



EN TETE SERVICE

Groupe de Recherche et d'Etudes
des Services Soins Infirmiers A Domicile

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Service de soins infirmier à domicile



SSIAD
Novembre 2018

SOMMAIRE

PREAMBULE.....	4
1. STATUT JURIDIQUE	4
2. ETHIQUE DE LA STRUCTURE	4
3. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE	4
4. LES ENGAGEMENTS DU SERVICE	5
4.1 Les soins	5
4.2 Le classeur de liaison.....	5
4.3 Le matériel.....	6
4.4 Les conseils.....	6
4.5 La sécurité du patient.....	7
5. GARANTIE DES DROITS DES USAGERS	7
5.1 Le Secret professionnel :	7
5.2 La relation soignant/soigné :.....	8
6. LES ENGAGEMENTS DU BENEFICIAIRE	8
6.1 Le matériel pour l'hygiène	8
6.2 Le respect mutuel.....	9
6.3 La sureté des personnes et des biens	9
6.4 L'aide d'une tierce personne	10
6.5 Les clés	10
6.6 Les absences	10
6.7 Les intervenants.....	10
7. LES ENGAGEMENTS DU SERVICE DANS LA DEMARCHE QUALITE	10
7.1 Information et réclamation	10
7.2 Mesure de la satisfaction	11
7.3 Prévention de la violence et de la maltraitance	11

PREAMBULE

Conformément aux dispositions de l'article **R311-3** à **R.311-7** du code de l'action sociale et des familles, le règlement de fonctionnement fixe les modalités mises en œuvre par le service pour remplir sa mission, tout en restant le garant du respect du droit commun qui s'applique à tout citoyen et des règles spécifiques qui s'imposent aux personnes accueillies dans le cadre de l'institution.

Il est révisé autant que nécessaire.

1. STATUT JURIDIQUE

Le SSIAD est un service de ... (Mutualité, ASSAD-HAD, du Centre hospitalier ...). Il est régi par les dispositions des articles D.312-1 à D.312-5-1 du code de l'action social et des familles.

Le S.S.I.A.D a pour but de contribuer à améliorer l'autonomie et le maintien à domicile des personnes en situation de dépendance et d'assurer une coordination entre les différents intervenants.

2. ETHIQUE DE LA STRUCTURE

Le SSIAD est engagé dans une politique de soins marquée par un travail en réseau et en complémentarité avec les différents partenaires du secteur sanitaire, social et médico-social.

A compléter si nécessaire ...

3. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE

A personnaliser :

Horaires d'intervention des aides-soignantes :
Du lundi au dimanche de ...h... à ...h...

Les horaires des aides soignant(e)s ne sont pas fixes

Horaires d'ouverture du bureau :
Du lundi au vendredi sont de ...h... à ...h...

L'équipe d'aide(s)-soignant(es) travaille selon un roulement préétabli. En aucun cas le bénéficiaire ne choisira son intervenant, ni les horaires de passage. Les horaires des aides-soignantes sont susceptibles d'être modifiés.

Les horaires, le nombre la fréquence et la durée des interventions sont définis en fonction de votre état de santé et des possibilités du service.

Pour les modalités d'admission, de suspension ou d'interruption de prise en charge, se référer au livret d'accueil.

4. LES ENGAGEMENTS DU SERVICE

4.1 Les soins

Les aides-soignantes assurent les soins selon des plans de soins personnalisés et revus régulièrement par l'infirmière coordinatrice.

La réfection de lit est effectuée chez les bénéficiaires alités en permanence et équipés d'un lit médicalisé.

Le passage le week-end et les jours fériés dépend de l'évaluation de l'infirmière coordinatrice et des possibilités du service.

La durée du soin n'est pas définie, elle peut être variable.

En cas d'absence d'un(e) salarié(e), ou de tout autre impondérable (météo...) le S.S.I.A.D essaiera dans la mesure du possible de ne pas interrompre la prise en charge. Toutefois, certains passages peuvent être annulés.

4.2 Le classeur de liaison

Un classeur de liaison est mis en place dès la première intervention du S.S.I.A.D au domicile du bénéficiaire.

Tous les intervenants (médecins, infirmières, kinésithérapeutes, aides à domicile, travailleurs sociaux) peuvent y inscrire les observations afin de coordonner leurs actions. C'est au bénéficiaire de définir les modalités d'accès à ce classeur, en dehors des professionnels médicaux, paramédicaux et sociaux, seuls tenus au secret professionnel.

Le classeur de liaison est la propriété du S.S.I.A.D. Il ne doit pas quitter le domicile. Après interruption définitive de la prise en charge, il doit être retourné au service.

OU

Le classeur de liaison du Conseil Départemental est propriété de l'utilisateur, néanmoins, le SSIAD récupérera ses documents propres (badge de télégestion, diagrammes de soins, transmissions, etc...) à la fin de la prise en charge.

A Ajouter Si Nécessaire

Les aides-soignants sont équipés d'un système de télégestion pour assurer la traçabilité de leurs interventions.

4.3 Le matériel

De manière à préserver le confort et à assurer la sécurité du bénéficiaire ainsi que celle du personnel soignant, **l'infirmière coordinatrice du S.S.I.A.D se réserve le droit d'exiger certains aménagements et aides techniques (lit médicalisé, lève-personne, etc...).**

L'assurance maladie prend en charge sur prescription médicale, certaines de ces aides et aménagements. Le service donnera toutes les informations nécessaires pour faciliter l'achat ou la location de ce matériel.

L'infirmière coordinatrice peut mettre fin à la prise en charge si elle évalue que les conditions à minima d'hygiène et de sécurité n'ont pas été mises en œuvre malgré les actions de conseils, d'information, et d'incitation conduite par l'équipe du SSIAD pour prodiguer des soins répondant aux critères de qualité et de confort auxquels il s'est engagé.

L'achat, la location et l'entretien du matériel doit être assuré par un prestataire agréé, choisi par le bénéficiaire ou par son entourage, qui s'assurera de la maintenance.

Le refus de ces aides techniques et aménagement par le bénéficiaire et/ou sa famille, peut conduire à l'interruption de la prise en charge.

4.4 Les conseils

L'infirmière coordinatrice et son équipe d'aides-soignants ont un rôle de conseil, de prévention et d'orientation auprès des usagers.

4.5 La sécurité du patient

- L'infirmière coordinatrice autorise les aides soignantes à appeler le médecin si l'état de santé de la personne le nécessite (urgence ou dégradation de l'état de santé). Celles-ci utiliseront le téléphone de la personne aidée.
- En fonction de l'état de santé du patient et de l'agencement de la salle de bain, des douches peuvent être données. Néanmoins aucun bain ne peut être donné pour la sécurité des personnes soignées et des soignant(e)s.
- L'aménagement du domicile doit permettre des conditions de transfert et de déplacement en toute sécurité pour le bénéficiaire et le personnel. L'infirmière coordinatrice peut être amenée à vous demander des modifications d'aménagement tels que le retrait de tapis ou le déplacement de certains meubles.
- Les plans canicule et grand froid peuvent être activés, dans le cadre du plan d'alerte départemental, pour assurer la sécurité des personnes. Le service appliquera alors les protocoles nécessaires.

Toutefois, les personnes informées des risques encourus, gardent leur liberté de décision.

- Les aides-soignants ne sont pas habilités à préparer les traitements médicamenteux. Si besoin, il sera peut-être demandé au bénéficiaire de faire appel à une infirmière libérale. Cependant, les aides-soignants peuvent aider à la prise médicamenteuse d'un traitement préparé en pilulier.
- En aucun cas, un bénéficiaire ou un membre de sa famille ou entourage ne peut être transporté dans un véhicule par un salarié.
- Une mobilité réduite occasionnant des déplacements difficiles sera une contre-indication à l'utilisation des escaliers, ceci afin de protéger le bénéficiaire et les soignants.

5. **GARANTIE DES DROITS DES USAGERS**

5.1 Le Secret professionnel :

Les professionnel(le)s du SSIAD sont tenus par le secret professionnel et prennent en compte les droits et devoirs de la personne prise en charge par le service, conformément à la charte des droits et libertés.

L'établissement s'engage à respecter le règlement européen du 25/05/2018 concernant la protection des données personnelles.

5.2 La relation soignant/soigné :

Le personnel soignant doit être accueilli sans discrimination d'origine, ni de sexe, de même que les stagiaires que nous avons pour mission de former.

Le refus du bénéficiaire ou de sa famille de se conformer à ses obligations peut conduire à une rupture de contrat.

Le personnel du SSIAD ne peut recevoir du bénéficiaire une quelconque rémunération ou gratification. Il lui est également interdit d'accepter en dépôt une somme d'argent, valeur ou objets.

Il lui est interdit de solliciter un prêt d'argent auprès des usagers.

6. LES ENGAGEMENTS DU BENEFICIAIRE

6.1 Le matériel pour l'hygiène

La personne aidée doit fournir le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des soins d'hygiène, notamment :

- gants et serviettes (ou linge de toilette)
- vêtements de corps adaptés à la taille et au handicap du bénéficiaire
- produits d'hygiène (savon, shampoing...)
- crème de prévention d'escarres
- compresses
- protection contre l'incontinence (alèse, protection adaptée à usage unique)
- produits en uni doses de préférence (sérum physiologique, antiseptique...)
- thermomètre...

Cette liste n'est pas exhaustive.

Ce matériel et ces produits doivent être **fournis tout au long de la prise en charge en quantité suffisante**. Le linge de toilette ainsi que les vêtements de corps, doivent être propres et changés régulièrement et autant que de besoin.

6.2 Le respect mutuel

Il est interdit de contacter le personnel en dehors de ses horaires de travail et celui-ci ne doit pas être interpellé dans sa vie privée.

Le respect mutuel et une attitude courtoise entre les intervenants, les bénéficiaires et leurs familles sont de rigueur. Le non respect vis à vis du personnel peut entraîner l'arrêt de la prise en charge.

La spécificité du service est d'intervenir au domicile de la personne, il devient de ce fait un lieu de travail du personnel, devant être organisé de façon à ce que les soins puissent être réalisés dans des conditions de sécurité, d'hygiène et de confort maximales.

Les patients et les proches ne sont pas autorisés à conserver en mémoire les numéros de téléphone des salariés mais doivent impérativement composer le numéro habituel du service.

Il est interdit de filmer le personnel du service sans leur consentement (Article L 1222-4 du Code du Travail).

En cas d'utilisation d'un système de vidéosurveillance destinée à sécuriser un bénéficiaire, vous êtes tenus d'en informer l'infirmière coordinatrice et de l'éteindre avant l'intervention des aides-soignant(e)s, ou de convenir d'une modalité de suspension de cette vidéosurveillance pendant les soins. De même les aides-soignant(e)s doivent demander l'accord oral des bénéficiaires avant de prendre en photo une plaie.

6.3 La sûreté des personnes et des biens

Les conditions d'accès au domicile doivent être sécurisées afin d'éviter tout risque professionnel aux intervenants.

Afin d'assurer l'hygiène et la sécurité des soins et des intervenants, il vous est demandé d'attacher ou enfermer les animaux avant l'arrivée des aides-soignant(e)s et jusqu'à leur départ, ainsi que de ne pas fumer en leur présence.

Le service bénéficie d'une assurance responsabilité civile, c'est pourquoi il est nécessaire de le prévenir de toute dégradation causée par le personnel survenue au domicile du bénéficiaire. De même, votre responsabilité civile pourra être engagée en cas de dommage physique ou matériel sur les intervenants.

6.4 L'aide d'une tierce personne

L'équipe d'aides soignantes ne peut remplacer l'intervention des aides à domicile (préparation des repas, ménage, courses...) ou de la famille, qui assurent chacun dans leur sphère de compétences, une assistance quotidienne essentielle aux personnes dépendantes.

Le SSIAD ne se substitue pas à la présence de la famille ou des auxiliaires de vie.

Si l'état du patient le nécessite et pour sa sécurité et son confort, le S.S.I.A.D pourra demander l'aide de la famille ou d'une tierce personne (aide à domicile, auxiliaire de vie, ...) pour permettre à l'aide soignante de réaliser les soins dans les meilleures conditions.

Le SSIAD associe et implique l'entourage dans l'élaboration du projet de soins personnalisé selon le respect du choix du bénéficiaire.

6.5 Les clés

S'il n'est pas possible d'installer une boîte à clés à l'extérieur du logement, le service peut les accepter à l'admission ou en cours de prise en charge. Il sera demandé au bénéficiaire un ou plusieurs jeux de clés. Celles-ci sont gardées et répertoriées anonymement dans le service.

La reproduction des clefs reste à la charge des bénéficiaires.

6.6 Les absences

En cas d'absence prévisible et ou temporaire (vacances, rendez-vous à l'extérieur, hospitalisation programmée...) le patient en avise le plus rapidement possible le service et au minimum dans un délai de 15 jours.

Les rendez-vous doivent être pris en dehors des horaires de passage de l'aide soignante.

6.7 Les intervenants

En cas de changement de professionnel de santé ou de service d'aide à domicile, le bénéficiaire est tenu d'en informer le service.

7. LES ENGAGEMENTS DU SERVICE DANS LA DEMARCHE QUALITE

7.1 Information et réclamation

Le patient s'engage tout au long de la prise en charge à fournir au service toutes les pièces (ordonnances, comptes rendus médicaux...) et informations nécessaires à la constitution et la gestion de son dossier de soins.

En cas d'insatisfaction concernant le déroulement des prestations, le patient en informe le S.S.I.A.D dans les plus brefs délais, de manière à ce que soit trouvé le plus rapidement possible une solution satisfaisante. Les prestations de soins doivent se dérouler dans un respect et une confiance mutuelle, entre le bénéficiaire et le soignant.

7.2 Mesure de la satisfaction

Nous effectuons chaque année une enquête de satisfaction auprès de nos bénéficiaires. Elle vous sera remise au cours de votre prise en charge. Merci de bien vouloir nous la retourner complétée. Elle nous permettra d'améliorer la qualité de nos services.

A rajouter selon les services :

Un conseil de vie sociale est organisé une fois par an au sein du service, afin de pouvoir échanger ensemble sur toutes les questions intéressant le fonctionnement du service. C'est un moment d'écoute et d'expression très important, favorisant l'implication des usagers à la vie du service.

7.3 Prévention de la violence et de la maltraitance

Tout soupçon de maltraitance sur un usager, repéré par un agent de l'équipe sera immédiatement signalé à l'infirmière coordinatrice. Les faits de violence ou négligence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires.

En cas de soupçon de maltraitance d'un soignant envers un usager, il est impératif d'informer l'infirmière coordinatrice. Une enquête sera diligentée et des mesures disciplinaires pourront être prises.

Tout acte de violence, d'incivilité ou harcèlement perpétré sur un membre du personnel du SSIAD entrainera l'interruption de la prise en charge et éventuellement des poursuites judiciaires.

Si vous-même ou l'un de vos proches êtes victime de maltraitance vous pouvez appeler le 39 77, des professionnels seront à votre écoute.

Le service a formalisé une procédure contre la maltraitance et mène une réflexion continue sur la bientraitance.

Le non-respect d'une des modalités de ce présent règlement de fonctionnement par le bénéficiaire et/ou sa famille, peut conduire à l'interruption de la prise en charge.

Fait à

Le