

# SANTÉ ET SOLIDARITÉ DU VAR

La Qualité de l'Hôpital,  
la Sérénité et le Confort de votre domicile



# Livret d'accueil

## Règlement de Fonctionnement et Contrat de Soins



# SSIAD

[www.sante-solidarite-var.fr](http://www.sante-solidarite-var.fr)

Loi 2002-2 et décret N°2003.1095 du 14 novembre 2003

**Service de Soins Infirmiers A Domicile**  
Toulon et sa région - Brignoles - Saint-Maximin

**Nous vous souhaitons la bienvenue et nous nous engageons à vous assurer les meilleures prestations et vous aider tout au long de votre séjour.**

Ce livret a pour but de vous expliquer le fonctionnement de notre établissement et essayer d'anticiper les réponses aux questions que vous vous posez. Cependant, n'hésitez pas à nous contacter pour de plus amples informations, soit par téléphone, soit par courrier :

## **Siège de Santé et Solidarité du Var**

ESPACE FRANCE EUROPE - 1328, Chemin de la Planquette

B.P. 60025 - **83951 LA GARDE CEDEX**

**HAD : Tél.** 04 94 27 50 50 - **Fax** 04 94 23 72 53

> [had-toulon@wanadoo.fr](mailto:had-toulon@wanadoo.fr)

**SSIAD : Tél.** 04 94 27 52 52 - **Fax** 04 94 31 49 56

> [ssiad-lagarde@orange.fr](mailto:ssiad-lagarde@orange.fr)

## **Antenne de BRIGNOLES/BESSE SUR ISSOLE**

Quartier St-Jean - R.N. 7 - **83170 BRIGNOLES**

**HAD : Tél.** 04 94 72 40 00 - **Fax** 04 94 72 17 06

> [had-brignoles@orange.fr](mailto:had-brignoles@orange.fr)

**SSIAD : Tél.** 04 94 72 40 00 - **Fax** 04 94 72 17 06

> [ssiad-besse@sante-solidarite-var.fr](mailto:ssiad-besse@sante-solidarite-var.fr)

## **Antenne de LA SEYNE SUR MER/OLLIIOULES**

178, avenue Estienne d'Orves - **83500 LA SEYNE SUR MER**

**HAD : Tél.** 04 94 87 78 09 - **Fax** 04 94 89 19 56

> [had-laseyne@orange.fr](mailto:had-laseyne@orange.fr)

**SSIAD/ESA : Tél.** 04 98 07 44 36 - **Fax** 04 98 00 62 40

> [ssiad-ollioules@sante-solidarite-var.fr](mailto:ssiad-ollioules@sante-solidarite-var.fr)



« Vous êtes dans un établissement engagé dans le Développement Durable. Nos principales actions portent sur le tri et le recyclage des déchets, la réduction de la consommation d'énergie, la construction ou la rénovation de bâtiments plus sains ainsi que les achats responsables. »



# Sommaire

## Présentation générale de Santé et Solidarité du Var

|   |    |
|---|----|
| La mission du SSIAD .....   | 4  |
| Les modalités de prise en charge .....  | 4  |
| Les prestations assurées par le service .....                                       | 5  |
| La visite de pré-admission .....  | 5  |
| L'admission .....   | 5  |
| Le domicile .....   | 6  |
| La responsabilité .....   | 6  |
| Planning des interventions .....  | 6  |
| Le dossier administratif .....  | 7  |
| Participation des usagers à la vie du service .....                                 | 7  |
| Droits et obligations du service .....  | 8  |
| Droits et obligations de l'utilisateur .....  | 9  |
| Harcèlement et maltraitance .....   | 10 |
| Les médicaments .....   | 10 |
| Durée du contrat .....  | 11 |
| Interruption des soins .....  | 11 |
| Echelle des sanctions et recours .....  | 12 |
| Elaboration et révision du livret d'accueil<br>et règlement de fonctionnement ..... | 12 |

## Annexes

|   |                 |
|---|-----------------|
| Extraits de certains textes de loi .....                      | 13              |
| Charte des droits et libertés de la personne accueillie ..... | 14              |
| Demande d'arrêt définitif des soins .....                     | 17              |
| Demande d'arrêt momentané des soins .....                     | 18              |
| Contrat d'engagement contre la douleur .....                  | 3 de couverture |
| Carte géographique SSV .....                                  | 4 de couverture |

### Documents joints avec le livret d'accueil et règlement de fonctionnement :

- Organigramme SSV
- Accords et autorisations

# Présentation de l'Association

## Présentation générale de Santé et Solidarité du Var (SSV)

**Santé et Solidarité du Var** est une Association loi 1901 à but non lucratif, créée par les docteurs EMBRIACO et NEGRO en 1982 et gérée par un conseil d'administration.

Les services du SSIAD et de l'HAD voient ainsi le jour en 1983. L'objectif est de faire bénéficier aux malades, aux personnes âgées et/ou aux personnes handicapées des soins techniques à leur domicile, lorsque leur présence en milieu hospitalier ne s'impose pas. Le SSIAD est un établissement médico-social sous tutelle de l'ARS (Agence Régionale de Santé) et ayant pour vocation d'assurer la prise en charge des personnes âgées de plus de 60 ans, des patients atteints d'une maladie chronique évolutive et des personnes handicapées majeures.

Ce livret a été conçu pour vous donner des informations sur la mission du SSIAD de l'Association SSV et les modalités de prise en charge.

Les soins sont assurés 7 jours/7, 365 jours/an, de 7h30 à 19h30. Les services administratifs sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 17h.

En dehors des horaires administratifs, les appels sont transférés à l'infirmier de garde.

L'équipe du SSIAD SSV est composée d'un directeur, d'infirmiers coordinateurs, de soignants, d'un secrétariat, d'un service comptabilité et d'un service administratif.

### > LA MISSION DU SSIAD

- Maintenir la personne âgée à domicile afin de prévenir ou retarder l'état de dépendance évitant ainsi leur admission en établissement d'hébergement et/ou de soins.
- Faciliter le retour à domicile à la suite d'une hospitalisation.
- Eviter une hospitalisation ou un placement lors de l'apparition de la dépendance ou lors d'une affection pouvant être traitée à domicile.

### > LES MODALITES DE LA PRISE EN CHARGE

Les demandes d'admission aux SSIAD SSV peuvent étes faites tous les jours ouvrés par téléphone, fax et/ou mail.

Les soins dispensés par le SSIAD sont intégralement financés par l'Assurance Maladie. Elle couvre la rémunération du personnel soignant et administratif du SSIAD, les infirmiers libéraux conventionnés avec le SSIAD, les pédicures conventionnées avec le SSIAD à hauteur d'1 soin/an d'un montant de 27 €, les déplacements du personnel et autres frais généraux liés au fonctionnement du service. Aucune avance ne sera réclamée à l'usager.

Le SSIAD assure, sur prescription médicale, les soins infirmiers et soins d'hygiène auprès des personnes en prenant également en considération les conditions matérielles, psychologiques et sociales de la personne, la situation géographique du domicile d'intervention et la nature des soins nécessaires (Soins



infirmiers prévus par le décret de compétence du 11 Février 2002 et sur délégation ceux relevant de la compétence du personnel soignant du service).

Le médecin traitant ou hospitalier doit prescrire préalablement à la prise en charge et tout au long du séjour, les divers consommables nécessaires à la réalisation des soins (pansements, seringues, compresses...). **L'usager et/ou son représentant se doit de les mettre à disposition au domicile. Le service met à disposition des gants non stériles jetables pour les soins techniques, d'hygiène, de prévention et de confort.**

## > LES PRESTATIONS ASSURÉES PAR LE SERVICE

Le SSIAD assure sur prescription médicale, après avis de l'infirmier coordinateur et en fonction des places disponibles, des prestations :

- De soins infirmiers de base et/ou techniques
- De maintien et/ou de réadaptation à domicile
- D'accompagnement à des personnes âgées dépendantes (à noter que le SSIAD de La Garde a la particularité d'avoir des places d'accompagnement pour les adultes handicapés).

Ces prestations sont assurées par les soignants du service sous la responsabilité de l'infirmier coordinateur.

## > LA VISITE DE PRE-ADMISSION

Avant toute prise en charge, une visite de pré-admission est organisée au domicile de l'usager, de préférence en sa présence. En cas d'hospitalisation, seule la personne ressource pourra être présente. Dans ce cas une information dans l'institution pourra se faire au préalable.

Cette visite permet d'évaluer les conditions de vie et l'environnement de l'usager afin de mettre en place le matériel médical nécessaire à une bonne prise en charge. Des suggestions d'aménagements du domicile peuvent également être soumises pour le confort, la sécurité de l'usager et l'amélioration des conditions de travail des soignants. **Un refus entraîne une cessation immédiate de la demande de prise en charge.**

Toute demande d'admission est étudiée et classifiée selon des critères répertoriés dans la grille A.G.G.I.R (Autonomie, Gérontologie, Groupe Iso-Ressources). Ils définissent le degré d'autonomie de la personne prise en charge. La classification s'établit en six groupes, dit GIR.

## > L'ADMISSION

La décision de prise en charge repose sur un engagement et un respect mutuel. La notification d'admission est faite par l'infirmier coordinateur du service. Elle n'est effective qu'à la signature du « Livret d'accueil et règlement de fonctionnement » et en tout état de cause après transmission au service des pièces administratives suivantes :

- Attestation de sécurité sociale en cours de validité de l'assuré
- Document « accords et autorisations » dûment signé avec la mention « lu et approuvé, bon pour accord »
- Prescription initiale de prise en charge établie par le médecin traitant ou hospitalier

En cas de besoin de matériel médical, pour optimiser la qualité des soins, le confort de l'utilisateur ainsi que les conditions de travail des soignants (lit médicalisé, matelas, déambulateur, fauteuil roulant...), l'utilisateur ou son représentant procédera à la mise à disposition du matériel demandé par le service dès sa prise en charge.

Un projet de soins individualisé est mis en place par l'infirmier coordinateur. Il sera réévalué dès que nécessaire sur simple demande des soignants et/ou de l'utilisateur et/ou de son entourage. Celui-ci est établi en accord avec le médecin traitant, il définit le cadre des interventions du service (fréquence des soins, aménagement à prévoir, matériel...). Cependant, ce projet de soins individualisé peut être amené à évoluer en fonction de l'état de santé de l'utilisateur.

Le SSIAD Santé et Solidarité du Var s'engage à respecter la Charte de Droits et Libertés des personnes accueillies. La personne prise en charge s'engage à respecter le présent livret d'accueil et règlement de fonctionnement.

### > LE DOMICILE

Le logement dans lequel intervient le personnel est le lieu de vie principal de l'utilisateur.

Sur ce principe le personnel du SSIAD SSV s'engage à respecter et à préserver la dimension privée de cet espace.

Tout individu doit, en toutes circonstances, respecter la dignité, l'intégrité, la vie privée, l'intimité et la sécurité. Ce principe s'applique :

- Du soignant vers l'utilisateur et/ou entourage
- De l'utilisateur et/ou entourage vers le soignant

En cas de non-respect, la personne concernée devra en informer immédiatement l'infirmier coordinateur. Les soins pourront être arrêtés sans préavis afin de garantir la sécurité du personnel en cas de manquement grave (violences, insultes, non-respect des conditions d'hygiène et de sécurité...).

Le service doit, dans ce cas précis, signaler l'incident au médecin traitant et/ou hospitalier, à la personne ressource ainsi qu'aux services de l'état compétents (D.D.A.S.S, services sociaux, police municipale...).

### > LA RESPONSABILITE

Responsabilité civile de l'utilisateur : Les règles générales de responsabilités applicables dans les relations à autrui, sont définies aux articles 1382 et suivants du Code Civil. Les bénéficiaires doivent souscrire une assurance responsabilité civile et la renouveler chaque année.

Responsabilité professionnelle du service : Le service a contracté une assurance responsabilité civile afin de garantir les dommages causés à autrui par son personnel. En cas d'incident, l'utilisateur et/ou son entourage est tenu de prévenir le service par courrier, en communiquant les coordonnées de son assurance afin de déclarer le sinistre.

### > PLANNING DES INTERVENTIONS

Le nombre et la fréquence des interventions sont fonction de la prescription médicale. Les horaires et la durée des interventions sont exclusivement fonction de l'état clinique de l'utilisateur, de l'évaluation de l'infirmier coordinateur et du fonctionnement du service.

**Les créneaux horaires de passage sont fixés au moment de la prise en charge initiale, par l'infirmier coordinateur, mais ils peuvent fluctuer en fonction des urgences,**



**d'hospitalisation ou de réajustement des tournées et/ou d'éléments indépendants de notre volonté** (circulation difficile, accidents, absences inopinées du personnel...).

### > LE DOSSIER ADMINISTRATIF

L'admission de chaque personne est subordonnée à la constitution d'un dossier administratif et d'un dossier de soins. Le dossier de soins (un classeur) est déposé et tenu au domicile de l'usager pendant toute la durée de prise en charge. Il reste la propriété du SSIAD. **En cas de sortie de l'usager ce dossier sera restitué au service de soins.**

Afin d'éviter l'encombrement du dossier au domicile, les feuilles de celui-ci sont archivées régulièrement.

Sont notées sur la « fiche usager » du dossier de soins les personnes à prévenir, les coordonnées des intervenants médicaux, paramédicaux et organismes sociaux. Ces informations sont d'une importance majeure. Tout changement doit être signalé au service afin qu'une mise à jour soit effectuée. Toutes les informations concernant l'usager font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la nouvelle loi "informatique et liberté" du 6 août 2004.

L'usager exerce un droit d'accès, d'opposition ou de rectification aux informations qui le concernent.

### > PARTICIPATION DES USAGERS A LA VIE DU SERVICE

En vertu des articles L 311-5 et L 311-6 du code de l'action sociale et des familles.

#### Questionnaire de satisfaction

Véritable baromètre de perception dans la qualité de la prise en charge, l'usager (et/ou son représentant) est invité à porter toute l'attention à cette enquête annuelle et à la compléter en toute liberté de pensée. Les réponses restent anonymes lors du dépouillement et du traitement des données. Les résultats de cette enquête sont analysés et commentés lors des réunions de service. Tout le personnel est sollicité afin de mettre en place des actions d'amélioration.

#### La personne qualifiée

Cette personne peut être sollicitée par toute personne bénéficiaire d'une prise en charge et/ou son représentant en cas de désaccord avec la décision du CVS (Conseil de la Vie Sociale) de SSV. La personne qualifiée peut être saisie directement par l'usager sans l'intermédiaire du service, soit auprès des services de la Direction Départementale de l'action sanitaire et sociale, soit auprès du Conseil Général du Var.

#### L'entretien avec la Direction

Sur simple demande, l'usager et/ou son représentant peut solliciter un rendez-vous avec un membre de la Direction. L'usager peut, par le biais de cet entretien, s'informer sur les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins.

#### Accès aux informations et aux droits fondamentaux (Loi du 4 janvier 2002)

Toute personne bénéficiant d'une prestation a un droit d'accès à toute information ou à tout document relatif à sa prise en charge.

Pour accéder à ces informations les usagers ou leur ayant-droit (famille ou tutelle) devront informer le service, par un courrier recommandé avec accusé de réception, de leur volonté de consulter les documents. Une réponse par courrier leur notifiera la prise en compte de leur demande et leur proposera de fixer un rendez-vous.

Lors de ce rendez-vous, l'usager devra être muni d'une pièce d'identité en cours de validité et l'ayant-droit, d'un document prouvant le lien avec l'usager (livret de famille et/ou document de tutelle).

Le service s'engage à délivrer les informations relatives au dossier de prise en charge de la manière suivante :

- Donner accès à tous les documents concernant la personne soignée en présence d'un membre de la direction et/ou de la secrétaire du service
- En permettre la photocopie intra-muros par la secrétaire du service, moyennant la somme de 0,12 € par photocopie (conformément au décret du 29/04/2002 de l'article 1 du Code de la santé publique)

En cas de demande de consultation du dossier émanant de toute personne autre que l'usager lui-même et/ou de son représentant, le service ne donnera aucune autorisation et fera un signalement immédiat au Médecin Inspecteur de la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales.

### > DROIT ET OBLIGATION DU SERVICE

Le soignant a l'obligation de réserve et de secret professionnel.

Le service étant organisé par roulements et le personnel soignant pouvant être masculin ou féminin, **l'usager ne pourra en aucun cas choisir le personnel soignant intervenant à son domicile.**

Le soignant n'a pas à effectuer de tâches relevant d'une auxiliaire de vie ou d'une aide-ménagère.

Le soignant ne devra pas recevoir de l'usager une quelconque rémunération ou gratification. Il lui est également interdit d'accepter en dépôt une somme d'argent, valeurs ou objets. Il lui est enfin interdit de solliciter un prêt d'argent auprès de l'usager

Le SSIAD n'interviendra qu'avec le consentement de l'usager et/ou de son représentant légal.

Le service n'est pas tenu d'accepter les clefs de l'usager, même pour les personnes les plus dépendantes.

Un classeur « dossier de soins » permettant de coordonner les actions de tous les intervenants est laissé au domicile de l'usager. Il demeure la propriété du service et sera récupéré en cas d'arrêt de prise en charge.

Les données informatisées pour la gestion médico-administrative ont fait l'objet d'une autorisation de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) et ne seront pas utilisées d'autres fins.

Le service dispose d'une assurance au titre de la responsabilité civile professionnelle.

Le soignant n'est pas habilité à accompagner, pendant ses heures de travail, l'usager dans son véhicule personnel, celui du SSIAD ou celui du bénéficiaire pour quelque motif que ce soit.



## > DROIT ET OBLIGATION DE L'USAGER

L'utilisateur a le libre choix de son médecin traitant qui assure l'entière responsabilité du traitement. Il doit impérativement informer le service en cas de changement de médecin traitant.

L'utilisateur doit impérativement faire appel au SSIAD pour toute nouvelle prescription du médecin traitant concernant des soins infirmiers à effectuer (pansements, injections, perfusions...) En cas de non-respect de cette procédure, les frais engagés pour les soins seront réglés par l'utilisateur et ne seront pas pris en charge par l'assurance maladie.

Le patient et sa famille sont tenus de mettre à la disposition de l'infirmier coordinateur tout document justifiant de l'affiliation à l'assurance maladie et toutes les informations médicales (ordonnances, traitements et résultats de laboratoire et radios).

L'utilisateur doit impérativement attacher ou enfermer ses animaux domestiques dès l'arrivée du personnel du SSIAD et ce, pendant l'exécution des soins jusqu'à son départ. En cas de refus d'appliquer cette précaution, le service peut interrompre la prise en charge immédiatement. Cet arrêt des soins donne lieu à un signalement au médecin traitant et aux autorités compétentes. Il est expressément demandé au conjoint, à la famille ou aux intervenants extérieurs au service de ne pas interférer dans les soins dispensés au bénéficiaire. Toutefois, dans un souci de maintien de l'autonomie, la participation du bénéficiaire pourrait être sollicitée par le service.

Le personnel soignant ne pourra jamais remplacer la famille ou l'aidant habituel, (qui doit continuer à participer au maintien à domicile et à remplir ses obligations d'assistance permanente aux personnes dépendantes). En l'absence de l'entourage ou d'aidant habituel, l'utilisateur devra faire appel à un autre type de soutien complémentaire (aide à domicile, voisin...).

Le contrôle du travail effectué par les soignants n'est que de la compétence technique du service. Cependant l'infirmier coordinateur se rendra au domicile de l'utilisateur sur simple demande pour répondre aux observations ou interrogations de l'utilisateur, pour faire des visites de contrôle concernant son personnel, les soins dispensés et l'environnement de l'utilisateur.

L'utilisateur et/ou l'entourage doit mettre à disposition, au domicile, le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des soins d'hygiène et de confort tels que : gants, serviettes de toilette, cuvette, produits de toilettes (savon, gel douche, shampoing...) protection en cas d'incontinence, linge propre et adapté et en quantité suffisante... Cette liste n'est pas exhaustive. L'utilisateur et/ou l'entourage veilleront à son approvisionnement permanent (savon et serviette pour le personnel).

Pour votre information, il est strictement interdit de jeter les Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux (DASRI) dans les ordures ménagères. Pour cela nous pouvons être amenés à déposer un carton DASRI ou une boîte à aiguilles à votre domicile.

L'utilisateur et/ou son représentant légal doit veiller à fournir, en quantité suffisante, tous les textiles propres (vêtements, draps...) ainsi que des sacs poubelles et un panier pour le linge sale dans le cadre de la prévention des risques infectieux.

Le service, pour assurer la sécurité de l'utilisateur et celle du personnel soignant pourra exiger (même en cours de prise en charge) certains aménagements et adaptations de l'habitat, tels que : barre de maintien, tapis antidérapant, banc de baignoire, lit médicalisé électrique, déambulateur, chaise garde-robe à roulettes, lève personne... Cette liste n'est pas exhaustive. Un refus entraîne une cessation immédiate de la demande de prise en charge.

L'utilisateur contraint de s'absenter pour un motif personnel doit en aviser le service dans les meilleurs délais, avant tout départ et retour à domicile, afin de lui permettre d'élaborer les plannings.

Toute modification dans les coordonnées de la famille et/ou des personnes à joindre ainsi que des intervenants extérieurs, est à signaler au service immédiatement.

En cas d'hospitalisation, la personne référente doit en informer immédiatement le service. Elle signalera les coordonnées de l'établissement d'accueil et dès que possible de la date de sortie pour un retour à domicile dans les meilleures conditions possibles.

En cas d'interruption des soins, une réadmission ne sera pas systématique, elle sera envisageable en fonction des places disponibles.

Le service étant un terrain de stage pour les élèves infirmiers et/ou aides-soignants, le stagiaire doit être accueilli par l'utilisateur en même temps que le soignant du service.

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

L'utilisateur doit signaler toute pathologie pouvant être transmise au personnel. Le non-respect de cette règle élémentaire de prévention des risques entraîne l'arrêt immédiat de la prise en charge et ce jusqu'à la mise en place des dispositions nécessaires à la limitation des risques infectieux.

#### **> HARCELEMENT ET MALTRAITANCE**

Tout acte de maltraitance (physique, verbal, psychologique) et/ou harcèlement ne peuvent être tolérés, que ce soit :

- D'un membre du personnel envers l'utilisateur et/ou l'entourage
- De l'utilisateur et/ou l'entourage envers un membre du personnel

Procédure à suivre en cas de maltraitance et/ou de harcèlement :

- Signalement au médecin traitant
- Déclaration écrite faite par la victime sur la fiche d'incident mise à la disposition dans le classeur de soins
- Signalement de l'incident auprès du CVS (Conseil de la Vie Sociale)
- Signalement aux organismes compétents (DDASS...)

#### **> LES MEDICAMENTS**

Les médicaments doivent être rangés dans une pharmacie fermée à clés.

Sur prescription du médecin traitant, l'infirmier du service peut être amené à préparer les médicaments.



Dans ce cas, l'usager et/ou son représentant légal veillera à mettre à disposition :

- La dernière ordonnance du médecin
- Un pilulier hebdomadaire
- Une réserve suffisante de médicaments pour que le traitement puisse être administré à l'usager dans le respect de la posologie notifiée sur l'ordonnance médicale.

La préparation hebdomadaire du pilulier est réalisée par l'infirmier du service.

Pour éviter les risques d'interruption du traitement, l'infirmier informe l'usager et/ou l'entourage de la quantité insuffisante des médicaments pour la semaine suivante. Il appartient à l'usager de prévoir son approvisionnement en conséquence.

En cas de rupture de tout ou partie du traitement pour cause d'absence de médicaments, l'infirmier n'est pas en mesure d'effectuer un autre passage au domicile pour compléter le pilulier. La responsabilité du service est dérogée. Celui-ci ne peut être tenu responsable des conséquences liées au non-respect des posologies prescrites.

En cas de problème persistant sur ce point, une procédure de fin de prise en charge pour "refus de soins" et de signalement peut être entamée.

L'usager peut prendre son traitement dans le pilulier. Cependant, l'administration des médicaments peut être faite par les soignants du service et/ou l'entourage si nécessaire.

### > DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat prend effet au jour de l'admission lors de l'établissement du protocole de traitement par le médecin traitant de l'usager et suit la validité du protocole. Ce protocole est valable 30 jours. Une demande de prolongation sera proposée, par le service, au médecin traitant de l'usager, pour de nouvelles périodes de 3 mois renouvelables.

### > INTERRUPTION DES SOINS

Les deux parties signataires (le service et l'usager) peuvent, à tout moment, mettre fin au contrat de façon définitive ou temporaire.

Dans le cas d'une demande d'interruption des soins à l'initiative de l'usager et/ou de son représentant légal, le document adapté (demande d'arrêt définitif ou demande d'arrêt temporaire – Cf. Annexes) devra être transmis au service dans le meilleur délai. Les soins seront stoppés le jour souhaité par l'usager et/ou son représentant légal.

L'usager et/ou son représentant légal doit nous informer des moyens mis en œuvre afin d'assurer la continuité des soins, et restituer le dossier de soins (classeurs) utilisé au domicile tout au long de la prise en charge.

Les motifs de résiliation du service peuvent être notamment : non-respect des droits et obligations découlant du présent contrat et règlement de fonctionnement, non-respect des règles de sécurité, insalubrité du logement ou très mauvaises conditions de travail, problème relationnel répétitif ou comportement dangereux,

absences répétées (sauf cas de force majeure), non réception dans les délais impartis par la réglementation en vigueur des protocoles de traitement dûment remplis par le médecin traitant de l'usager.

En cas d'interruption imprévue (hospitalisation), le service conserve la place de la personne accueillie pendant 48 heures. Au terme de cette période, l'usager est automatiquement inscrit sur liste d'attente. Sa réadmission dépend des possibilités du service à la date de la demande de reprise des soins et de l'évolution de l'état de santé de l'usager.

Selon l'évolution de l'état de santé de l'usager et/ou le non-respect des droits et obligations du bénéficiaire le service peut être amené à le transférer en accord avec le médecin traitant vers d'autres modes de prise en charge ou à cesser les soins.

### **> ECHELLE DES SANCTIONS ET RECOURS**

#### **Sanctions pour le non-respect du règlement**

En cas de non-respect des obligations et devoirs découlant du livret d'accueil et règlement de fonctionnement, des sanctions peuvent être prises (elles peuvent aller du simple avertissement à l'interruption de la prise en charge momentanée ou définitive).

#### **Recours – CVS (Conseil de la Vie Sociale)**

En cas de désaccord, il est possible de saisir le CVS (Conseil de la Vie Sociale) en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Santé et Solidarité du Var

Conseil de la Vie Sociale

Espace France Europe - 1328, chemin de la Planquette - BP 60025

83951 LA GARDE CEDEX

La liste nominative des membres étant instable, vous pouvez la demander si besoin à la secrétaire de Direction au 04.94.27.50.50.

### **> ELABORATION ET REVISION DU LIVRET D'ACCUEIL : REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT ET CONTRAT DE SOINS**

Ce document a été validé par le Conseil d'Administration le 18/09/2008 et est soumis aux instances représentatives du personnel du service le 24/09/2008.

Il entre en application depuis le 01/10/2008.

Celui-ci fera l'objet d'une révision automatique au maximum tous les cinq ans.

Le ..... / ..... / .....

Signature de l'usager et/ou de son représentant légal précédée de la mention "lu et approuvé" :



## Extraits de certains textes de Loi

### Rappel des articles L 116-1 et L 116-2 du Casf (Code de l'Action Sociale et des Familles)

En vertu de ces articles, le service a le devoir de promouvoir l'autonomie, la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, de prévenir les exclusions et d'en corriger ses effets.

«.. L'action sociale est conduite dans le respect de l'égalité dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux.. »

### Rappel de l'article L 311-3 du Casf

Le service à le devoir de garantir à toute personne prise en charge, l'exercice de ses droits et libertés individuelles. Dans le respect de ces articles, le règlement de fonctionnement a pour objet de préciser l'organisation de la vie au sein du service et de définir les règles qui faciliteront la vie collective tout en respectant les libertés individuelles. Le respect des libertés fondamentales de toute personne s'exprime dans un respect mutuel. La liste des droits des usagers est par ailleurs présentée dans la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie. Le règlement de fonctionnement est remis à toute personne prise en charge, si nécessaire aux représentants légaux. Le règlement de fonctionnement a également pour objet de préciser la marche et les principes directeurs du service.

### Rappel de l'article L1111-7 du Code de la santé publique

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenue, à quelque titre que ce soit, par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examen, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.

[...]

### Examen des plaintes et réclamations

« Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

« Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

« Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

« Art. R. 1112-93. - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

« Art. R. 1112-94. - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

« Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

« Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 septembre 2003

MINISTERE DE LA SANTE, DE LA FAMILLE ET DES PERSONNES HANDICAPEES

## Article 1<sup>er</sup> :

### Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

## Article 2 :

### Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## Article 3 :

### Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de service a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## Article 4 :

### Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne.

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.



Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas d'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## **Article 5 :**

### **Droit à la renonciation.**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions des capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

## **Article 6 :**

### **Droit au respect des liens familiaux.**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions en justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## **Article 7 :**

### **Droit à la protection.**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

## **Article 8 :**

### **Droit à l'autonomie.**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

**Article 9 :**  
**Principe de prévention et de soutien.**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

**Article 10 :**  
**Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie.**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

**Article 11 :**  
**Droit à la pratique religieuse.**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite des représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement et services.

**Article 12 :**  
**Respect de la dignité de la personne et de son intimité.**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

**Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 art.4 I, II, art 9**

« Toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le Président du Conseil Général après avis de la commission départementale consultative mentionnée à l'article L.312-5. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par le décret en Conseil d'Etat.

# DEMANDE D'ARRET DEFINITIF DE PRISE EN CHARGE

## A l'initiative de l'utilisateur ou de son représentant légal

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile de Santé et Solidarité du Var (SSIAD SSV)  
a en charge

Madame, Monsieur : .....

L'utilisateur ou son représentant légal demande l'arrêt des prestations du SSIAD SSV,

à compter du : ..... / ..... / .....

Si le signataire du document n'est pas l'utilisateur pris en charge, veuillez alors indi-  
quer votre nom et le lien de parenté ou légal existant :

.....  
J'atteste prendre les mesures nécessaires pour continuer à promouvoir la santé  
et la sécurité de la personne désignée ci-dessus.

Fait à ..... le : ..... / ..... / .....

Signature de l'utilisateur  
ou de son représentant légal

Signature IDE Coordinateur

Exemplaire USAGER



# DEMANDE D'ARRET DEFINITIF DE PRISE EN CHARGE

## A l'initiative de l'utilisateur ou de son représentant légal

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile de Santé et Solidarité du Var (SSIAD SSV)  
a en charge

Madame, Monsieur : .....

L'utilisateur ou son représentant légal demande l'arrêt des prestations du SSIAD SSV,

à compter du : ..... / ..... / .....

Si le signataire du document n'est pas l'utilisateur pris en charge, veuillez alors indi-  
quer votre nom et le lien de parenté ou légal existant :

.....  
J'atteste prendre les mesures nécessaires pour continuer à promouvoir la santé  
et la sécurité de la personne désignée ci-dessus.

Fait à ..... le : ..... / ..... / .....

Signature de l'utilisateur  
ou de son représentant légal

Signature IDE Coordinateur

Exemplaire SSIAD

# DEMANDE D'ARRET MOMENTANÉ DE PRISE EN CHARGE PAR LE SSIAD SSV

## A l'initiative de l'utilisateur et/ou de son représentant légal

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile de Santé et Solidarité du Var (SSIAD SSV)  
a en charge

Madame, Monsieur : .....

L'utilisateur demande l'arrêt momentané des soins, pour le(s) motif(s) suivant(s) :

.....

Les soins cesseront le : ..... / ..... / .....

Après les soins du :  Matin  Midi  Soir

L'utilisateur et/ou son entourage contactera le service pour définir la date de reprise  
des soins.

Fait à ..... le : ..... / ..... / .....

Signature de l'utilisateur ou de son représentant légal  
(Veuillez alors indiquer le lien existant)

Signature IDE Coordinateur

Exemplaire USAGER



# DEMANDE D'ARRET MOMENTANÉ DE PRISE EN CHARGE PAR LE SSIAD SSV

## A l'initiative de l'utilisateur et/ou de son représentant légal

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile de Santé et Solidarité du Var (SSIAD SSV)  
a en charge

Madame, Monsieur : .....

L'utilisateur demande l'arrêt momentané des soins, pour le(s) motif(s) suivant(s) :

.....

Les soins cesseront le : ..... / ..... / .....

Après les soins du :  Matin  Midi  Soir

L'utilisateur et/ou son entourage contactera le service pour définir la date de reprise  
des soins.

Fait à ..... le : ..... / ..... / .....

Signature de l'utilisateur ou de son représentant légal  
(Veuillez alors indiquer le lien existant)

Signature IDE Coordinateur

Exemplaire SSIAD



Votre  
douleur,  
parlons-en

## Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

Le personnel soignant de Sant é et Solidarité du Var (SSV) est formé à mesurer l'intensité de la douleur d'échelles d'évaluation.

Lutter contre la douleur, c'est surtout vous proposer et mettre en œuvre un lien avec votre médecin traitant des traitements adaptés : des antalgiques et, si besoin, des morphiniques qui, rappelons, ne produiront pas de dépendance.

Les équipes soignantes de SSV sont formées pour éviter toute douleur à l'occasion des soins qui vous sont prodigués.

**Nous prenons en compte aussi les difficultés psychologiques en lien avec la douleur et il vous est possible de rencontrer un psychologue de SSV.**

### Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

> les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.

> les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.

> les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

### Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

### Evaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

**Article L.1110-5 du code de la santé publique : « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »**



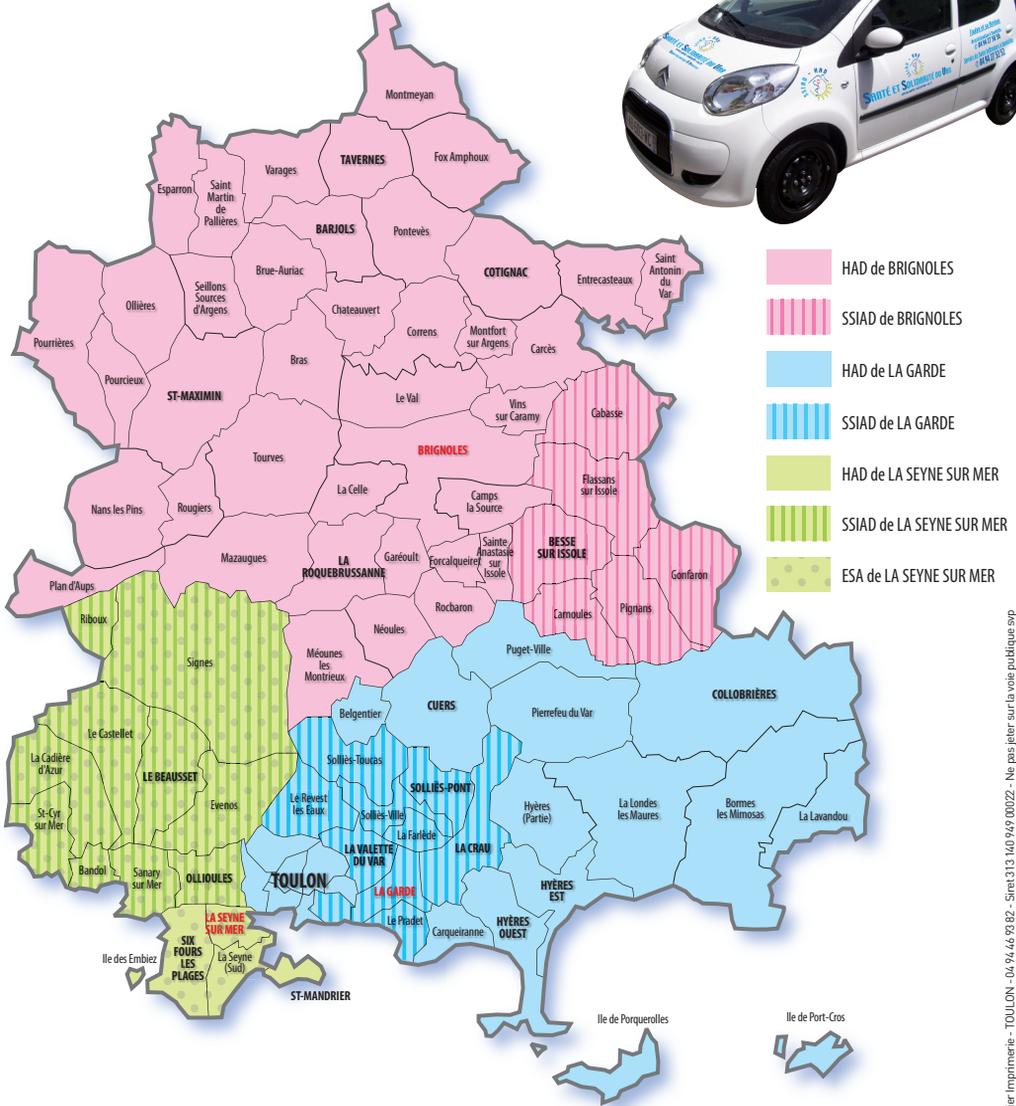
Votre  
douleur,  
parlons-en



[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

# SANTÉ ET SOLIDARITÉ DU VAR

Toulon et sa région - Brignoles - Saint-Maximin



## Santé et Solidarité du Var SSIAD Service de Soins Infirmiers A Domicile

Espace France Europe - 1328, chemin de la Planquette - BP 60025 - **83951 LA GARDE CEDEX**  
Tél. 04 94 27 52 52 - Fax : 04 94 31 49 56 -E-mail : ssiad-lagarde@orange.fr

### SSIAD

quartier St-Jean - Route Nationale 7 - **83170 BRIGNOLES**  
Tél. 04 94 72 40 00 - Fax : 04 94 72 17 06  
E-mail : ssiad-besse@sante-solidarite-var.fr

### SSIAD/ESA

178, avenue Estienne d'Oves - **83500 LA SEYNE SUR MER**  
Tél. 04 98 07 44 36 - Fax : 04 98 00 62 40  
E-mail : ssiad-ollioules@sante-solidarite-var.fr