

AuraSanté



Livret d'accueil *Pôle domicile*

HAD

&

SSIAD





Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

Pôle Domicile

Forte de son expérience de prise en charge globale à domicile, l'association AuraSanté, à but non lucratif, s'est dotée en 2009 d'un service d'HAD puis en 2019 d'un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) pour compléter son offre.

Celle-ci est articulée autour de l'offre de soins du territoire pour faciliter l'accès aux soins des patients accueillis et leur proposer une meilleure orientation.

Nous attachons une grande importance à la qualité et à la sécurité des soins pendant toute la durée de votre prise en charge. C'est pourquoi nous recueillerons votre avis au cours de votre prise en charge et en fin de séjour, selon que vous êtes pris en charge par le SSIAD ou par l'HAD. Il pourra également, vous être proposé de participer à des « Expériences patients » qui contribuent également à l'Amélioration de la Qualité et de la sécurité des soins des patients présents et à venir.

Vous allez être pris en charge par un des services qui composent notre « Pôle Domicile » dans le cadre d'un parcours de soins ; nous mettons à votre disposition ce livret d'accueil conçu pour répondre à vos préoccupations et vous informer sur notre organisation, les modalités de prise en charge ainsi que vos droits et les règles de vie à domicile nécessaires pour le bon déroulement de votre prise en charge.

Sommaire

HAD

- 2 Missions et rôle de l'HAD
- 2 La coordination des soins
- Les partenaires extérieurs
- 6 La prise en charge médicamenteuse

SSIAD

- 8 Missions et rôle du SSIAD
- 8 La coordination des soins
- 12 Votre prise en charge

HAD & SSIAD

- 14 Les règles de vie à domicile
- 16 Charte des droits et liberté
- 17 Promotion de la bientraitance

Missions et rôle de l'HAD

L'Hospitalisation à domicile est une hospitalisation à part entière qui permet d'assurer au domicile du malade, des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnées en associant le médecin hospitalier, le médecin traitant, le médecin praticien de l'HAD et tous les professionnels soignants, les professionnels paramédicaux, assistants sociaux et psychologues.

La prise en charge en HAD vise à coordonner les interventions de plusieurs professionnels afin :

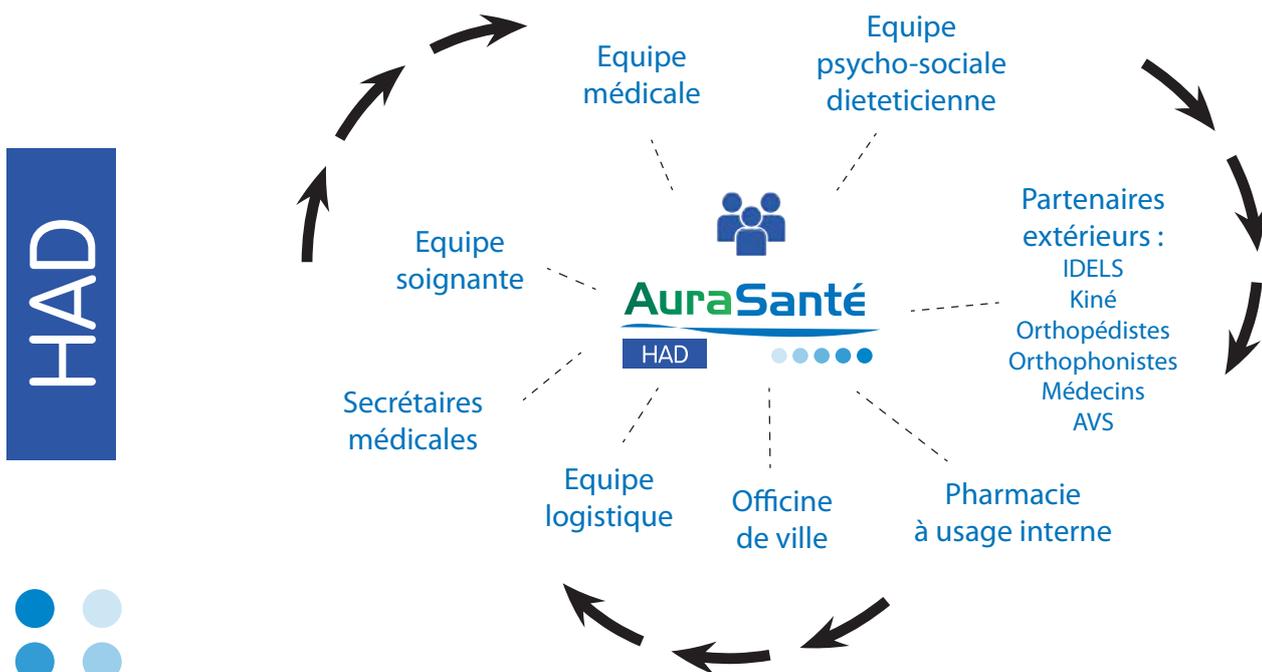
- D'assurer au patient une qualité hospitalière au sein de son environnement familial,
- De lui garantir une prise en charge globale,
- De réduire ou d'éviter son hospitalisation en structure conventionnelle.

Ce livret contient des informations utiles au bon déroulement de votre séjour. Au-delà, n'hésitez surtout pas à interroger nos intervenants pour plus de précisions.

La coordination des soins

En fonction du projet de soins élaboré à votre admission, en accord avec votre médecin traitant et vous même, et selon l'évolution de votre état de santé, différents professionnels de santé, salariés ou libéraux, interviendront à votre domicile à la demande de l'HAD AuraSanté.

Equipe pluri-professionnelle et pluri-disciplinaire



HAD

Le personnel de l'HAD AuraSanté

- **Les médecins praticiens** sont garants de la qualité de la prise en charge, du fonctionnement médical, il gère le service en veillant à l'adéquation entre les besoins du patient et les ressources, à la continuité des soins, il donne son avis sur les admissions et sur la fin de prise en charge des patients.
- **Le cadre de santé** coordonne les actions de soins des différents professionnels paramédicaux. Il est le relais indispensable entre vous, les acteurs libéraux et salariés de la structure. Il est le garant de la qualité des soins et de la satisfaction des patients.
- **L'infirmier(e) coordonnateur** coordonne les soins avec les intervenants libéraux suivant un protocole de soins établi en équipe pluridisciplinaire. Pendant l'astreinte, selon la situation, il prend toutes les mesures nécessaires à la continuité et à la sécurité de votre prise en charge, soit par une intervention directe, soit par l'intervention d'autres professionnels. L'IDEC peut joindre 24h sur 24 le médecin praticien de l'HAD si besoin.
- **L'infirmier de régulation** : il gère les différents appels des patients, des familles, des intervenants libéraux, des services hospitaliers, afin d'apporter autant que possible une réponse dans les plus brefs délais. Il coordonne et organise les rendez-vous et les hospitalisations non programmés. Il participe à la formation des infirmiers libéraux pour les soins techniques. Il gère aussi le circuit de l'ordonnance avec l'organisation de la mise en place des nouveaux traitements. Il fait le relais pour assurer la continuité des soins.
- **L'infirmier d'évaluation** assure, avant votre admission en HAD, les évaluations de vos besoins en soins, le matériel nécessaire, vous interroge sur votre environnement social et familial, vos intervenants extérieurs déjà en place, afin d'organiser au mieux les soins selon vos habitudes de vie, tout en prenant en compte les prescriptions médicales. Il recueille votre accord, pour votre prise en charge en HAD et votre consentement pour les soins proposés.

- **L'aide-soignante** assure les soins d'hygiène et de confort. Elle peut surveiller les constantes, administrer les traitements (préparés) au patient, protéger les téguments. Elles prodiguent également des séances de relaxation.

- **La psychologue** est disponible pour vous accompagner et vous soutenir durant votre séjour.

La psychologue s'adresse à vous :

La survenue d'une maladie, l'annonce d'un diagnostic, les traitements, sont des moments difficiles à vivre.

De manière différente pour chacun, des perturbations émotionnelles et remaniements peuvent venir bouleverser l'équilibre personnel et/ou familial.

Ces perturbations sont légitimes et doivent faire l'objet d'une attention particulière. C'est pourquoi, la possibilité d'un soutien psychologique vous sera indiquée lors de votre séjour en HAD, ainsi qu'à votre entourage.

La rencontre avec un psychologue peut permettre aux personnes qui en ressentent le besoin, de formuler leurs inquiétudes, leurs doutes, et exprimer une souffrance. Parler de ses difficultés, permet de faire le point, de partager ses interrogations et ainsi souvent de mieux se situer et de trouver des réajustements nécessaires à ce temps de vie.

Les raisons de consulter un psychologue sont personnelles et peuvent être différentes pour chacun. Il peut s'agir de la présence d'une fluctuation de l'humeur et des troubles du sommeil, d'une douleur morale, de la présence de pensées envahissantes et de ruminations anxieuses, de difficultés à communiquer, d'un sentiment d'être coupé des autres et incompris, du sentiment d'être bloqué ou submergé, de l'envie de tout laisser tomber, de difficultés à parler de la maladie à ses proches, notamment à ses enfants.

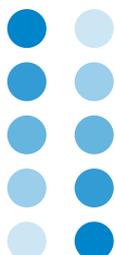
Cette démarche relève d'un choix, celui d'être accompagné pour intégrer et traverser les bouleversements ; trouver en soi ses propres ressources en continuant à être soi.

Le psychologue offre un espace de parole libre et confidentiel. Sa pratique se réfère à un code de déontologie qui garantit notamment le secret professionnel. Sa mission fondamentale est de travailler à partir de la parole, des émotions et des ressentis corporels.

L'identification du besoin d'être accompagné nécessite un temps, parfois très court, souvent plus long, mais propre à chacun. Il s'agit d'une démarche personnelle.

A votre demande, la psychologue du service pourra donc vous proposer une première rencontre afin de discuter avec vous d'un éventuel accompagnement, ponctuel ou dans la durée, et d'en déterminer les modalités. Cette proposition s'adresse également à votre entourage.

HAD



- **L'assistante sociale** est disponible tout au long de la prise en charge pour les démarches administratives, financières, les demandes d'admission en établissement d'hébergement, les informations sur les associations du maillage local. Elle assiste les patients dans les démarches afin d'accéder aux aides auxquelles ils peuvent prétendre.

- **L'équipe de la pharmacie** et du service logistique préparent et délivrent à votre domicile tous les matériels consommables et médicaments nécessaires à la réalisation de vos soins.

- **Le service logistique** assure les installations du matériel indispensable à votre prise en charge (lit médicalisé, lève-malade, fauteuil, ...), assure les livraisons ponctuelles, la récupération du matériel en fin de séjour ainsi que les déchets de soins. Le traitement des déchets est ensuite assuré par un prestataire. L'HAD a établi des conventions avec des prestataires de matériel médical. Elle coordonne la gestion du matériel et assure le relais à la fin de la prise en charge.

- **La diététicienne** pourra être sollicitée si un signe d'alerte a été repéré par l'ensemble des professionnels au cours de votre prise en charge. Elle réalise des bilans diététiques par téléphone ou au cours d'une visite à domicile.

Les partenaires extérieurs

- **Le médecin traitant** : il a la responsabilité de votre suivi médical. Il assure la prescription des traitements et des soins en collaboration avec le médecin praticien. Il reste le médecin prescripteur principal de la prise en charge.

- **Professionnels soignants libéraux** : des infirmiers, des kinésithérapeutes, des orthophonistes... Tous ces intervenants se sont engagés en tant que partenaires de l'HAD AuraSanté, en signant une convention. Le dossier de soins papier mis à disposition à votre domicile, permet aux différents intervenants de faciliter la coordination des soins, et d'assurer la traçabilité des soins réalisés. Il est récupéré en fin de séjour et archivé. Nous disposons également d'un outil numérique permettant d'assurer la traçabilité des actes, constantes, transmissions. D'une manière générale, pendant votre séjour, aucun document ou demande de remboursement de soins ne doivent être adressés aux organismes payeurs (assurance maladie ou mutuelle) sans l'accord de l'HAD.

- **Prestataires de services** : ils assurent la livraison, l'installation et la maintenance des matériels nécessaires à votre prise en charge. Vous ne devez pas passer commande vous-même auprès d'un prestataire, sous peine de devoir régler la facture. Pour toute question concernant le matériel, contacter l'HAD AuraSanté.

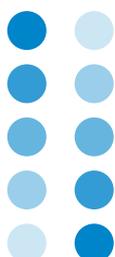
- **Laboratoire d'analyses de biologie médicale** : Sous réserve de l'accord de l'HAD, votre laboratoire habituel peut continuer d'assurer vos examens.

HAD



- **Transport sanitaire** :

L'HAD AuraSanté peut conformément à la réglementation prendre en charge certains transports nécessaires aux soins pendant votre séjour. Il s'agit de transports à l'initiative de l'HAD, pour une consultation ou des soins en lien avec le motif de prise en charge. Ce transport s'effectue exclusivement sur prescription médicale.



Les étapes de prise en charge

La prise en charge en HAD relève d'une prescription médicale.

1- Demande admission : avec votre accord un médecin de ville ou un médecin hospitalier réalise la demande d'admission en HAD.

2- Evaluation : L'infirmier d'évaluation ou le cadre, se déplace à l'hôpital ou à votre domicile afin d'évaluer vos besoins (aide humaine et/ou matérielle) et vous présenter le fonctionnement de l'HAD. Il informe les professionnels libéraux de votre choix pour votre prise en charge par l'HAD.

3- Déroulement de votre PEC :

- **Admission :** L'Infirmière de coordination organise votre prise en charge avec l'aide d'un médecin praticien et met en place l'ensemble des moyens nécessaires à votre prise en charge. Ils gèrent notamment vos prescriptions de médicaments et de matériel médical.

- **Suivi :** Vos soins sont assurés en partenariat avec votre médecin traitant et/ou hospitalier, les infirmiers libéraux, nos aides-soignants ou des auxiliaires de vie. Au cours de votre séjour, nous gérons l'ensemble des besoins liés à votre prise en charge (médicaments, matériel médical...). Si nécessaire, l'assistante sociale, la psychologue, la diététicienne peuvent vous apporter leur soutien. L'HAD est joignable 7j/7 - 24h/24 au 04 73 88 40 58.

4- Sortie : Selon l'évolution de votre état de santé et en concertation avec les médecins traitants, vous-même et votre entourage, nous planifions le relai de prise en charge avec des professionnels libéraux si besoin. Vous aurez l'occasion de remettre votre Questionnaire de Satisfaction au Service Logistique qui assure le retrait du matériel. Par la suite, un membre de notre équipe prendra contact avec vous pour organiser le retrait des différents équipements installés.

La prise en charge financière

Pour réaliser votre admission à l'HAD AuraSanté, nous avons besoin de :

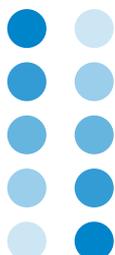
- Votre carte vitale
- Votre carte de complémentaire santé ;
- Votre carte d'identité en cours de validité ;

HAD

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge par les divers organismes payeurs et sans avance de frais pour le malade. En règle générale la prise en charge par la caisse d'assurance maladie est de 100% si le motif de prise en charge est en lien avec votre ALD. Vous obtiendrez le 100% après 30 jours d'hospitalisation continue (séjour à l'hôpital ou la clinique + HAD).

Dans le cas où vous n'êtes pas pris en charge à 100%, le ticket modérateur (20% du prix de journée) durant la période passée en HAD, est recouvert :

- Soit par votre assurance complémentaire,
- Soit par vous-même.



*Vous ne devez pas engager de dépenses sans en informer au préalable l'HAD, à défaut les frais engagés seront à votre charge.
Les traitements non remboursés par la CPAM ne le sont pas non plus en HAD.*



La prise en charge médicamenteuse

Dans le cadre de votre hospitalisation à domicile, les prescriptions médicamenteuses sont prises en charge par notre pharmacie. Celle-ci prépare, et délivre la totalité des médicaments en fonction de la durée des traitements, de la commande de l'IDEC et de la prise en charge. L'IDEC, les livre lors de son suivi hebdomadaire. En cas de renouvellement et en dehors du suivi hebdomadaire. Notre service logistique les achemine à votre domicile dans les meilleurs délais. Le personnel soignant veille à ce que le traitement soit bien administré.

Cependant, nous attirons votre attention sur le fait que :

- Nous sommes soumis à la loi sur le financement de la sécurité sociale concernant les génériques ;
- Nous sommes autorisés à substituer certains traitements sur accord du prescripteur afin de dispenser dans le cadre de notre livret thérapeutique ;
- Les médicaments non remboursables restent à votre charge.

Aucune prescription ne sera adressée à votre officine sans accord préalable de l'HAD.

Le traitement pourra être substitué par des équivalents thérapeutiques (ou génériques) appartenant au livret thérapeutique de la pharmacie de AuraSanté et validés par le médecin praticien HAD.

- **La gestion de votre traitement médicamenteux personnel :**

Les prescriptions sont prises en charge par la pharmacie à usage interne de AuraSanté. Les traitements personnels que vous preniez avant l'hospitalisation seront mis de côté le temps de votre hospitalisation.

Vous ne devez pas vous approvisionner en médicaments et dispositifs médicaux sans l'accord de l'HAD.

Vous devez nous informer de toute prescription qui serait rédigée en dehors de la présence du personnel de l'HAD afin que nous puissions au plus tôt prendre en compte les modifications de votre traitement.

- **Sécurisons ensemble votre prise en charge :**

Vous êtes hospitalisé à domicile. Vous et votre entourage êtes concernés par la prise en charge des médicaments qui vous sont administrés.

En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer. Il est important pour vous de prendre le bon médicament à la bonne dose au bon moment et selon la bonne voie d'administration.

La non administration d'un traitement doit être signalée à l'IDE et tracée.

Pour optimiser votre traitement, pensez à questionner les professionnels de Santé sur vos ordonnances et médicaments ;

- **écouter** leurs réponses et leurs conseils,
- **parler** de tous vos médicaments à votre médecin, pharmacien et infirmier,
- **expliquer** vos allergies, intolérances et antécédents médicaux.



La gestion des déchets d'activités de soins



Les Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI) sont collectés régulièrement dans des containers adaptés, disposés à votre domicile et acheminés sur le site de l'AuraSanté à Cébazat. Ils sont ensuite pris en charge par une structure missionnée par l'AuraSanté une fois par semaine pour destruction.

DASRI : réglementation selon nature des soins / contexte de prise en charge.

Votre sortie

• Programmée :

Lorsque l'objectif thérapeutique est atteint, nous organisons avec vous, votre entourage, votre médecin traitant et/ou hospitalier et vos intervenants libéraux votre sortie.

L'HAD peut être amenée à organiser un relais avec un service de maintien à domicile (SSIAD), avec votre accord.

Si vous avez encore besoin de soins mais qui ne relèvent plus de l'HAD, toujours avec votre accord, un relais peut être organisé auprès de partenaires de Santé Libéraux.

Si du matériel médical en location doit rester à votre domicile, des prescriptions vous seront établies pour la location et transmises aux prestataires concernés. Le matériel prêté par l'HAD sera récupéré par notre service logistique.

A la fin de l'HAD, si vous souhaitez conserver du matériel vous avez le libre choix du prestataire.

• Sortie contre avis médical :

A tout moment, vous pouvez interrompre votre séjour en HAD. Cet arrêt pouvant comporter des risques pour votre santé, vous devrez alors signer une déclaration déchargeant l'HAD de toute responsabilité.

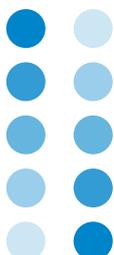
HAD

En cas de besoins, il est possible d'être de nouveau pris en charge par l'HAD en respectant les étapes d'admission vu précédemment.

• En cas de décès :

L'entourage contactera l'HAD qui se chargera d'informer les intervenants concernés et tout particulièrement ceux chargés des soins.

Le service social de l'HAD se tiendra à la disposition de votre entourage, pour toutes questions concernant les démarches administratives.



En cas d'urgence vitale, composez le 15

Une astreinte est à votre disposition au 04 73 88 40 58 (24/24 - 7/7)

En cas de problème technique, 2 numéros de secours sont disponibles sur le dossier de soins au domicile.

Missions et rôle du SSIAD

Vous êtes pris en charge le SSIAD AuraSanté, la gouvernance et les différents professionnels qui travaillent au quotidien à la prise en charge des patients ont pour objectifs :

- d'Adapter les prises en charge en fonction de l'évolution des besoins en soins et accompagnement des populations
- de Garantir la sécurité et la qualité des soins en veillant en particulier au respect des conditions de fonctionnement définies par les textes réglementaires et les recommandations de bonnes pratiques
- d'Assurer la continuité de la prise en charge des usagers quelle que soit l'évolution de leur état de santé, en coopération avec les établissements de santé (dont l'HAD) et les professionnels de santé de ville
- d'Assurer la globalité de la prise en charge de l'utilisateur en tenant compte notamment des aspects sociaux et psychologiques
- de Coordonner les professionnels de santé pour une prise en charge optimale des usagers
- d'Optimiser le confort, prendre en compte la douleur, améliorer la qualité de vie de l'utilisateur, et s'assurer de sa satisfaction
- de Garantir le respect des droits des usagers.

Un projet de service est à votre disposition, si vous souhaitez en prendre connaissance.

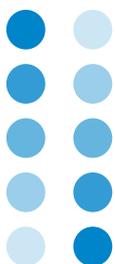
Ne sont pas pris en charge par le SSIAD, les personnes dont la fréquence de passage et la complexité des soins relèvent d'une HAD.

Proposer une prise en charge globale, adaptée et de qualité à l'utilisateur

Les objectifs du SSIAD, pour chaque usager, sont de :

SSIAD

- Maintenir l'autonomie, voire l'améliorer ou du moins conserver les acquis ;
- Eviter l'hospitalisation quand les soins peuvent être réalisés au domicile ;
- Retarder ou éviter une entrée en institution ;
- Dépister et signaler les situations de maltraitance chez la personne soignée ;
- Permettre au patient, malgré une dépendance, de rester dans son cadre de vie ;
- Accompagner la personne en fin de vie et son entourage ;
- Prendre en charge la douleur de façon efficace avec les différents partenaires,
- Apporter un soutien à la famille, et à l'entourage.



Organisation générale du service et rôle du personnel

Le service est composé d'aides-soignant(e)s et infirmières, et est agréé par l'ARS pour 30 lits. Les horaires et tournées des équipes de soins sont définis en fonction du secteur géographique et de l'ordre de passage suivant la dépendance du patient.

Cependant des modifications d'horaires peuvent se présenter selon les impératifs du service :

- Entrée/sortie d'un usager
- Charge de travail (sous-effectif)
- Priorité aux patients grabataires
- Priorité aux patients ayant un rendez-vous médical ou une hospitalisation

Le personnel du SSIAD assure, sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice, les soins d'hygiène et sur prescription médicale, les actes infirmiers.

Les tâches relevant du rôle de l'aide-ménagère ne sont pas incluses dans la prestation du SSIAD (petit-déjeuner, repas, ménage...).

Le SSIAD vous apporte l'aide nécessaire à votre maintien à domicile en préservant au mieux votre autonomie mais ne peut pas se substituer à votre famille et/ou votre entourage.

Composition de l'équipe :

Elle est composée de professionnels diplômés aux compétences pluri-disciplinaires :

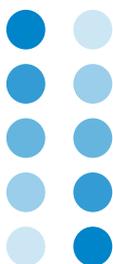
L' infirmière coordinatrice est à votre écoute.

Elle est responsable du service, sous l'autorité de la directrice Générale Adjointe de AuraSanté.

Ses fonctions :

- Entretien avec les familles et élaboration des dossiers administratifs lors de l'entrée/ sortie du bénéficiaire du SSIAD.
- Organisation des tournées, des soins et supervision du travail des aides-soignant(e)s et infirmier(e)s.
- Evaluation des demandes et des besoins au cours des visites à domicile.
- Gestion administrative du service.
- Coordination du service avec les familles, les intervenants extérieurs et/ou libéraux, les services administratifs de l'AuraSanté
- Recueil de la satisfaction des usagers (2 fois / an)

SSIAD



Les infirmières

- Ponctions veineuses, injections ... et autres actes infirmiers et soins d'hygiène.

Les aides-soignant(e)s qui :

- Exercent sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice et de l'infirmière,
- Assurent des soins d'hygiène, de confort et de prévention auprès des usagers
- Contribuent à la prévention de la dépendance en stimulant la personne.

Bien que travaillant seul(e)s au domicile, leurs actions s'inscrivent dans une dynamique de groupe. Ainsi l'équipe se réunit aussi souvent que nécessaire afin d'établir un échange d'informations concernant l'évolution de chaque prise en charge. L'objectif étant d'assurer la continuité des soins des usagers.

Chacun des agents est tenu au secret professionnel et au devoir de discrétion.

Le règlement de fonctionnement du SSIAD :

Article 1 :

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile tient compte de l'article 2 de la loi n° 2002-2 du 2 Janvier 2002 : « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes [...] en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, [...]. Sont assurés à chaque usager le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

Le service a pour mission de dispenser des soins infirmiers et de nursing contribuant à permettre le maintien à domicile de la personne soignée. Son action est déterminée par un protocole signé par le médecin de la personne et se fait avec l'accord de la Caisse de Sécurité Sociale qui couvre les frais du service.

Le service envoie au domicile de la personne prise en charge un(e) infirmier(e) et/ou un(e) aide-soignant(e) diplômé(e)s.

Le soin s'effectue selon le protocole établi par le médecin traitant (traitement, nombre de passage...).

Le nombre de personnes prises en charge est défini par les autorités de tutelle et de financement (ARS, CPAM).

Article 2 :

Les salariés du service sont soumis à l'obligation du secret professionnel garantissant ainsi à la personne la confidentialité des informations la concernant.

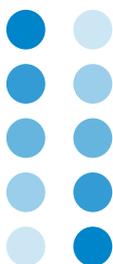
Article 3 :

Le service et ses salariés s'engagent à respecter la Charte des droits et libertés de la personne accueillie précédemment décrite.

Article 4 :

La procédure d'admission est la suivante :

Les demandes sont exprimées par les personnes ou leur famille, par des services hospitaliers, des médecins, ou des assistantes sociales.



Si le service dispose de place, l'infirmière coordinatrice rend visite à la personne pour évaluer les besoins. Elle demande éventuellement la location ou l'acquisition d'un équipement, si elle le juge nécessaire, pour assurer une prise en charge optimale et sécurisée.

Article 5 :

Après une rupture du contrat de soin la réadmission des bénéficiaires (absents pour hospitalisation ou vacances sur une période supérieure à 30 jours) est réalisée en fonction des possibilités du service et dans la limite des places disponibles.

Article 6 :

Sont assurés à chaque usager :

- La prise en charge et l'accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement et son autonomie, adaptés à son âge et ses besoins.
- Le respect de son consentement éclairé qui doit être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté. A défaut, le consentement de son entourage (conjoint, enfants) et le représentant légal.

Article 7 :

Toutes informations, documents relatifs à la prise en charge de la personne lui restent accessibles. Le détail des soins quotidiens est consigné dans un document laissé dans le classeur au domicile.

Article 8 :

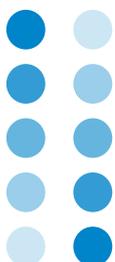
- Le service étant organisé par roulement, la personne s'engage à accepter tout intervenant quel que soit son origine, son âge, son sexe.
- Le service constitue un terrain de stage pouvant accueillir des étudiants infirmiers et/ou aides-soignants. Vous serez préalablement informé de leur arrivée.
- L'aménagement du logement peut être demandé pour améliorer la qualité de la prise en charge.
- L'accès aux renseignements médicaux est indispensable afin d'assurer une continuité des soins efficaces.
- Des modifications horaires peuvent survenir.
- Il est nécessaire de fournir le matériel et le linge (draps, serviettes, gants, tenues vestimentaires...) en quantité suffisante et à la demande.
- Protection des soignants en cas de présence d'animaux domestiques.
- Les moyens d'accès au logement sont indispensables (clefs, badges...).

Article 9 :

La sûreté de la personne et de ses biens est garantie par le bon usage des techniques professionnelles et des règles de déontologie et par la responsabilité civile du service.

Article 10 :

Lors du renouvellement de la prise en charge (30 jours après la première intervention, puis 90 jours, puis 6 mois), un questionnaire de satisfaction sera remis au patient ou à son représentant légal. Nous vous demandons de le remplir sous une semaine. Ce questionnaire a pour objectif d'évaluer nos interventions et d'établir des réajustements si cela est nécessaire.



Les étapes de votre prise en charge :

CONDITIONS D'ADMISSION

Les patients pourront bénéficier des services du SSIAD en fonction de l'ordre d'inscription sur la liste d'attente. Cette inscription est réalisée par le patient ou son médecin ou son entourage ou une assistante sociale.

- Les patients doivent être âgés de plus de 60 ans et habiter Clermont-Ferrand ou son agglomération.
- Les patients doivent accepter les professionnels salariés ou libéraux sans aucune distinction,
- Le nombre de passage est défini en fonction des besoins de la personne (maximum 2/jour), des possibilités du service et répond à une prescription médicale.

LES FORMALITES D'ADMISSION

1. Bilan d'évaluation réalisé par l'infirmière coordinatrice avec aménagement du domicile (matériel), adaptation de l'environnement (sécuriser le domicile) et mise en place d'aide humaine (aide de vie...) en fonction des besoins, en fonction du projet de vie et du rythme des interventions des soignants.
2. Accord du médecin traitant
3. Attestation de Sécurité Sociale + carte nationale d'identité ou passeport
4. Acceptation du projet de soins par l'utilisateur
5. Signature du règlement de fonctionnement du SSIAD
6. La réadmission des bénéficiaires absents pour hospitalisation ou vacances sur une période supérieure à 30 jours est réalisée selon les disponibilités de place du service.
7. Les documents pour l'admission sont présentés et commentés lors de la première visite, un temps de réflexion (2 à 7 jours) avant signature est laissé à l'Usager pour les prises en charge non urgente.
8. Désignation d'une personne de confiance.

CONDITIONS DE SUSPENSION DE LA PRISE EN CHARGE ou fin de vie prise en charge

- Non-respect du règlement.
- Rupture du projet de soins par l'une ou l'autre des parties (non-respect du contrat...).
- Hospitalisation du patient ou toute autre absence de plus d'un mois
- Refus du patient au regard des propositions de l'évaluation.
- Refus du patient de la mise en place du matériel nécessaire à la réalisation des soins dans des conditions de confort et de sécurité pour le patient et le personnel.
- Refus d'éloigner les animaux lorsque ceux-ci représentent un risque pour le personnel du SSIAD.
- Détérioration significative des relations entre le personnel, le patient et/ou son entourage (violence verbale ou physique, manque de respect, incompréhension...).
- Aggravation de l'état de santé du patient nécessitant des soins plus complexes ou retour à l'autonomie, amélioration de l'état de santé relevant d'un relais avec un(e) auxiliaire de vie.

SSIAD



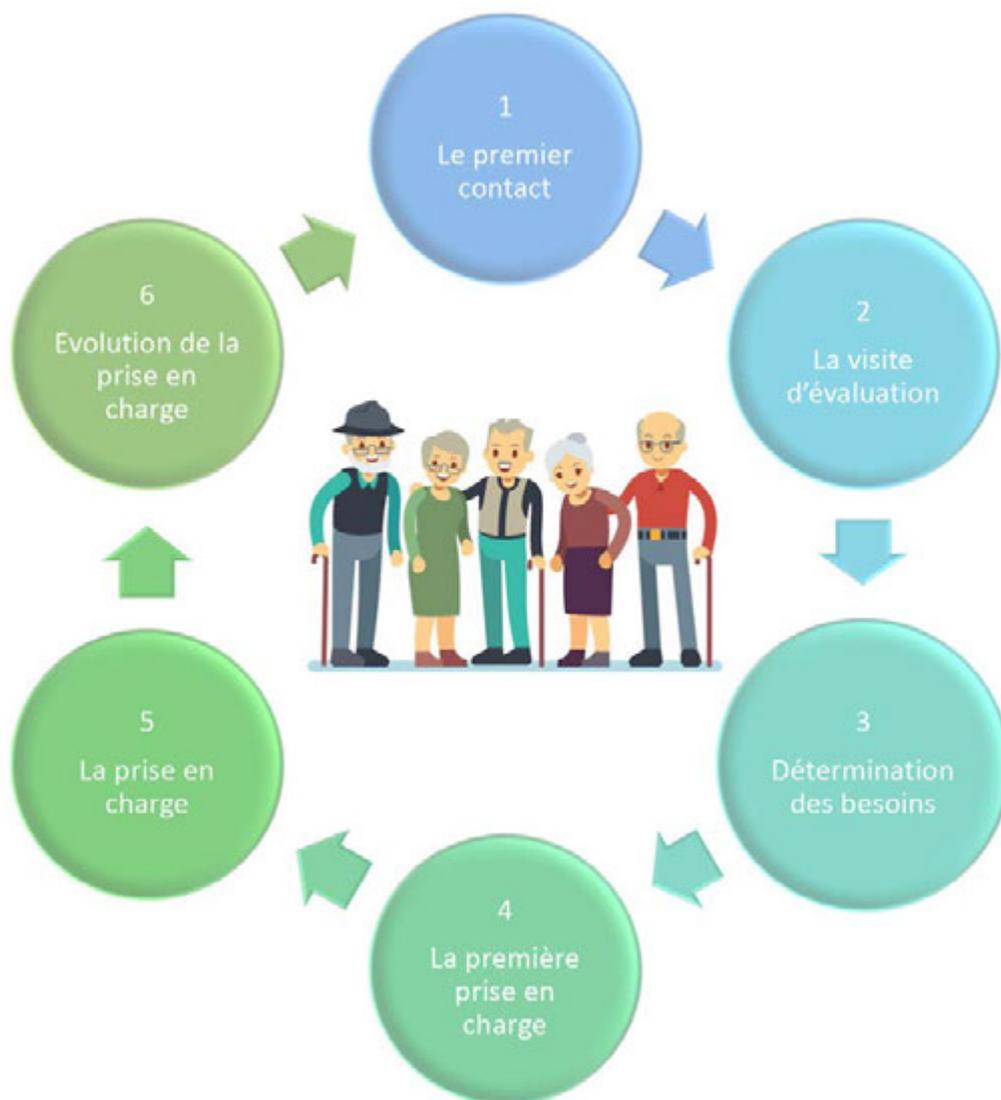
DUREE DE LA PRISE EN CHARGE

- Un mois renouvelable, évaluation à l'issu du 1er mois avec :
- La coordinatrice,
- Le médecin traitant,
- L'assistante sociale,
- La famille ou l'entourage,
- Renouvellement pour 3 mois.

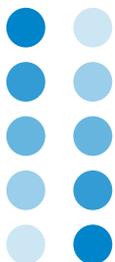
Les horaires d'ouverture du SSIAD :

Le SSIAD est joignable de 7h00 à 18h30, au-delà une bascule téléphonique est réalisée avec présence d'un répondeur sur lequel vous pouvez laisser un message afin d'être recontacté.

En cas d'urgence médicale, contactez votre médecin traitant ou composez le 15



SSIAD



Patients, usagers et personnel du Pôle Domicile, partageons quelques règles de vie au domicile

Il est important d'informer le service qui intervient à votre domicile, de tout changement de médecin traitant, en cas de ré-hospitalisation et pour une consultation ou examens complémentaires.

L'engagement du patient et de la famille de l'utilisateur :

Si vous devez vous absenter :

Prévenir le service pour :

- Eviter un déplacement inutile d'un soignant et/ou d'un livreur
- Eviter un recours aux pompiers (l'équipe soignante peut considérer que vous êtes en situation de danger)
- Si vous vivez seul, il peut être demandé la pose d'une boîte à clés et assurer ainsi l'accès et la sécurité de votre domicile.



Hygiène

Afin de respecter votre intimité, faciliter vos déplacements, les soignants verront avec vous pour (ré)organiser votre environnement. Vous serez peut-être amenés à libérer de l'espace afin d'installer le matériel nécessaire à votre prise en charge (lit médicalisé, lève-malade). Tout changement sera fait avec votre accord, avec l'objectif de sécuriser et faciliter votre prise en charge.

Il vous sera demandé de fournir votre linge de toilette, draps, couette, oreillers... et de mettre à disposition cuvette, savon, sac poubelle, serviette pour le personnel ou essuie-mains jetables.

Consignes de sécurité

Nous vous demandons de ne pas fumer pendant les soins. Si votre état de santé nécessite l'utilisation d'oxygène, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans la pièce et/ou à proximité de ce matériel (risque d'explosion et d'incendie).

La place de la famille

L'implication de l'entourage familial est nécessaire à une prise en charge de bonne qualité. L'équipe soignante sera à votre écoute pour vous accompagner.

Votre famille, si elle le souhaite, et avec votre accord, peut participer, avec les professionnels

intervenant, aux actes qui vous sont nécessaires (mobilisation, changes, prises de repas...).

Toutefois pour protéger votre intimité et selon la nature des soins, il peut vous être demandé d'éloigner votre entourage au moment des soins.

Animaux domestiques



Vos compagnons doivent être maintenus hors de la pièce au moment des soins lors de la présence du personnel soignant. En cas d'impossibilité, l'animal doit être attaché pour que le professionnel du service exécute les soins en toute sécurité. En fonction du comportement du chien, on pourra demander à ce qu'il soit enfermé le temps de la présence du soignant pour éviter tout risque de morsure.

La permanence de l'alimentation électrique

Dans certains cas (patients sous respirateur ou bénéficiant de nutrition parentérale à domicile), votre fournisseur d'électricité doit vous avertir en amont en cas de coupure de courant pour vous permettre de prendre les dispositions utiles.

Matériel et équipements

Le matériel médical installé à votre domicile est nécessaire à votre prise en charge, vous ne devez pas en refuser l'installation, ni la reprise. Nous vous demandons d'en respecter l'usage et d'éviter toute détérioration.

Le dossier patient



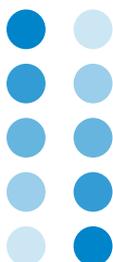
Un dossier de soins est déposé à votre domicile et il restera durant toute la prise en charge.

Ce dossier est confidentiel. Il sert de liaison entre les différents intervenants, contient les ordonnances et les numéros des intervenants.

Il reste la propriété du service qui en assurera l'archivage à l'issue de la prise en charge.

SSIAD

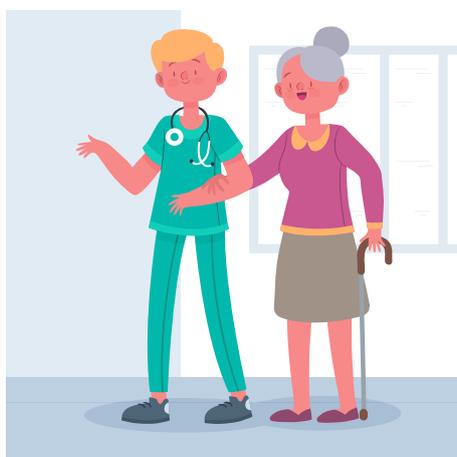
HAD



L'engagement des soignants au domicile :

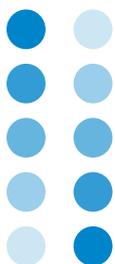
Le soignant s'engage à :

- Respecter le patient et son entourage en ayant un comportement et un langage adaptés, respectueux, sans jugement.
- Respecter le domicile :
 - on frappe/sonne avant d'entrer,
 - on se présente, on est identifiable sur notre blouse
 - on demande l'autorisation pour visiter le domicile si nécessité d'adapter le matériel/pièces pour l'organisation des soins.
- Informer le patient et son entourage du jour et de l'heure approximative d'intervention. Le soignant prendra le soin de les contacter en cas de **retard de plus de vingt minutes**.
- Respecter le secret professionnel : ceci concerne aussi bien la pathologie, les soins, les traitements, mais aussi ce que le soignant pourra voir/entendre au domicile.



SSIAD

HAD



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Savoir-être et bienveillance :

Des valeurs à cultiver

1- Définitions :

Le **savoir-être** est un **savoir-faire relationnel**, façon de savoir comment se comporter, trouver la conduite appropriée à l'emploi considéré, c'est-à-dire adopter les comportements et attitudes attendus dans une situation donnée.

La **bienveillance** est une manière de comprendre l'autre et de lui donner de l'attention afin de rendre heureux. *C'est une démarche tournée vers l'autre et qui vise à son bonheur.*

Si nous adaptons cela à l'entreprise, la démarche est donc de s'intéresser à l'ensemble des salariés de l'Aurasante. *Nous cherchons à les comprendre et à leur donner de l'importance pour qu'ils s'épanouissent et soient heureux.*

Nous sommes donc dans un cadre de travail qui vise le **respect de chacun** et la bonne ambiance.



2- Charte :

Les règles de courtoisies et civilités générales sont donc la base que ce soit à l'oral ou à l'écrit (mail, réseaux sociaux, téléphone, ...) :

- Dire **bonjour** à toutes les personnes rencontrées dans l'entreprise sans distinction hiérarchique, que ce soit un collègue, un prestataire, un fournisseur.
- Dire « **s'il vous plait** » et « **merci** » lorsqu'une demande est effectuée à quelqu'un quel que soit son grade dans l'entreprise.
- Être ponctuel à son poste de travail.
- Respecter les autres, dans leur travail et dans leurs valeurs : accepter les différences de chacun.
- Respecter le règlement intérieur de l'établissement.
- **Respecter les valeurs de l'entreprise.**
- Faire preuve de **respect envers ses collègues** de travail.
- S'exprimer **calmement** même dans des situations conflictuelles.
- Accepter que chacun puisse faire des erreurs.
- **Eviter d'être dans le jugement.**
- Donner du sens et de la valeur à la fonction de l'autre.
- **Oser le compliment.**
- Exprimer sa **gratitude** et savoir **encourager** ses équipes.
- Faire preuve **d'équité**.
- Avoir un bon usage des mails, ne pas hésiter à échanger oralement.
- **Être bienveillant les uns envers les autres.**





Rue Marie Marvingt - ZAC Les Montels III - 63118 CEBAZAT
Tél. : 04 73 98 98 10 - Fax : 04 73 98 98 29

www.aurasante.com - contact@aurasante.com

HAD

Joignable 24/24 - 7/7
04 73 88 40 58

SSIAD

04 73 98 00 85

