

 <p><b>CHBV</b> Centre Hospitalier du Beaujolais Vert Amplepuis - Cours - Thizy les Bourgs</p>	<p><b>Centre Hospitalier Du Beaujolais Vert</b></p>
<p>Date de diffusion : Octobre 2018</p>	<p>Réf : ORG/ADP DOC 25 01</p>

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## DU S.S.I.A.D.

### SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE

**S.S.I.A.D.**  
**287 rue de Thizy**  
**Cours la Ville**  
**69 470 Cours**  
**Téléphone : 04 74 13 10 20**

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 S.S.I.A.D.

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 S.S.I.A.D. 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 l'information.

## Sommaire

1. Les missions du S.S.I.A.D. ....	- 3 -
2. Objet du service.....	- 3 -
3. La prise en charge.....	- 3 -
4. Contact .....	- 4 -
5. Prestations.....	- 5 -
6. Couverture.....	- 5 -
7. Le personnel du S.S.I.A.D.....	- 5 -
L'infirmière coordinatrice :.....	- 5 -
Les aides-soignants.....	- 6 -
La secrétaire .....	- 6 -
8. Les stagiaires .....	- 6 -
9. Les intervenants (médecins, infirmiers libéraux, kinésithérapeute, ...).....	- 6 -
10. Au cours de la prise en charge .....	- 7 -
11. Interruption de prise en charge et reprise.....	- 7 -
12. La fin de prise en charge.....	- 7 -
13. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort.....	- 8 -
Pour le personnel soignant .....	- 8 -
Lors des soins .....	- 8 -
Pour le bénéficiaire .....	- 8 -
14. Coordination.....	- 9 -
15. Les soins.....	- 9 -
Les soins d'hygiène et de confort.....	- 9 -
Les soins Infirmiers .....	- 9 -
16. Modalités d'intervention du service .....	- 10 -
17. Droits et obligations de l'Usager pris en charge par le service .....	- 10 -
18. Sécurité des personnes et des biens .....	- 10 -
19. Modalités de communication des dossiers.....	- 11 -
20. Assurances.....	- 11 -
21. Amélioration de la qualité et satisfaction des bénéficiaires du SSIAD.....	- 11 -
22. Contestations ou réclamations .....	- 11 -
23. Mesures en cas d'urgence.....	- 12 -
	- 2 -

## **1. Les missions du S.S.I.A.D.**

Le S.S.I.A.D. :

- permet le maintien à domicile des personnes âgées 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 leur retour au domicile à la suite d'une hospitalisation,
- prévient ou retarde l'aggravation de l'état de santé des personnes et leur admission dans les services hospitaliers ou dans les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes.

## **2. Objet du service**

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (S.S.I.A.D.) est géré par le Centre Hospitalier du Beaujolais Vert. Il est autorisé par le Préfet du Rhône à délivrer sur prescription médicale des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins techniques ou de soins de base et soins relationnels auprès de personnes âgées de 60 ans et plus, sauf dérogation particulière.

## **3. La prise en charge**

Avant l'admission en S.S.I.A.D., l'infirmière coordinatrice 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 elle-même. 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 l'infirmière coordinatrice en présence de l'Usager et ce, sous couvert de place disponible.

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

Pour faciliter les relations avec l'entourage familial de l'Usager, celui-ci est invité, lors 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 bénéficiaires doivent fournir les éléments suivants :

- une photocopie de la carte d'identité (ou passeport, titre de séjour, permis de conduire)
- une photocopie de l'attestation de la carte vitale,
- la prescription médicale initiale du médecin référent,
- le traitement médical 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 nécessaires à l'individualisation de la prise en charge

Lors de la prise en charge, il est remis au bénéficiaire :

- le règlement de fonctionnement,
- le livret d'accueil,
- un dossier de soins avec le contrat individuel de prise en charge,
- le plan de soins individualisé.

La participation de l'utilisateur est sollicitée par le personnel de soins dans un souci de maintien de son autonomie. Le personnel de soins ne pourra jamais se substituer à la famille qui doit continuer à participer au maintien à domicile et à remplir ses obligations d'assistance permanente. 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.

#### **4. Contact**

Le bureau est ouvert les lundis matin, mardis après-midi et les mercredis et vendredis toute la journée. Il est fermé les jours fériés et les week-ends. L'infirmière coordinatrice est joignable au 04 74 13 10 20. En dehors des heures de bureau, il est conseillé de laisser un message sur le répondeur téléphonique qui est consulté quotidiennement par les aides-soignants du S.S.I.A.D.

Le service fonctionne tous les jours avec 4 tournées, sauf les dimanches et jours fériés avec 3 tournées. Les interventions à domicile se déroulent entre 7h et 13h et 16h30 à 19h30.

En cas de problèmes organisationnels (météo, priorité des soins, panne de véhicule, mouvement de personnel...) les tournées peuvent être modifiées. Dans ce cas les usagers ou, le cas échéant, leur famille sont systématiquement informés par téléphone.

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

**Le 15 pour le SAMU**

**Le 18 pour les pompiers**

## 5. Prestations

Le service s'engage à :

- garantir à la personne 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'utilisateur,
- apporter des réponses évolutives aux besoins du bénéficiaire en fonction de son état de santé, afin de préserver au maximum son autonomie,
- respecter l'intimité, la vie privée et l'intégrité de la personne,
- mettre en œuvre des actions de prévention et assurer une information de l'utilisateur 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 du bénéficiaire et de son entourage,
- soumettre le personnel à l'obligation de réserve et de secret professionnel.

## 6. Couverture

Le S.S.I.A.D. est un service du Centre Hospitalier du Beaujolais Vert, soumis à l'autorité du directeur dans le cadre de ses attributions.

Actuellement, 29 places sont autorisées.

Le service couvre 3 communes : Cours (Cours la Ville, Pont-Trambouze et Thel), Ranchal et Thizy-les-Bourgs (Bourg-de-thizy, Thizy, La Chapelle de Mardore, Mardore et Marnand).

## 7. Le personnel du S.S.I.A.D.

### L'infirmière coordinatrice :

- prend en charge l'accueil de l'utilisateur, l'évaluation de ses besoins et la coordination des professionnels,
- est responsable des 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 libéraux, aides-soignants, kinésithérapeutes...
- concourt aux activités d'administration et de gestion du service,
- Travaille en coordination avec les établissements sociaux, hospitaliers, médico-sociaux, service d'aides aux personnes et les professionnels de santé libéraux.

## **Les aides-soignants**

Les aides-soignants du service assurent les soins d'hygiène et de confort sous contrôle de l'infirmière coordinatrice qui sont :

- des soins d'hygiène (toilette, shampoing, bain de pieds, ...)
- une éducation, et/ou prévention des risques (escarres, chutes, ...)
- diverses surveillances (poids, hydratation, ...)
- de transmettre par écrit sur le dossier de soins informatisé APOZEME les actes réalisés et observations utiles à la prise en charge.

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

En cas d'absence de famille, les aides-soignants peuvent assurer une surveillance et prendre des initiatives en cas de symptômes anormaux (appel de l'infirmière coordinatrice ou du médecin traitant en l'absence de celle-ci.)

## **La secrétaire**

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

Les personnels ou stagiaires ne doivent pas être joints à titre personnel à leur domicile. En cas de besoin, le service doit être contacté au 04 74 13 10 20.

## **8. Les stagiaires**

Le S.S.I.A.D., par conventions signées avec des écoles ou centres de formation professionnelle, reçoit des stagiaires. Sauf opposition des bénéficiaires, ces stagiaires accompagnent le personnel du service de soins dans son travail.

## **9. Les intervenants (médecins, infirmiers libéraux, kinésithérapeute, ...)**

L'utilisateur est tenu aux mêmes obligations envers les intervenants extérieurs que le personnel du S.S.I.A.D.

- le bénéficiaire a le libre choix de son médecin traitant qui assume l'entière responsabilité du traitement,
- le bénéficiaire garde le choix de son infirmier libéral, sous réserve qu'il ait signé une convention avec le S.S.I.A.D. Une liste des professionnels conventionnés avec le S.S.I.A.D. est remise à l'admission.

L'infirmière coordinatrice est à la disposition de la personne pour répondre à ses observations.

L'utilisateur 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 S.S.I.A.D. (pédicure, ...)

## **10. Au cours de la prise en charge**

Dans le déroulement de la prise en charge, tout changement de l'état de santé du bénéficiaire 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'utilisateur et dans les limites des missions du service. Il fera l'objet d'un avenant au document individuel de prise en charge, et devra être signé par le bénéficiaire.

L'utilisateur 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 dans les plus brefs délais.

L'utilisateur peut souhaiter que son domicile soit fermé à clé. Dans ce cas et avec son accord écrit, un trousseau de clés est mis à disposition du SSIAD qui l'utilise et le stocke de façon sécurisée. Ces clés sont identifiées par les initiales du propriétaire, elles ne mentionnent pas son identité ni ses coordonnées.

A la fin de la prise en charge les clés sont rendues à leur propriétaire.

## **11. Interruption de prise en charge et reprise**

- L'intervention au domicile peut être interrompue à la demande de l'utilisateur pour une absence temporaire. Dans ce cas l'infirmière coordinatrice doit être prévenue de préférence quinze jours avant,
- si l'intervention est suspendue suite à une hospitalisation, l'infirmière coordinatrice doit être prévenue (dans toute la mesure du possible) dès la prescription du médecin traitant ou du service hospitalier,
- en cas de prolongations de l'interruption, l'infirmière coordinatrice devra en être informée 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.

## **12. La fin de prise en charge**

L'intervention du S.S.I.A.D. peut être interrompue à tout moment :

- en cas d'évolution de l'état de santé de l'utilisateur, ne relevant plus d'une prise en charge par le S.S.I.A.D., le service peut résilier la prise en charge après propositions d'autres solutions plus adaptées,
- en cas de non-respect des dispositions du règlement de fonctionnement et/ou du document individuel de prise en charge par l'Utilisateur 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'utilisateur ne relève plus d'une prise en charge S.S.I.A.D.,

- l'infirmière coordinatrice peut mettre fin à une prise en charge si elle évalue que les conditions a 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 S.S.I.A.D. 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'utilisateur, son entourage et son médecin.
- l'infirmière coordinatrice fait part des motifs de sa décision au Médecin traitant, aux services sociaux compétents et à l'ARS.
- le bénéficiaire peut mettre fin au contrat à tout moment.

### **13. Les règles d'hygiène, de sécurité et de confort**

Le domicile de la personne 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**

- un savon liquide
- du papier essuie tout, ou un essuie main personnel qui doit être renouvelé a minima une fois par semaine

#### **Lors des soins**

- gants de toilette et serviettes doivent être renouvelés à chaque intervention,
- nécessaire de rasage et sèche-cheveux en bon état de marche.
- 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, eau de Cologne, ...)
- des vêtements adaptés, en quantité suffisante, propres et renouvelés régulièrement.

#### **Pour le bénéficiaire**

En fonction de l'éventuelle dégradation de l'état de santé de la personne, ou au début de la prise en charge l'infirmière coordinatrice peut proposer la mise en place de matériels spécifiques sur prescription médicale :

- lit médicalisé électrique avec potence
- matelas anti-escarre
- barre de douche, banc de baignoire
- fauteuil roulant, de repos
- Lève malade ou verticalisateur
- chaise garde-robe
- 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 S.S.I.A.D. Certaines de ces prestations peuvent faire l'objet d'une prise en charge par les différents organismes d'Assurance Maladie.

Toute contention émane d'une prescription médicale de la part du médecin (barrières de lit, sangle de fauteuil, ...)

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

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail du Centre Hospitalier du Beaujolais Vert, en collaboration avec le médecin du travail, est chargé de contrôler le respect de ces dispositions.

## **14.Coordination**

L'infirmière coordinatrice assure la coordination des soins et des interventions avec les autres professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux : infirmier libéral, kinésithérapeute, assistante-sociale, service d'aide à domicile, ...

L'infirmière coordinatrice établit des relations professionnelles avec les structures hospitalières et le service d'hospitalisation à domicile pour garantir la continuité des soins.

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.

## **15.Les soins**

### **Les soins d'hygiène et de confort**

Les prestations de soins sont dispensées par des agents qualifiés : aides-soignants ou assistants médico-psychologiques ou assistants de soins en gérontologie.

### **Les soins Infirmiers**

En cas de prescription par un médecin d'actes infirmiers (injections, pansements etc.) l'Usager ou son référent doit prendre immédiatement contact avec l'infirmière coordinatrice 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 au S.S.I.A.D. pour règlement avec la copie de l'ordonnance.

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 qui ont passé convention avec le SSIAD.

## **16.Modalités d'intervention du service**

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont fonction de l'état de santé de la personne âgée, de la prescription médicale, de l'évaluation de l'infirmière coordinatrice et des moyens du service. La prise en charge par l'équipe du SSIAD est organisée par roulement. A ce titre aucune exigence exprimée par l'usager ne pourra être prise en compte stricto sensu.

En revanche le service s'engage à respecter dans toute la mesure du possible la tranche horaire définie au moment de l'évaluation (1<sup>ère</sup> ou 2<sup>ème</sup> partie de matinée, idem pour le soir). Les horaires peuvent être modifiés en fonction d'aléas tels que les intempéries, les urgences médicales, les éventuelles absences des agents, ...

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

## **17.Droits et obligations de l'Usager pris en charge par le service**

Les usagers du S.S.I.A.D. 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 reçues, les convictions philosophiques, politiques et religieuses des personnes prises en charge.

Les bénéficiaires du service et leur entourage sont tenus en retour de respecter le personnel soignant. Aucune discrimination ne peut être tolérée à l'égard des soignants, qu'elle soit de sexe, de race, de couleur ou de culture.

Une fois approuvées et signées par l'usager les dispositions du document individuel de prise en charge et du règlement de fonctionnement s'imposent à la personne et à son entourage.

## **18.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 » (ANESM).*

Pour garantir la sécurité des personnes prises en charge, l'infirmière coordinatrice 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 à l'infirmière coordinatrice (ou au médecin traitant) qui appliquera les procédures internes.

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

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétué 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 externes d'accepter des pourboires, des gratifications, des donations, des legs. De même les agents du SSIAD ne peuvent pas accepter de procuration de la part de l'usager.

Lors des interventions par les agents, les animaux doivent être tenus à l'écart par l'usager ou sa famille, les chiens tenus en laisse ou isolés temporairement.

Lors de l'évaluation avec l'infirmière coordinatrice, il peut être décidé d'un prêt d'une clé du domicile à l'usager des agents du SSIAD et ce, après accord écrit de la personne âgée.

## **19.Modalités de communication des dossiers**

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

Avant de prononcer l'admission l'infirmière coordinatrice 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.

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

## **20.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 le Centre Hospitalier du Beaujolais Vert.

## **21. Amélioration de la qualité et satisfaction des bénéficiaires du SSIAD**

Le S.S.I.A.D. est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

Un questionnaire d'évaluation de la satisfaction est adressé à l'usager une fois par an.

## **22.Contestations ou réclamations**

Les doléances ou réclamations des usagers peuvent être transmises par écrit à la direction du centre hospitalier ou à l'infirmière coordinatrice du SSIAD. 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 S.S.I.A.D., les usagers peuvent faire appel à la Commission Des Usagers. Sur simple demande écrite, la Direction saisira la commission.

### **23.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'utilisateur.

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. En cas de non réponse ou d'indisponibilité du médecin, l'agent peut avoir recours au médecin de garde du S.A.M.U.

### **24.Signatures du règlement de fonctionnement**

**Je soussigné(e)**

M/MME ..... bénéficiaire du SSIAD

**OU**

M/MME ..... représentant(e) légal(e) de

M/MME ..... bénéficiaire du SSIAD

**Déclare avoir pris connaissance du présent règlement de fonctionnement et en accepter les termes.**

Fait à .....

Le .....

**Signature du bénéficiaire ou de son représentant légal**

**Signature du directeur du Centre Hospitalier du Beaujolais Vert**