



# Association Locale Hesdinoise de Développement Sanitaire

Siège administratif : 13, Boulevard Richelieu – 62140 HESDIN – BP89 – Tél. 03 21 81 67 39 - [ssiadesdin@orange.fr](mailto:ssiadesdin@orange.fr)

## REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE SOINS

### ***PREAMBULE***

***Depuis 1983, Le Service de Soins Infirmiers à Domicile d'Hesdin (SSIAD) dispense des soins destinés à permettre à l'usager de demeurer chez lui le plus longtemps possible, ou de faciliter le retour au domicile après une hospitalisation. Il apporte aux patients l'aide médicalisée nécessaire et le soutien psychologique dont ils ont besoin.***

*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 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 limites, les droits et devoirs respectifs du service et des personnes prises en charge en SSIAD.*

*Ce présent règlement est remis au moment de l'admission dans le service aux usagers et à leurs éventuels représentants légaux, afin qu'ils soient clairement informés.*

*Ce règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux du service de soins et validé par tous les partenaires.  
Il est révisé chaque fois dès qu'il en est nécessaire et au minimum une fois tous les 5 ans.*

### ***Sont remis lors de l'admission :***

- ***le livret d'accueil, la charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante, la charte des droits et libertés de la personne accueillie.***
- ***le document individuel de prise en charge (nature et modalité des soins des interventions en fonction des besoins du patient)***

## **I. PRESENTATION DU SERVICE**

Le Service de soins à domicile est géré par :

### **L'ASSOCIATION LOCALE HESDINOISE DE DEVELOPPEMENT SANITAIRE,**

Association Loi 1901, dont les membres sont des Médecins, des Infirmiers, des membres d'association travaillant en partenariat et des usagers.

Ouvert en décembre 1982, il est autorisé par le Préfet du Pas de Calais pour délivrer sur prescriptions médicales des prestations de soins infirmiers, des soins d'hygiène et de confort auprès de la Personne Agée de plus de 60 ans malade et dépendante.

La prise en charge financière du SSIAD est assurée par la Caisse d'Assurance Maladie.

Le Service de soins a une capacité de 30 patients par jour.

Il couvre le secteur suivant : Aubin Saint Vaast, Bouin Plumoison, Brévillers, Capelle les Hesdin, Caumont, Cavron Saint Martin, Chériennes, Grigny, Guigny, Guisy, Hesdin, Huby Saint Leu, La Loge, Labroye, Le Parcq, Le Quesnoy en Artois, Marconne, Marconnelle, Mouriez, Rachinette, Raye sur Authie, Régnauville, Saint Georges, Sainte Austreberte, Tortefontaine, Vieil Hesdin, Wambercourt, Wamin.

Le service assure des soins continus 7 jours / 7.

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 30.

Un répondeur transfère les appels en dehors des heures d'ouverture sur le portable de l'Infirmière ou de la secrétaire de direction d'astreinte.

Le personnel soignant peut joindre sa responsable 7 jours / 7 en dehors des heures de bureau.

## **II. DEMARCHES D'ADMISSION**

### **1) Admission**

La visite de pré-admission se fait suite :

- à une demande personnelle,
- à une demande d'un membre de la famille,
- à la demande du Médecin traitant, de l'infirmière,
- à la demande de relais d'une structure hospitalière ou médico-sociale, HAD, réseau gériatrique ou service à domicile.

L'Infirmière coordinatrice rencontre le patient, la famille et ou le référent pour définir son projet d'accompagnement.

L'Infirmière coordinatrice informe le patient :

- des modalités de la prise en charge de façon claire et compréhensible, adaptée à sa situation de façon à lui permettre un choix éclairé.
- de l'organisation et le fonctionnement du service,
- organise le projet individualisé de prise en charge

Lors de cette rencontre, le patient, selon sa volonté, peut se faire assister d'une tierce personne de son choix. Il lui sera demandé les coordonnées d'une personne à prévenir en cas de besoin.

Dans le cas où la personne est placée sous protection juridique, l'information est donnée en présence de son représentant légal.

La personne accueillie a droit à toute information la concernant ainsi qu'au respect de la confidentialité. Afin de faciliter les relations, celle-ci est invitée à désigner au moment de son admission une personne de confiance, personne qui sera consultée au cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information à cette fin. (réf art L1111-6 du CASF)

## **2) Dossier d'admission**

L'admission dans le service est subordonnée à la prescription médicale. Elle est prononcée après la visite d'entrée, l'évaluation des besoins et le degré d'autonomie suivant la grille AGGIR (autonomie gérontologique, groupe iso ressources) faite par l'infirmière coordinatrice sous réserve de l'accord du Médecin Contrôleur de la Caisse d'Assurance Maladie.

Le 1<sup>er</sup> avis d'admission de prise en charge est valable un mois et renouvelable trimestriellement.

## **3) Projet d'accompagnement personnalisé de l'utilisateur**

Le bénéficiaire définit ses besoins. L'infirmière coordinatrice élabore son document individuel de prise en charge par rapport à sa demande et à son état de dépendance.

Tout changement de l'état de santé de l'utilisateur, ou des conditions de son maintien à domicile, donne lieu à une nouvelle évaluation de sa situation, afin de redéfinir ou de réajuster les prestations. Ce changement se fait avec l'accord de la personne soignée et dans les limites des capacités du service.

Lors de l'admission sont définis les horaires de passage, leurs fréquences et la durée des interventions en fonction de l'état de santé de l'utilisateur, de l'évaluation des besoins et des moyens du service. A ce titre aucune exigence exprimée par l'utilisateur ne pourra être prise en compte.

En revanche le SSIAD s'engage dans la mesure du possible à respecter la tranche horaire définie lors de l'évaluation. Les horaires peuvent être modifiés en fonction d'aléas tels que les intempéries, les absences du personnel, et les obligations pour départ en hospitalisation de certains patients...

Les weekends et jours fériés, le service interviendra selon les priorités qu'il aura évaluées.

**Les soins infirmiers** : Tous les actes infirmiers (injections, pansements, etc..) prescrits par le Médecin traitant sont assurés par l'**infirmier libéral** (du libre choix du patient) qui a signé une convention de partenariat avec notre service. Ces soins sont pris en charge par notre service.

**La pédicure** : Les actes de pédicurie sont pris en charge par le SSIAD lorsqu'il y a eu un accord préalable par l'infirmière coordinatrice.

### **III. L'ORGANISATION DU SERVICE**

#### **1. La secrétaire de direction**

La Secrétaire de Direction travaille sous la responsabilité du Président et est en charge du bon fonctionnement administratif, budgétaire et de l'organisation du Service.

#### **2. L'infirmière coordinatrice**

Elle travaille sous la responsabilité du Président. Elle a un rôle de coordination et de fonctionnement interne du Service de Soins Infirmiers A Domicile.

Elle se rend au domicile, détermine les besoins et les soins à effectuer, explique au patient et à la famille le fonctionnement du service et la prise en charge. Ceci afin d'élaborer et de mettre en œuvre un projet personnalisé de soins.

Elle détermine l'entrée ou la sortie du patient du service, selon les places disponibles, les soins à effectuer, l'autonomie, l'état de santé du patient (amélioration ou aggravation), toujours en coordination avec le Médecin traitant qui délivrera un certificat de prise en charge, ainsi qu'un Protocole de Soins (compte tenu du caractère de « soins médicalisés ») ; Elle conseille sur le choix du matériel indispensable au bon déroulement du soin (lit médicalisé, chaise percée, etc....).

Elle planifie, coordonne le travail des aides-soignantes en fonction de l'état de santé des patients et de leurs lieux de résidence.

Elle est également tutrice des élèves infirmiers et aides-soignantes en stage dans la structure. Elle participe régulièrement au jury (oral) de la sélection de la future promotion d'aides-soignants de l'I.F.A.S. (Institut de Formation d'Aides-soignants) de Saint-Pol-sur-Ternoise.

Elle est en charge de mettre en place des formations en vue d'améliorer les connaissances et les techniques professionnelles.

Elle est l'interface entre les patients, les médecins, les professionnels libéraux, l'HAD, les structures hospitalières, les pharmacies et les Services à domicile pour une bonne coordination des professionnels intervenants au domicile. Elle participe à des actions de coordination et d'échange avec la Maison de l'Autonomie du Montreuillois et les autres Services de Soins Infirmiers A Domicile des secteurs environnants.

Elle organise des réunions mensuelles avec l'équipe du Service de Soins Infirmiers A Domicile pour une meilleure qualité de transmission et d'organisation interne.

Elle peut également participer aux activités de soins si nécessaire auprès des usagers du service.

#### **3. Les Aides-soignantes**

Ce personnel travaille sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice.

- Elles effectuent les soins d'hygiène, de confort et l'aide à l'accomplissement des actes ordinaires de la vie aux personnes ayant perdu leur autonomie temporairement ou définitivement, conformément au document individuel de prise en charge établi.
- Conformément à loi (article R.4311-4 du code de la santé publique) l'aide-soignante peut participer à la prise de médicaments par voie orale pour le patient, selon un système de distribution préparé et personnalisé sous la responsabilité de l'infirmier.
- Le personnel soignant doit respecter les usagers, leur vie privée, être discret et respecter le secret professionnel.

Une liste du matériel nécessaire aux soins est transmise au patient ou à la famille / référent afin de faciliter la tâche de l'aide soignante.

Notre service s'est engagé par convention avec différentes écoles de formation professionnelle, à ce titre, l'aide soignante peut être accompagnée d'une stagiaire.

#### **4. Partenariat**

Le service conclut des conventions avec différentes personnes physiques ou morales (Service d'aide à domicile comme les ADMR de Marconne, Auchy les Hesdin, Auxi le Château, le Foyer Logement d'Hesdin, l'Hôpital Local d'Hesdin, le CHAM de Rang du Fliers, les Infirmières Libérales du Secteur, Les pédicures, ESAD de Montreuil sur Mer, HAD du Littoral, MAIA, DAC) pour la réalisation de prestations complémentaires de proximité. Les bénéficiaires en sont informés. Lorsque ces partenariats sont sollicités dans le cadre de l'accompagnement d'un bénéficiaire, les modalités de collaboration et d'intervention sont définies avec celui-ci.

Des fiches de liaison sont établies lors de l'admission pour une meilleure prise en charge des différents intervenants.

Le service de soins travaille en coordination avec la Maison de l'Autonomie de Montreuil sur Mer en particulier et le DAC.

**MAIA** : Maison pour l'autonomie et l'intégration des malades Alzheimer – (service aux professionnels du territoire pour répondre au mieux aux besoins de la Personne Agée. Les gestionnaires de cas de la MAIA accompagnent les personnes en situation complexe ou simple).

### **IV. MODALITES D'EXPRESSION DES USAGERS**

#### **1. L'évaluation de la qualité du service et de la satisfaction de l'utilisateur**

Le SSIAD est engagé dans une démarche continue de l'amélioration de qualité. A ce titre, un questionnaire d'évaluation de la satisfaction est remis à chaque usager ou à son référent à l'admission (compréhension du règlement, satisfaction de l'admission) ainsi qu'un questionnaire annuel.

Des réunions de l'équipe soignante ont également lieu tous les mois. L'objet de ces réunions est d'aborder le suivi des prises en charge des patients et de régler les problèmes de fonctionnement et d'organisation, tout en favorisant une bonne cohésion de l'équipe.

#### **2. Les contestations ou les réclamations**

Les éventuelles doléances et réclamations des usagers peuvent être transmises par téléphone ou par écrit à l'infirmière coordinatrice, celles-ci sont enregistrées dans un dossier et sont étudiées et prises en compte pour l'amélioration des prestations.

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, tout bénéficiaire accompagné par le service ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits à une personne qualifiée. Celle-ci est choisie sur une liste établie par le Directeur Général de l'ARS, le Directeur Général des Services du Département. (liste jointe dans le livret d'accueil)

En tant qu'utilisateur ou référent, il est possible de participer au Conseil d'Administration, il suffit de le faire savoir avant chaque Assemblée Générale Annuelle.

### **V. INFORMATIONS ET ACCES AU DOSSIER**

Le bénéficiaire est informé de toutes les démarches qui sont entreprises pour lui. Le patient et sa famille sont tenus de mettre à la disposition du responsable du service l'ensemble des documents permettant le suivi administratif, et social. Toutes modifications dans les

coordonnées de la famille ou les personnes à joindre ainsi que des intervenants, sont à signaler au service.

### **1. L'accès au dossier**

Toutes les informations nécessaires à l'accompagnement du bénéficiaire sont rassemblées dans un dossier médico-social. Il est utilisé dans le respect de ses obligations légales (traçabilité, responsabilité juridique). Le service est dépositaire des dossiers. Des éléments du dossier restent à domicile en tant qu'outils de transmission et de communication entre les intervenants. Un protocole d'intervention personnalisé est réalisé en collaboration avec la personne aidée. Dans le respect des procédures définies par la législation sur les droits des malades et la loi 2002-2, le bénéficiaire a un accès direct à l'ensemble de ces informations.

### **2. Données informatisées**

Le service dispose de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement l'activité du service (recueil de données, ...). Les informations enregistrées sont réservées à l'usage du service concerné et ne peuvent être communiquées qu'aux organismes de tutelle. Conformément aux articles 34 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication, et le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en faisant directement une demande par écrit auprès du service

## **VI. SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS**

Le Service de Soins a souscrit une responsabilité civile et professionnelle couvrant les risques inhérents à l'intervention du service ainsi qu'à la dispensation des soins. Il est demandé à l'usager, son entourage et à l'aide soignante de signaler à l'infirmière coordinatrice tout soupçon de maltraitance.

Le règlement de fonctionnement rappelle que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires (artR311-37du CASF). Le Personnel soignant avisera l'infirmière coordinatrice si elle découvre une suspicion de maltraitance au domicile.

Nous n'acceptons les clés du domicile de l'usager qu'avec son accord ou celui de son référent (signature conjointe du document de remise des clés à l'entrée et à la sortie). Les clés sont codifiées (ni nom, ni adresse)

Les animaux doivent être attachés ou enfermés lors du passage du personnel soignant. Le refus de la part du patient ou de sa famille peut conduire à une rupture de contrat.

## **VII. DROITS ET DEVOIRS DES USAGERS**

### **1 Les devoirs**

L'usager s'engage à informer le service de toutes modifications concernant sa prise en charge :

- Prévenir le service à l'avance en cas d'hospitalisation ou rendez-vous médical prévu.
- Informer le service le plus tôt possible du retour du patient à domicile (en cas d'hospitalisation) afin d'effectuer à nouveau la prise en charge dans les meilleures conditions.
- Si la durée d'hospitalisation est plus longue que prévue, il est demandé à la personne référente d'en informer l'infirmière coordinatrice, de façon à assurer dès le retour la reprise des soins.
- En cas d'absence prolongée de l'usager pour raisons personnelles, le bénéficiaire doit veiller à prévenir le service dans les meilleurs délais. Au retour, nous nous efforcerons de reprendre les soins au plus vite dans les mêmes conditions.

Si l'état de santé du patient évolue et que le patient devient plus dépendant, il ne ressort plus d'un service de soins à domicile et une nouvelle prise en charge sera proposée. Vous vous engagez par le présent à accepter ces règles.

D'autre part, l'usager et son entourage sont tenus de respecter le personnel soignant, et les stagiaires qui accompagnent le personnel.

## **2 Les droits**

Le règlement de fonctionnement est remis au patient lors de son admission.

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

Le personnel soignant est tenu de respecter la dignité, l'intimité, la confidentialité des informations concernant les usagers, les convictions philosophiques, politiques et religieuses des personnes prises en charge

Le SSIAD est très vigilant en matière de prévention de la maltraitance et de risque de violence.

Il a inscrit la culture de la bientraitance comme axe de son projet de service.

La personne prise en charge ou son entourage peut contacter le numéro national mis à disposition : 3977.

Il doit être signalé au responsable du SSIAD tout acte de ce type commis par un intervenant du service.

## **VIII. FIN DE PRISE EN CHARGE**

La prise en charge peut être interrompue :

- Lorsque l'état de santé du patient s'est amélioré. Dans ce cas le service peut mettre fin à ses interventions et proposer des solutions plus adaptées
- Lorsqu'il y a une absence de prescription médicale
- Lors d'un avis défavorable par le Médecin Conseil
- En cas de non respect des dispositions du règlement de fonctionnement
- Lorsqu'il devient impossible d'assurer des soins corrects par refus de bonnes conditions d'intervention de la part de l'usager ou de l'entourage ne permettant plus d'assurer des soins de qualité au patient, ou mettant en péril la santé des

- intervenant (refus de mise en place de matériel adapté, agression physique ou verbale répétée, refus de soins répétés par le patient)
- Lorsque l'usager désire mettre fin à l'aide apportée par le SSIAD.

## **IX. URGENCES ET SITUATIONS EXCEPTIONNELLES**

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

Pour les urgences médicales, nous vous rappelons qu'il est recommandé de prévenir le médecin traitant ou les services d'urgence médicale (Pompiers, SAMU)

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

Le week-end, le personnel soignant contacte le numéro d'astreinte du service, afin de prévenir et de contacter les services d'urgence.

Je soussigné, Mr Mme ..... certifie avoir pris connaissance :

- du règlement de fonctionnement,
- des décisions d'admission,

et j'accepte mon dossier de prise en charge individualisé élaboré avec l'infirmière coordinatrice

Fait le .....

Signature :

---

### **ANNEXES (réf livret d'accueil)**

- *Liste des personnes qualifiées du Pas de Calais*
- *Charte de la personne accueillie*
- *Charte de la personne dépendante*
- *Désignation de la personne de confiance (référente)*
- *document signé (remise de clef du domicile)*

**La Présidente,  
Pascale BOULOGNE**