vous avez accès à un accueil personnalisé et garantissant les conditions d'écoute et de confidentialité des échanges.

L'admission dans le service est subordonnée à une prescription médicale. Elle est prononcée à l'issue d'une évaluation individualisée des besoins, réalisée par le Cadre Supérieur de Santé, en présence de l'Usager.

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page : 4/ 12	
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SSIAD	SSIAD.RF	V5
		Date d'application : 11/07/2023	

Les critères d'admission sont stipulés dans le livret d'accueil.

Cette évaluation définit par ailleurs, si l'assistance d'un tiers est nécessaire lors de l'intervention du service.

Pour faciliter les relations avec l'entourage familial de l'Usager, celui-ci est invité, au moment de son admission dans le service, à désigner une personne référente et /ou de confiance. Le service devra être prévenu de toute modification.

Au moment de l'admission les Usagers doivent fournir les éléments suivants :


- ✓ Une photocopie de l'attestation d'immatriculation à la sécurité sociale ou bien du régime dont vous dépendez.
- ✓ La prescription médicale du Médecin traitant,
- ✓ Le traitement en cours,
- ✓ Au cours de la prise en charge l'Usager ainsi que ses proches sont tenus de mettre à la disposition du service toutes informations médicales (ordonnances, traitement et résultats de laboratoire radios ...).

Lors de la prise en charge, il est remis à l'Usager :

- ✓ Le règlement de fonctionnement,
- ✓ Le livret d'accueil,
- ✓ Un dossier de soins avec le contrat individuel de prise en charge,
- ✓ La liste des soins spécifiques à l'Aide-Soignant,
- ✓ La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante,
- ✓ La charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- ✓ La charte qualité,
- ✓ Une attestation qui doit être datée et signée par l'Usager 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.
- ✓ 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.

Cette liste n'a pas été encore établie par le Préfet et le Conseil Départemental mais vous sera transmise dès qu'elle sera en notre possession.

- ✿ Le 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 entre tous.
Ce dossier suit des règles de confidentialité, il doit être conservé à l'abri des regards.
Il doit être restitué au service de soins infirmiers à la fin de la prise en charge.
- ✿ La participation de l'Usager est sollicitée par le personnel de soins dans un souci de maintien de son autonomie. Le personnel de soins ne pourra jamais remplacer la famille qui doit continuer à participer au maintien à domicile et à remplir ses

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page : 5/ 12	
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SSIAD	SSIAD.RF	V5
		Date d'application : 11/07/2023	

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 ...).

- ✿ Le financement : les soins sont intégralement pris en charge par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie ainsi que les prestations des Infirmiers libéraux et Pédicure (une fois par trimestre sur prescription médicale) ayant passé convention.

Article 4- Contact

Le bureau est ouvert de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30, du lundi au vendredi 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-Soignants du SSIAD.

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

En cas de dysfonctionnement (grosses intempéries, personnel manquant ...) les tournées peuvent être modifiées. Dans ce cas les Usagers sont contactés par téléphone.


✿ **En cas d'urgence, veuillez composer :**

- **Le 15 pour le SAMU**
- **Le 18 pour les pompiers**

Article 5- Prestations

✿ Le service s'engage à :

- ✓ Garantir à l'Usagers des soins de qualité par un personnel qualifié et bénéficiant des formations nécessaires,
- ✓ Développer une politique de qualité de vie, 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 l'Usager,
- ✓ Apporter des réponses évolutives aux besoins de l'Usager en fonction de son état de santé, afin de préserver au maximum son autonomie,
- ✓ Respecter l'intimité, la vie privée et l'intégrité de l'Usager,
- ✓ Mettre en œuvre des actions de prévention et assurer une information de l'Usager et de son entourage sur les gestes ou sur le matériel nécessaire pour la mise en place de cette prévention,
- ✓ Mettre en œuvre, autant que possible, des actions d'éducation de l'Usager et de son entourage,
- ✓ Soumettre le personnel à l'obligation de réserve et de secret professionnel.

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page : 6/ 12	
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SSIAD	SSIAD.RF	V5
		Date d'application : 11/07/2023	

Article 6- Le personnel du SSIAD

- * Le Cadre Supérieur de Santé :
 - ✓ Prend en charge l'accueil de l'Usager, l'évaluation de ses besoins et la coordination des professionnels,
 - ✓ Assure les activités de coordination du fonctionnement interne du service, notamment l'accueil des personnes prises en charge et l'évaluation de leurs besoins,
 - ✓ Assure la coordination des professionnels du maintien à domicile : Médecins, Infirmiers, Aides-Soignants, Kinésithérapeutes, Pédicures ... notamment en mettant en œuvre des outils favorisant l'utilisation du dossier de soins par tous,
 - ✓ Participe aux activités d'administration et de gestion du service,
 - ✓ Participe aux activités conduites par le CLIC (centre local d'information et de coordination gérontologique),
 - ✓ Assure la coordination du service avec les établissements sociaux et médico-sociaux de santé et les professionnels de santé libéraux

- * Les Aides-Soignants du service assurent les soins d'hygiène et de confort sous contrôle du Cadre Supérieur de Santé qui sont :
 - ✓ Soins de nursing (toilette, shampooing, bain de pieds, ...)
 - ✓ Education et/ou Prévention des risques (escarres, chutes, ...)
 - ✓ Conseils (alimentation, autonomie, ...)
 - ✓ Surveillance (poids, pouls, tension artérielles, hydratation, ...)


Les Aides-Soignants réalisent les soins de bases, relationnels et éducatifs concourant à l'accompagnement dans les actes essentiels de la vie quotidienne.

- * Une secrétaire qui est chargée des activités administratives du service via la gestion des dossiers et le rapport d'activité.

Article 7- Les intervenants (Médecins, Infirmiers libéraux, Pédicures ...)

L'Usager est tenu aux mêmes obligations envers les intervenants extérieurs que le personnel du SSIAD

- ✓ Le bénéficiaire a le libre choix de son Médecin traitant qui assume l'entière responsabilité du traitement,

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page : 7/ 12	
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SSIAD	SSIAD.RF	V5
		Date d'application : 11/07/2023	

- ✓ Le bénéficiaire garde le choix de son Infirmier libéral et du Pédicure, sous réserve qu'ils aient signé une convention avec le SSIAD. Une liste des professionnels conventionnés avec le SSIAD est remise à l'admission,
- ✓ Le Cadre Supérieur de Santé est à la disposition de l'Usager pour répondre à ses observations.

L'Usager peut faire appel ou recevoir des prestations de services d'aides à la personne (auxiliaire de vie, aides ménagères ...) et d'autres professionnels libéraux non pris en charge par le SSIAD (Kinésithérapeutes ...)

Article 8- Au cours de la prise en charge

Dans le déroulement de la prise en charge, tout changement de l'état de santé de l'Usager ou des conditions de son maintien à domicile donne lieu à une nouvelle évaluation de sa situation afin de redéfinir et de réajuster les prestations.

Ce changement se fait avec l'accord de l'Usager et dans les limites des missions du service.

L'Usager s'engage à informer le service de toutes modifications concernant sa prise en charge. Toute modification des coordonnées de la famille, des personnes à joindre est à signaler au service.


Article 9- Interruption de prise en charge et reprise

- ✓ L'intervention au domicile peut être interrompue à la demande de l'Usager pour une absence temporaire. Dans ce cas le Cadre Supérieur de Santé doit être prévenu de préférence quinze jours avant,
- ✓ Si l'intervention est suspendue suite à une hospitalisation, le Cadre Supérieur de Santé doit être prévenu (dans toute la mesure du possible) dès la prescription du Médecin traitant ou du service hospitalier,
- ✓ En cas de prolongations de l'interruption le Cadre Supérieur de Santé devra en être informé le plus tôt possible.
- ✓ 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. Si la reprise ne peut pas être immédiate l'inscription sur liste d'attente prioritaire sera garantie.

Article 10- La fin de prise en charge

L'intervention du SSIAD peut être interrompue à tout moment :

- ✓ En cas d'évolution de l'état de santé de l'Usager, ne relevant plus d'une prise en charge par le SSIAD, le service peut résilier la prise en charge et proposer d'autres solutions plus adaptées,

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page : 8/ 12	
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SSIAD	SSIAD.RF	V5
		Date d'application : 11/07/2023	

- ✓ En cas de non-respect des dispositions du règlement de fonctionnement et/ou du document individuel de prise en charge par l'Usager et /ou sa famille, le service peut résilier la prise en charge,
- ✓ La résiliation peut être prononcée par le Médecin traitant et/ou le Médecin conseil de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie s'ils considèrent que l'Usager ne relève plus d'une prise en charge en SSIAD,
- ✓ Le Cadre Supérieur de Santé peut mettre fin à une prise en charge si elle évalue que les conditions à minima d'hygiène et de sécurité n'ont pas été mises en œuvre malgré les actions de conseil, d'informations, d'incitations conduites par l'équipe du SSIAD pour prodiguer des soins répondant aux critères de qualité, de confort, auxquels il s'est engagé,
- ✓ La fin de prise en charge est organisée avec l'Usager, son entourage et son Médecin.
- ✓ Le Cadre Supérieur de Santé fait part des motifs de sa décision au Médecin traitant, aux services sociaux compétents et à l'ARS.
- ✓ L'Usager peut à tout moment mettre fin au contrat.
- ✓ Toute nouvelle prise en charge sera soumise à une évaluation des besoins.

Article 11- Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort

Le domicile de l'Usager doit être accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité permettant une intervention efficace du service.

L'Usager ou son entourage doit mettre à disposition, au domicile le matériel suivant :

Pour le personnel soignant :

- ✓ 1 savon liquide
- ✓ du papier essuie tout ou un essuie main personnel


Pour les soins :

- ✓ Gants de toilette et serviettes doivent être renouvelés à chaque intervention,
- ✓ Nécessaire de rasage en bon état et sèche-cheveux
- ✓ Savon et cuvettes,
- ✓ Protections en cas d'incontinence,
- ✓ Nécessaire de première nécessité (thermomètre, coton, compresse ...)
- ✓ Produits de première nécessité (sérum physiologique, anti bactérien, crème hydratante...)
- ✓ Du linge propre en quantité suffisante.

Le changement de linge est apprécié par l'Aide-Soignante.

En fonction de l'éventuelle dégradation de l'état de santé de l'Usager, ou au début de la prise en charge le Cadre Supérieur de Santé peut proposer la mise en place de matériels spécifiques sur prescription médicale :

- ✓ Lit médicalisé électrique, lève malade

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page : 9/ 12	
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SSIAD	SSIAD.RF	V5
		Date d'application : 11/07/2023	

- ✓ Matelas anti-escarre
- ✓ Barre de douche, Banc de baignoire
- ✓ Fauteuil roulant, de repos
- ✓ Potence
- ✓ Chaise percée
- ✓ Aménagement de l'environnement (meubles à déplacer, pièce à organiser...)

Cette liste n'est pas exhaustive. La mise en place de ce matériel reste sous le contrôle du SSIAD. Certaines de ces prestations peuvent faire l'objet d'une prise en charge par les différents organismes d'Assurance Maladie. Si nécessaire, l'Usager sera mis en relation avec une Assistante Sociale.

En cas de refus d'équipement de matériels de la part de l'Usager, mettant en difficultés et/ou en danger le personnel du SSIAD, la prise en charge peut être interrompue.

Toute contention doit émaner d'une prescription médicale à contention de la part du médecin (barrière de lit ...).

Afin de respecter l'intimité de l'Usager, tous les soins, notamment les toilettes, seront réalisés sans la présence de la famille dans la pièce.

Article 12- Coordination


Le Cadre Supérieur de Santé assure la coordination des soins et des interventions avec les autres professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux : Assistante Sociale, Kinésithérapeute, Service d'Aide à Domicile, Centre Communal d'Action Social ...

Le Cadre Supérieur de Santé établit des relations professionnelles avec les structures hospitalières et le service d'hospitalisation à domicile pour garantir la continuité des soins.

L'Infirmière Coordinatrice, sous la responsabilité de la Cadre Supérieure de Santé, assure

- la coordination des équipes dans un souci d'efficacité maximale pour le confort des Usagers.
- La préadmission administrative d'un Usager en présence d'une Aide-Soignante et/ou d'un membre de la famille si possible, ce qui permet d'évaluer les besoins en matière de soins et/ou de matériel.

Des réunions permettent également de favoriser le travail d'équipe et d'échanger sur les différentes situations et les moyens pour apporter la meilleure réponse possible.

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page : 10/ 12	
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SSIAD	SSIAD.RF	V5
		Date d'application : 11/07/2023	

Article 13- Les soins

Les prestations de soins sont dispensées par du personnel qualifié :

- ✓ Infirmiers libéraux
- ✓ Aide Soignants
- ✓ Les actes de pédicurie sont également pris en charge par le service sur prescription médicale et à hauteur d'une fois par trimestre, avec les professionnels conventionnés.

Les soins Infirmiers :

Si le Médecin traitant prescrit des actes Infirmiers (injections, pansements etc.) l'Usager ou son référent doit prendre immédiatement contact avec le Cadre Supérieur de Santé du service. L'intervention d'un Infirmier libéral ayant passé convention doit être indiquée au service, avant les soins ainsi que ses coordonnées. A chaque fin de mois, l'Infirmier libéral adressera ses feuilles d'honoraires et la feuille de paiement présent dans le dossier de soins, au SSIAD pour règlement. Ces dispositions sont imposées par la réglementation et ne peuvent en aucun cas être transgressées. L'Usager ne devra pas remettre sa carte vitale aux Infirmiers libéraux ayant passés convention.

Les Stagiaires :

Le SSIAD, par conventions signées avec des écoles ou centres de formation professionnelle, reçoit des Stagiaires. Sauf opposition des Usagers, ces Stagiaires accompagnent le personnel du service de soins dans son travail.

Article 14- Modalités d'intervention du service

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont fonction de l'état de santé de l'Usager, de la prescription médicale, de l'évaluation du Cadre Supérieur de Santé et des moyens du service. Le travail de l'équipe est organisé par roulement. A ce titre aucune exigence exprimée par l'Usager ne pourra être prise en compte.


En revanche le service s'engage à respecter dans toute la mesure du possible la tranche horaire définie au moment de l'évaluation. Les horaires peuvent être modifiés en fonction d'aléas tels que les intempéries, les absences du personnel... Les week-ends et jours fériés, le service interviendra selon les priorités qu'il aura évaluées.

Les prestations de soins et la relation soignant/soigné doivent se réaliser dans un respect et une confiance mutuelle.

Continuité de la prise en charge

L'équipe du SSIAD intervient au domicile de l'Usager et assure les soins relevant de sa compétence.

Le remplacement des agents absents est organisé par le Cadre Supérieur de Santé afin d'assurer la continuité des soins.

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page : 11/ 12	
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SSIAD	SSIAD.RF	V5
		Date d'application : 11/07/2023	

L'infirmière coordinatrice du service est en lien avec les Usagers, les familles, les médecins traitants et les organismes sociaux.

Article 15- Droits et obligations de l'Usager pris en charge par le service

Les Usagers du SSIAD bénéficient des droits et libertés qui leur sont reconnus par les chartes de la personne accueillie et de la personne âgée dépendante.

A ce titre le personnel soignant délégué par le service est tenu de respecter la dignité, l'intimité, la confidentialité des informations concernant les Usagers, les convictions philosophiques, politiques et religieuses des personnes prises en charge.

Les Usagers du service et leur entourage sont tenus en retour de respecter le personnel soignant.

Une fois approuvées par l'Usager les dispositions du document individuel de prise en charge s'imposent à l'Usager et à son entourage.

Article 16- Sécurité des personnes et des biens

« La bientraitance 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'Usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance », la bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (ANESM).

Pour garantir la sécurité des Usagers pris en charge le Cadre Supérieur de Santé du service se rend au domicile selon les nécessités.

Tout soupçon de maltraitance ou de négligence décelé par l'entourage de l'Usager doit être immédiatement signalé au Cadre Supérieur de Santé (ou au Médecin traitant) qui appliquera les procédures internes de suspicion de maltraitance.


Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires ou administratives.

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétré sur un des membres du personnel du service ou intervenants (Infirmiers libéraux, Pédicures ...) peut entraîner l'interruption de la prise en charge.

Il est rappelé aux Usagers ainsi qu'à leur entourage qu'il est interdit au personnel du service ou intervenants (Infirmiers libéraux, Pédicures ...) d'accepter des pourboires, des gratifications, des donations, des legs. De même les intervenants du service ne peuvent accepter de procuration sur les comptes bancaires de l'Usager.

Les animaux doivent être tenus à l'écart. (les chiens tenus en laisse)

Article 17- Modalités de communication des dossiers

	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Page : 12/ 12	
	REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT SSIAD	SSIAD.RF	V5
		Date d'application : 11/07/2023	

Le traitement des dossiers se fait en partie par informatique. Le service s'engage à respecter les directives de la commission nationale informatique et libertés (CNIL).

Avant de prononcer l'admission le Cadre Supérieur de Santé informe l'Usager qu'un dossier médical, administratif et de soins est ouvert. Il est conservé dans des conditions de sécurité et de confidentialité qui s'imposent. Conformément à la législation ce dossier sera archivé selon les mêmes principes.

L'Usager ou son représentant légal peut demander que le contenu de son dossier lui soit communiqué sur simple demande écrite à la Direction.

Article 18- Assurances

Les risques inhérents à l'intervention du service ainsi qu'à la dispensation des soins sont couverts par une police d'assurance responsabilité civile et professionnelle souscrite par la résidence les Tilleuls

Article 19- Evaluation : qualité du service et satisfaction des Usagers

Le SSIAD est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Pour les prises en charge de très longue durée, un questionnaire d'évaluation sera adressé à l'Usager une fois par an.

Article 20- Contestations ou réclamations

Les éventuelles doléances et réclamations des Usagers peuvent être transmises par écrit au Cadre Supérieure de Santé. Celles-ci sont consignées dans un registre prévu à cet effet et sont présentées en instances décisionnaires.

En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction des éventuelles réclamations ou de litige avec le SSIAD, les Usagers peuvent faire appel à la commission des Usagers. Sur simple demande écrite, la Direction saisira la commission.

Article 21- Mesures en cas d'urgence

Le service se réserve la possibilité de faire intervenir les pompiers en cas de porte close et de non réponse de l'Usager.

En cas d'urgence médicale, constatée par un Aide-Soignant, le service se réserve la possibilité de faire appel au Médecin traitant ou à son remplaçant ou au Médecin de garde du SAMU.