



Service de Soins Infirmiers à Domicile

Maison de retraite « Les Hêtres »

1, rue Pasteur - 54760 FAULX

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Vous avez fait appel au Service de Soins infirmiers à Domicile (SSIAD) de Faulx.

Afin de répondre au mieux à vos besoins, il est impératif et obligatoire que vous soyez clairement informés sur les prestations que peut vous apporter notre service, son fonctionnement et ses limites.

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, au décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 et au décret n°2004-613 du 25 juin 2004 relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des SSIAD, des services d'aide à domicile et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile, ce règlement de fonctionnement définit les **règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service** dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Il a été adopté par le Conseil d'Administration de l'établissement le 20 avril 2016 après avis du Conseil de la Vie Sociale du 29 février 2016 et du Comité Technique d'Etablissement du 18 avril 2016.

Ce présent règlement est annexé livret d'accueil et remis à chaque usager ou à son représentant légal au moment de l'admission.

L'équipe du SSIAD est à la disposition de l'usager pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

Ce règlement de fonctionnement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les usagers ou leurs représentants légaux sont informés des modifications éventuelles par tous les moyens utiles.

Il précise les éléments suivants :

SOMMAIRE

I. PRESENTATION DU SERVICE.....	4
1. Missions et objectifs du service.....	4
2. Permanence physique et téléphonique.....	4
II. DEMARCHE D'ADMISSION.....	5
III. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE.....	6
1. Personnel intervenant.....	6
2. Organisation des tournées : horaires et temps d'intervention.....	7
3. Coordination des soins.....	7
4. Document individuel de prise en charge (DIPEC).....	8
IV. MODALITES D'INTERVENTION.....	8
1. Hygiène et sécurité du logement.....	9
2. Linge et consommables.....	9
3. Animaux.....	9
4. Sécurité des biens et des personnes.....	9
5. Mesures exceptionnelles ou cas d'urgences.....	10
V. GARANTIE DES DROITS DES USAGERS.....	11
1. Droits et libertés.....	11
2. Dossier de l'utilisateur.....	11
3. Relations avec la famille et les proches.....	12
4. Prévention de la violence et de la maltraitance.....	12
5. Modalités d'expression des usagers.....	13
VI. CONDITIONS D'INTERRUPTION, DE SUSPENSION DE LA PRISE EN CHARGE.....	14
1. Interruption de la prise en charge et reprise éventuelle.....	14
2. Fin de la prise en charge.....	14

I. PRÉSENTATION DU SERVICE

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile de FAULX est géré par la **Maison de Retraite « Les Hêtres » de FAULX** et placé sous l'autorité de son Directeur. Il détient actuellement une capacité de **35 places**.

1. Missions et objectifs du service

Le SSIAD est autorisé par l'ARS pour délivrer, **sur prescription médicale**, des prestations de soins infirmiers, des soins d'hygiène et concourt aux actes essentiels des personnes en difficultés.

Le service dispense des soins permettant à l'utilisateur de demeurer chez lui le plus longtemps possible, ou de faciliter un retour à domicile après une hospitalisation.

Il apporte aux patients l'aide médicalisée nécessaire et le soutien psychologique dont ils ont besoin.

La finalité du service est d'aider la personne prise en charge à rester dans son cadre de vie, si elle le désire.

Ce service s'adresse :

- Aux **personnes âgées de 60 ans et plus**, malades ou dépendantes
- Aux **personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap** et bénéficiant d'une dérogation
- Aux **personnes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques** à condition que ces dernières bénéficient également d'une dérogation.
- Aux personnes habitant dans le **secteur d'intervention** géographique du SSIAD : *Abaucourt, Amance, Armaucourt, Arraye et Han, Autreville, Belleau, Bey S/Seille, Bouxières aux Chênes, Bratte, Brin S/Seille, Champenoux, Chenicourt, Dommartin S/Amance, Eulmont, Faulx, Jeandelaincourt, Laitre S/Amance, Laneuvelotte, Lanfroicourt, Letricourt, Leyr, Mailly S/Seille, Malleloy, Mazerulles, Millery, Moivrons, Moncel S/Seille, Montenois, Nomeny, Phlin, Raucourt, Rouves, Sivry, Thezey St Martin, Velaine S/Amance, Villers les Moivrons.*

Le service intervient **au domicile de l'utilisateur**.

2. Permanence physique et téléphonique

Le SSIAD se situe : **1 rue Pasteur – 54760 FAULX**

Le bureau est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 - 12h00 et 13h00 - 17h00.

Vous pouvez **nous contacter** au **03 83 49 53 80** ou **06 77 39 92 40**.

En dehors de ces horaires, un message peut être laissé sur le répondeur téléphonique du service.

Les bureaux sont fermés les samedis, dimanches et jours fériés.

II. DÉMARCHE D'ADMISSION

La demande d'intervention peut être faite par un médecin, la personne elle-même, sa famille, un infirmier, un service d'aide à domicile ...

L'admission dans le service est subordonnée à une **prescription médicale** délivrée par le médecin traitant ou un médecin hospitalier.

Elle est prononcée par le Directeur de la Maison de Retraite « Les Hêtres ».

Elle est dépendante **des places disponibles** et **du degré de priorité** de la demande, défini en fonction de l'état de santé, de l'importance de la dépendance ou de la situation d'isolement.

Toute admission est précédée d'une **évaluation individualisée**, réalisée par l'infirmier(e) coordinateur(trice), en collaboration avec une aide-soignant(e) référent(e), et en présence de l'usager, portant sur les points suivants :

- le consentement et l'assentiment de la personne et/ou de son représentant légal
- les attentes de l'usager
- la nature des soins à dispenser
- les capacités de prises en charge par le service.

L'infirmier(e) coordinateur(trice) informe le bénéficiaire de façon claire, compréhensible et adaptée à sa situation, de l'organisation et du fonctionnement du service, des conséquences de l'admission afin de lui permettre de faire son choix de façon éclairée.

Après accord du patient ou de son représentant légal, tous les éléments relatifs à la prise en charge par le SSIAD sont contractualisés dans un **Document Individuel de Prise En Charge** (DIPEC).

Lors de ces échanges, le patient peut, selon sa volonté, se faire assister d'une tierce personne de son choix. Dans le cas où la personne est placée sous protection juridique, l'information est donnée en présence de son représentant légal.

Un accueil personnalisé avec la personne prise en charge et sa famille est possible aux heures d'ouverture du bureau et sur rendez-vous.

Au moment de l'admission l'usager doit fournir les documents suivants :

- sa carte de sécurité sociale
- sa carte de mutuelle
- sa carte d'identité
- la prescription médicale du médecin traitant

III. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

1. Personnel intervenant

Les prestations de soins sont dispensées par du personnel qualifié.

▪ L'infirmier(e) coordinateur(trice) (IDEC)

L'infirmier(e) coordinateur(trice) est responsable de l'**organisation du service et du personnel** sous l'autorité du cadre supérieur de santé et du Directeur de la Maison de Retraite « Les Hêtres ».

Elle est garante de la **continuité des soins**, la **coordination des soins et des interventions avec les professionnels de santé, sociaux, médico-sociaux** (services d'hospitalisation à domicile ...).

Elle assure une fonction de coordination médico-sociale, notamment lors de l'accueil ou de la visite d'admission des personnes et de leur entourage, l'évaluation des besoins de soins de ces personnes afin d'élaborer et de mettre en œuvre les **projets de soins individualisés**, la coordination des professionnels.

▪ L'aide-soignant(e) (AS)

L'aide-soignant(e) diplômé(e) est chargé(e) d'appliquer les prescriptions médicales et mettre en œuvre les soins d'hygiène, de confort, ainsi que l'aide à l'accomplissement des actes ordinaires de la vie.

Ils comprennent, en fonction des besoins :

- toilettes, soins d'hygiène et de confort, habillage, déshabillage (*aide, stimulation*),
- préventions d'escarre,
- transferts et mobilisations simples,
- surveillance générale de l'état de santé (*hydratation, alimentation, poids, ...*),
- soins relationnels, accompagnement, soutien,
- conseils de prévention et d'éducation sanitaires.

Sont exclues, les tâches relevant de l'aide-ménagère (exemples : préparation des repas, réalisation des courses, réfection du lit).

L'aide-soignant(e) se trouve sous la responsabilité de l'infirmier(e) coordinateur(trice) et du cadre supérieur de santé de la Maison de Retraite « Les Hêtres » de Faulx.

L'aide-soignant(e) se doit de respecter les usagers et leur vie privée, d'être discret et de respecter le secret professionnel.

Son intervention à domicile doit être facilitée par la mise à disposition du matériel nécessaire et le respect des conditions préalables définies au chapitre IV.

Le SSIAD, en tant qu'institution médico-sociale, est un **terrain de stage pour les professionnels en formation** (étudiants infirmiers ou aide-soignants). Ainsi, le personnel soignant est susceptible d'être accompagné par un stagiaire ; il doit être accueilli par la personne en même temps que le soignant.

- **L'infirmier(e) libéral(e)** (IDEL)

Si le médecin prescrit des actes infirmiers (injections, pansements, perfusions ...) l'utilisateur ou son référent doit prévenir l'infirmier(e) coordinateur(trice) du SSIAD.

L'utilisateur choisira **l'infirmier(e) libéral(e) de son choix** qui devra être conventionné(e) par le SSIAD. L'infirmier(e) libéral(e) assure tous les soins relevant de sa fonction (injection, pansements, perfusions).

A la fin de chaque mois, l'infirmier(e) libéral(e) adressera ses feuilles d'honoraires au SSIAD pour être payé(e).

2. Organisation des tournées : horaires et temps d'intervention

Le SSIAD fonctionne 7 jours sur 7 ; il intervient au domicile du patient 1 à 2 fois par jour, en fonction des besoins.

Les horaires du service pour les soins, sont de 7H00 à 12H00 et de 17H00 à 19H30 du lundi au dimanche.

Le travail des aides-soignant(e)s, étant organisé par l'infirmier(e) coordinateur(trice) sous forme de tournées et par roulement du personnel ; **il n'est pas possible d'accorder la liberté à l'utilisateur de choisir le personnel soignant.**

Les horaires d'intervention au domicile sont **indicatifs** et **aucun horaire précis ne peut être garanti.**

En effet, les horaires peuvent varier en fonction des obligations des usagers, des impératifs du service (priorités de soins, urgences ...) et des aléas quotidiens (trajets, météo, absence d'un personnel ...).

Le choix de l'heure des soins, leur fréquence et leur durée sera évaluée par l'infirmier(e) coordinateur(trice) et sera fonction de divers paramètres : l'état de santé de la personne prise en charge, des horaires des autres intervenants, du secteur géographique, des moyens d'intervention du service ...

Dans la mesure du possible, le SSIAD s'engage à respecter la tranche horaire qui sera validée en concertation avec le bénéficiaire et définie dans le DIPEC.

Si toutefois, le SSIAD était contraint de suspendre temporairement certaines prises en charge, l'infirmier(e) coordinateur(trice) ou les aides-soignant(e)s, avertiront chaque patient, référent, famille ou représentant légal.

3. Coordination des soins

Afin de permettre l'ajustement et la coordination des soins, le SSIAD remet au bénéficiaire, lors de l'admission, un **classeur de liaison (dossier de soins à domicile)**, à l'attention de l'utilisateur, de l'entourage et des professionnels de santé intervenant auprès du bénéficiaire (médecins, infirmiers libéraux, kinésithérapeutes, ...).

Ce classeur contient tout document relatif à la prise en charge, et en particulier le Document Individuel De Prise En Charge (DIPEC) et ses avenants éventuels, ainsi que les photocopies des prescriptions médicales les plus récentes.

Le bénéficiaire et son entourage sont garants de sa confidentialité.

Il doit être systématiquement présenté à l'ensemble des professionnels de santé intervenant auprès du bénéficiaire et peut être consulté par l'entourage.

Ce classeur et son contenu appartient au SSIAD. Il doit être conservé en bon état et restitué à la fin de la prise en charge ou en cas d'interruption des soins.

Les démarches relatives au suivi de santé du bénéficiaire par d'autres professionnels sont de son ressort ou de celui de son entourage.

Le bénéficiaire ou son entourage s'engage à informer le SSIAD des éléments nouveaux concernant la prise en charge : nouveau traitement, examens médicaux, intervention d'un nouveau service ou professionnel au domicile du bénéficiaire, modification des coordonnées des personnes à joindre ...

4. Document individuel de prise en charge (DIPEC)

Lors de toute prise en charge, un Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) est défini en concertation avec le bénéficiaire des soins.

Le DIPEC est établi dans le respect des principes déontologiques et éthiques, et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Il répond aux dispositions de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et à celles du décret du 26 novembre 2004 fixant son contenu minimal.

Il individualise la prise en charge dont il définit les dispositions générales, les dispositions de mise en œuvre, et les dispositions particulières propres au bénéficiaire, c'est-à-dire le **Projet de Soins Individualisé**.

Il précise les objectifs et les prestations adaptées concernant la prise en charge.

Il est établi dès le début de la prise en charge en concertation avec le bénéficiaire, sur la base d'une évaluation des besoins réalisée par l'infirmier(e) coordinatrice du service et l'aide-soignant(e) référent(e) et peut être modifié en fonction de l'évolution de l'état de santé du patient ou de modifications concernant son environnement.

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 dans le but de redéfinir et de réajuster les prestations le concernant. Ce changement se fait avec l'accord de la personne et dans la limite des missions du service.

Les changements mineurs feront l'objet d'une notification écrite dans le dossier de soins au domicile. Les changements majeurs des termes initiaux du contrat feront l'objet d'un avenant au DIPEC.

IV. MODALITES D'INTERVENTION

Dans le cadre de la prise en charge, le bénéficiaire et son entourage s'engagent à respecter les conditions suivantes :

1. Hygiène et sécurité du logement

Le domicile de l'usager doit être **accessible et conforme aux règles d'hygiène et de sécurité**, tant pour la sécurité du bénéficiaire, que pour celle des aide-soignant(e)s, permettant une intervention efficace du service.

Le logement est propre, suffisamment ordonné et aéré, et entretenu régulièrement, en recourant si besoin à l'aide d'un tiers.

Les équipements sanitaires (lavabo, douche, ...) et aides techniques éventuelles (lève-malade ...) sont propres et en bon état de marche.

Le personnel du SSIAD n'est pas autorisé à utiliser des installations (électricité / gaz), équipement, matériels et produits potentiellement dangereux.

2. Linge et consommables

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

- Gants et serviettes de toilette, renouvelés selon la fréquence définis avec l'aide-soignant(e)
- Nécessaire de toilette (savon, shampooing, gel douche...), peigne/brosse, sèche-cheveux
- Nécessaire de rasage en bon état
- Lingettes, coton tige, crème hydratante ...
- Une cuvette si toilette au lit
- Des protections en cas d'incontinence
- Des vêtements propres, adaptés et changés régulièrement

La fréquence de changement du linge est appréciée par l'aide-soignant(e).

3. Animaux

Le personnel du SSIAD est en droit d'exiger de faire **enfermer les animaux domestiques pendant l'exécution des soins**.

Le refus du patient ou de sa famille peut conduire à une interruption de la prise en charge.

4. Sécurité des biens et des personnes

Assurance et responsabilité

La Maison de Retraite « Les Hêtres » de FAULX a souscrit une **assurance responsabilité civile et professionnelle** couvrant les risques inhérents à l'intervention du service ainsi qu'à la dispensation des soins.

Cette assurance n'exonère pas le patient, ou son représentant, pour les dommages dont il pourrait être la cause.

Le bénéficiaire doit obligatoirement avoir souscrit une **assurance responsabilité civile individuelle**. En effet, en cas de chute ou blessure de l'usager à son domicile, l'intervenant du SSIAD ne pourra être tenu pour responsable.

- **Aide technique et humaine - aménagements du logement**

L'infirmier(e) coordinateur(trice) et/ou l'aide-soignant(e) référent(e) peut conseiller ou exiger, pour la sécurité de l'utilisateur et/ou du personnel soignant, certains **aménagements du domicile** (barre de maintien, tapis anti-dérapant dans la douche ou la baignoire ...) et/ou la **mise en place de matériel** (lit médicalisé, matelas anti escarre, chaise percée, lève-personne, verticalisateur ...). *Ce matériel pourra faire l'objet d'une prescription médicale par le médecin traitant de la personne ; certaines de ces prestations peuvent être prises en charge par l'Assurance Maladie.*

La personne prise en charge est tenue d'accepter les aménagements nécessaires à sa sécurité et à celle du personnel soignant.

- **Gestion des clés**

Le service n'est pas tenu d'accepter les clés des personnes, même les plus dépendantes.

Néanmoins, lorsque des clés ou tout dispositif d'accès sont nécessaires pour accéder au logement, ce prêt de clés fait l'objet d'un document spécifique signé par chacune des parties, lors de la remise des clés par le bénéficiaire ou son entourage au SSIAD, et lors de la restitution des clés par le SSIAD au bénéficiaire ou à son entourage.

Les clés sont conservées dans les bureaux du SSIAD, dans un rangement fermant à clé. Les clés sont identifiées par un numéro, et ne portent jamais le nom ou l'adresse du bénéficiaire.

Les personnels soignants ne conservent jamais les clés avec eux, hormis durant la tournée de soins.

Les clés sont restituées au bénéficiaire ou à son entourage lors de toute interruption des soins.

- **Déplacements à l'extérieur**

Le personnel du SSIAD n'est pas habilité à accompagner l'utilisateur dans son véhicule de service ou dans celui de ce dernier pour quelque motif que ce soit.

- **Argent, titres et objets de valeurs**

Il est formellement interdit au personnel du service d'accepter des pourboires ainsi que des gratifications, donations ou legs ou encore procurations sur les comptes bancaires de l'utilisateur.

5. Mesures exceptionnelles ou cas d'urgences

- **Situation exceptionnelle**

En cas de porte close et de non réponse de l'utilisateur, et sans information de la part de l'utilisateur ou de son entourage, le SSIAD peut faire intervenir les pompiers ou service de secours.

- **Urgence**

En cas d'urgence médicale, constatée par l'aide-soignant(e), le service se réserve la possibilité de faire appel au médecin traitant ou à son remplaçant ou au SAMU.

En cas d'urgence vitale, le personnel du SSIAD appellera le SAMU.

V. GARANTIE DES DROITS DES USAGERS

A chaque entrée dans le service, l'utilisateur ou son représentant légal, reçoit le présent règlement de fonctionnement, le livret d'accueil et l'ensemble de ses annexes ainsi que le Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC).

1. Droits et libertés

Les personnes prises en charge par le SSIAD bénéficient des droits et libertés qui leur sont reconnus par les **chartes de la personne âgée accueillie et de la personne âgée dépendante**.

Ces chartres sont annexées au livret d'accueil.

A ce titre, le personnel du SSIAD est attaché au respect des droits fondamentaux et le service garantit :

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, des convictions philosophiques, politiques et religieuses et de la sécurité de l'utilisateur,
- le principe de choix du mode de vie, dans les limites des conditions de sécurité,
- le principe d'individualisation de la prise en charge, et la recherche du consentement,
- la confidentialité des informations concernant le bénéficiaire et son entourage,
- le principe d'accès de l'utilisateur aux informations concernant sa prise en charge,
- le principe d'information de l'utilisateur sur ses droits.

Les utilisateurs du SSIAD sont tenus en retour, de **respecter le personnel intervenant à leur domicile quel que soit leur sexe, leur confession ou leur origine**. Tout manquement à cette obligation peut entraîner l'interruption de la prise en charge par le SSIAD.

2. Dossier de l'utilisateur

▪ Règles de confidentialité

Un dossier administratif et de soins est ouvert à la Maison de Retraite « Les Hêtres » de FAULX pour chaque personne bénéficiant du SSIAD.

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.

Les données informatisées pour la gestion médico-administrative ne sont pas utilisées à d'autres fins. L'utilisateur peut, par l'intermédiaire des personnes physiques ou morales ou autorités habilitées, exercer son droit d'accès et de rectification des données informatisées le concernant (loi n° 2004-801 du 6 août 2004).

▪ Droit d'accès

Conformément à la loi du 4 mars 2002, tout utilisateur (qui peut être accompagné de la personne de son choix) et le cas échéant, son représentant légal, a accès sur demande formulée de manière précise, au contenu de son dossier administratif et de soins.

La demande doit être formulée de manière écrite auprès du Directeur.

3. Relations avec la famille et les proches

Pendant la durée de la prise en charge, l'information et la communication entre la famille et le SSIAD, dans le respect de la volonté de l'utilisateur, doivent s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Afin de faciliter les relations avec son entourage, l'utilisateur est invité à désigner au moment de son admission une **personne référente**, parmi les représentants de sa famille ou de ses proches.

Un **référént professionnel** sera également désigné au sein des membres de l'équipe du SSIAD.

La mention de ces référents est portée dans le dossier de soins de la personne prise en charge.

Toute modification dans les coordonnées de la famille, des personnes à prévenir ou des intervenants est à signaler au service dans les plus brefs délais.

4. Prévention de la violence et de la maltraitance

La violence et la maltraitance sont des phénomènes que le SSIAD doit prendre en compte avec la plus grande attention. Ceux-ci peuvent avoir des origines très diverses. La Direction de la Maison de Retraite « Les Hêtres », dont dépend le SSIAD, donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Afin d'organiser la prévention de la maltraitance, des actions de sensibilisation et de formation du personnel sont mises en œuvre. L'établissement dispose d'un guide de Bonnes Pratiques relatif à la Bientraitance, consultable par tous.

Tout acte de violence, de mise en danger ou de négligence du personnel envers l'utilisateur, décelé ou soupçonné par l'entourage, doit être immédiatement signalé par écrit à l'infirmier(e) coordinateur(trice), au cadre supérieur de santé, au Directeur ou au médecin traitant.

Dans l'éventualité de faits de violence par le personnel du SSIAD, à l'encontre de l'utilisateur, le ou les agents concernés devront en répondre dans le cadre des procédures disciplinaires et judiciaires prévues par la législation.

La personne prise en charge ou son entourage peut contacter le numéro national mis à disposition de tous (particuliers comme professionnels) : ☎ **3977**.

Ce service spécialisé, facilite l'expression de la parole des personnes ou de leur entourage et offre une écoute téléphonique spécialisée en vue d'alerter sur une situation de maltraitance ou de risque de maltraitance.

En application du Code pénal (art. 434-3, art. 226-13), de la circulaire DGA 5/SD 2 n° 2002-265 du 30 avril 2002 relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les enfants et les adultes

vulnérables accueillis dans les structures sociales et médico-sociales, le **personnel du SSIAD est dans l'obligation de signaler à l'infirmier(e) coordinateur(trice) et au Directeur** pour transmission aux autorités compétentes les faits soupçonnés ou constatés de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions.

Tout acte de violence ou de mise en danger perpétré par un usager sur un des membres du personnel du SSIAD entraînera une interruption de la prise en charge.

5. Modalités d'expression des usagers

Conseil de la Vie Sociale

Il existe conformément au décret n° 2004-287 du 26 mars 2004 un Conseil de la Vie Sociale, instance d'expression des usagers.

Il s'agit d'un organisme consultatif, appelé à émettre un avis sur toutes les questions relatives à l'accompagnement des usagers à domicile ou au sein de la maison de retraite. Il est composé de représentants élus ou désignés au sein des usagers, des familles, des personnels et de l'organisme gestionnaire.

Leurs noms sont portés à la connaissance des usagers en annexe du livret d'accueil.

Evaluation de la qualité du service et de la satisfaction des usagers

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

A ce titre, un questionnaire d'évaluation de la satisfaction est remis à chaque usager. Une fois complété par l'utilisateur ou son représentant légal ce questionnaire est à retourner à l'infirmier(e) coordinateur(trice).

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

Réclamations, recours et médiation

Les usagers ont la possibilité de transmettre, à l'infirmier(e) coordinateur(trice), au cadre supérieur de santé ou au Directeur par téléphone ou par écrit leurs doléances et réclamations concernant les prestations proposées. Celles-ci sont tracées dans le dossier du patient.

Tout incident énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire.

Il pourra faire l'objet d'une communication et d'une analyse par le Conseil de la Vie Sociale de la Maison de Retraite « Les Hêtres » dont dépend le SSIAD.

En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction des éventuelles réclamations ou de litige avec le SSIAD, les usagers peuvent faire appel à une **personne qualifiée** désignée conjointement par le Préfet, le Président du Conseil Départemental et le Directeur de l'Agence Régionale de Santé, dont la liste vous est remise en annexe du livret d'accueil.

Les noms et coordonnées de ces médiateurs externes figurent en annexe du livret d'accueil.

VI. CONDITIONS D'INTERRUPTION, DE SUSPENSION DE LA PRISE EN CHARGE

1. Interruption de la prise en charge et reprise éventuelle.

L'intervention à domicile peut être interrompue à la demande de la personne soignée pour une **absence temporaire ou des congés**.

Ainsi, le patient contraint de s'absenter pour un motif personnel (congés, consultation médicale ...) doit en aviser l'infirmier(e) coordinateur(trice) le plus tôt possible.

L'intervention sera rétablie à la date programmée du retour ; il conviendra d'informer au minimum 8 jours à l'avance l'infirmier(e) coordinateur(trice) du retour du bénéficiaire pour organiser les tournées.

Si l'intervention doit être suspendue suite à une hospitalisation, le patient ou sa famille doit en informer le SSIAD dans les plus brefs délais.

En cas **d'interruption supérieure à 10 jours**, une sortie du service sera faite.

Toute reprise en charge ne sera pas systématique : elle sera fonction des possibilités du service et nécessitera une réévaluation menée en concertation entre le service hospitalier et l'infirmier(e) coordinateur(trice). Il conviendra alors de refaire une demande d'admission.

2. Fin de la pris en charge

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

- **l'initiative du bénéficiaire** ; dans ce cas, le service doit être avisé de cette demande dans les meilleurs délais et de la date souhaitée d'interruption de prise en charge.

- **l'initiative l'infirmier(e) coordinateur(trice)**, en concertation avec le cadre supérieur de sante et le Directeur pour les motifs suivants :

- Lorsque les **soins infirmiers ne sont plus nécessaires** en cas d'amélioration de l'état de santé de l'usager. Dans ce cas le service met fin à ses interventions et propose des solutions plus adaptées
- Lorsqu'il y a **absence de prescription médicale**
- En cas de non-respect ou manquement aux dispositions du règlement de fonctionnement
- Lorsque des difficultés font obstacle à la poursuite de soins à domicile :
 - situation mettant en péril la santé des intervenants (*refus de mise en place de matériel adapté, agression physique ou verbale répétée, refus de soin répété par le patient ...*).
 - conditions à minima d'hygiène et de sécurité non mises en œuvre malgré les actions de conseil, d'information, d'incitation conduites par l'équipe du SSIAD pour prodiguer des soins répondants aux critères de qualité, de confort, auxquels il s'est engagé.

L'infirmier(e) coordinateur(trice) fait part des motifs de sa décision au médecin traitant, aux services sociaux compétents et à l'ARS.

La résiliation peut être également prononcée par le médecin traitant ou le médecin conseil de la caisse d'assurance maladie s'ils considèrent que l'utilisateur ne relève plus du SSIAD.

Je soussigné(e),..... déclare avoir pris connaissance du présent règlement de fonctionnement du service de soins infirmiers à domicile de la Maison de Retraite « Les Hêtres » de FAULX qui m'a été remis le

Fait le
à
Signature de l'utilisateur
ou son représentant légal

La signature implique l'acceptation du présent règlement