



# LIVRET d'ACCUEIL

## SERVICE de SOINS INFIRMIERS à DOMICILE

### CENTRE HOSPITALIER de GIMONT

**Lieu-dit « Saint Hippolyte » Côte de la Morue  
32200 GIMONT**

**Infirmière coordinatrice : ☎ 05 81 67 21 78  
06 81 58 06 19**

**Mail : [ssiad@hopital-gimont.fr](mailto:ssiad@hopital-gimont.fr)**

*Ou*

**[fanny.gros@hopital-gimont.fr](mailto:fanny.gros@hopital-gimont.fr)**

Vous avez sollicité le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) pour obtenir une aide pour votre maintien à domicile. Nous vous remercions de nous avoir accordé votre confiance.

Ce livret vous est remis pour vous présenter le service.

## **1. La présentation du SSIAD**

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) a été créé le 15 mai 2000 ; il se situe dans les locaux de l'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) Saint Hippolyte, côte de la Morue.

Le Centre Hospitalier est l'organisme gestionnaire, l'établissement est situé à Gimont dans le Gers, sur l'axe routier Auch-Toulouse.

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) est autorisé à prendre en charge 30 personnes : 26 personnes âgées et 4 personnes handicapées de moins de 60 ans.

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlement en vigueur.

Il a pour fonction principale de dispenser sur prescription médicale aux personnes malades ou atteintes par une diminution de leurs capacités physiques, des soins d'hygiène et d'aide pour accomplir les actes essentiels de la vie.

Ceci est réalisable lorsque les patients ou leurs familles le souhaitent, lorsque les conditions matérielles, psychologiques et sociales le permettent dans la mesure où l'affection peut être traitée à domicile. La participation de l'entourage est primordiale.

### **Aire d'intervention**

Canton Gimone - Arrats: Gimont, Escorneboeuf, Maurens, Giscaro.

Canton Auch 2 : Montiron, Juilles, Saint Caprais, Lussan, Isle Arné.

Canton Astarac - Gimone : Saramon, Lartigues, Sémézies- Cachan, ST -Martin Gimois, Tirent Pontéjac, Aurimont, Boulaur, Bédéchan, Castelnau Barbarens.

Canton de l'Isle-Jourdain : Clermont -Savès, Monferran- Savès, Isle Jourdain, Frégouville, Endoufielle, Auradé, Lias, Marestaing, Pujaudran, Ségoufielle.

Canton du Val de Save : Castillon Savès.

## **2. Les missions du SSIAD**

Le SSIAD a pour mission principale d'assurer, sur prescription médicale, des soins infirmiers d'hygiène, de réadaptation et d'accompagnement psychologique à des personnes âgées dépendantes ou des adultes handicapés ; ainsi il permet :

- D'éviter ou écourter une hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile,
- De faciliter le retour à domicile,
- D'organiser une continuité des soins pour prévenir et retarder une dégradation progressive de l'état de santé et l'admission en institution,
- D'accompagner le patient et son entourage dans les différentes étapes de sa maladie y compris la fin de vie.

Le service est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité comme la promotion de la bientraitance, la garantie de soins de qualité, l'adaptabilité du service, la prévention, l'information... afin de favoriser la qualité de vie au domicile.

## **3. L'organisation du SSIAD**

L'infirmière coordonnatrice est l'interlocutrice principale des familles et des professionnels de santé. Elle travaille sous la responsabilité de la cadre de santé de rattachement au SSIAD, Me Ferraris Sophie

Elle est chargée :

- De coordonner le fonctionnement du service : accueil du public concerné, évaluation des besoins, encadrement des aides-soignants, planification des interventions.
- D'assurer des activités d'administration avec des services sociaux et médico-sociaux.
- D'établir un rapport d'activité annuel.

Les aides-soignants, salariés du Centre Hospitalier de Gimont effectuent des soins relevant de leurs compétences sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice :

- Dispenser des soins tels qu'hygiène, confort, soutien relationnel et psychologique, conseils éducatifs et préventifs dans le cadre de la préservation de l'autonomie ou de l'accompagnement de fin de vie.
- Transmettre et consigner les informations dans le dossier du patient.
- Assurer une surveillance et prendre des initiatives en cas de symptômes anormaux (appel du médecin par exemple...)

Les infirmiers qui interviennent sont des infirmiers libéraux qui ont passés convention avec le SSIAD. Ils sont choisis par le patient et sont responsables des actes qu'ils exécutent selon la nomenclature et la prescription médicale. Leurs prestations sont prises en charge dans le budget du SSIAD.

D'autres professionnels peuvent intervenir : pédicures, kinésithérapeutes, orthophonistes. Ils accomplissent des actes qui relèvent de leurs compétences.

### **Les horaires d'ouverture**

Lundi, mardi, jeudi, vendredi : 7h30-15h30 ; 17h-20h

Samedi, mercredi: 7h30- 12h30; 17h-20h

Dimanche : 8h-12h30 ; 17h-20h

### **La permanence téléphonique**

Elle est assurée le lundi et le jeudi de 9h à 16h30.

Un répondeur téléphonique enregistre votre message les autres jours ou en cas d'absence.

En cas d'urgence, il est possible d'appeler au 05 62 67 25 10 (service de médecine du Centre Hospitalier de Gimont).

En cas d'urgence médicale, appeler votre médecin traitant ou le centre 15.

En cas d'événement particulier (hospitalisation, décès etc...), il est demandé à la famille de prévenir l'infirmière coordonnatrice du SSIAD dès que possible.

## **4. La prise en charge**

Le SSIAD est destiné aux personnes malades ou dépendantes âgées de plus de 60 ans ; les personnes plus jeunes peuvent en bénéficier après accord du contrôle médical.

Le médecin traitant qui juge utile l'intervention du SSIAD établit un certificat médical pour un mois.

L'entourage du bénéficiaire contacte l'infirmière coordonnatrice. Celle-ci se rend au domicile de la personne pour évaluer la dépendance et organiser la prise en charge.

Lors de cet entretien, un certain nombre de documents vous sera demandé afin de compléter le dossier.

Pour assurer au mieux vos soins, une aide ponctuelle peut être sollicitée et/ ou l'acquisition ou la location de matériel médical adapté peut être demandée par l'infirmière coordinatrice.

Vous avez la responsabilité de l'entretien du matériel et de la mise à disposition pour les aides-soignants, du linge et du matériel nécessaire à votre accompagnement.

Le SSIAD accueille les patients dans la limite des places disponibles et propose une mise en liste d'attente tout en essayant de trouver une solution temporaire.

**Les données médicales sont protégées par le secret médical, l'ensemble des autres données est protégé par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel.**

## 5. Droits des usagers

La personne est respectée dans son identité, sa vie privée, sa dignité, sa liberté de citoyen, sa liberté d'opinion, d'expression, de se déplacer, de maintenir des relations familiales, sociales ou amicales. Sa liberté de lieu et de mode de vie est respectée sous réserve de conditions acceptables permettant l'intervention du SSIAD.

Elle, et la personne qui l'assiste, ont droit à une information complète avant l'admission, et sont consultées lors de l'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé.

Le consentement de la personne est systématiquement recherché lors des interventions. *Ces principes sont décrits dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie jointe à ce livret.*

Le SSIAD respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Elles sont cependant échangées entre les professionnels de santé intervenant dans l'intérêt de l'usager.

Les données concernant l'usager font l'objet d'un traitement informatisé conformément aux dispositions de la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978. D'autre part, le SSIAD informe le patient qu'il bénéficie d'un droit d'accès et de rectification quant à l'informatisation de son dossier.

### \*Droits d'accès à votre dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein du service. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant une demande écrite auprès de la direction (fournir la photocopie de votre pièce d'identité).

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

La loi prévoit également des droits d'accès particuliers pour les ayants droits des personnes décédées.

### \*Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les 3 ans, elles peuvent être annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge : confiez-les-lui ou signaler leur existence.

### \*La personne de confiance

Vous pouvez également désigner par écrit une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long de votre parcours de soins. Cette personne,

que le service considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations.

Elle pourra également, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Vous pouvez à tout moment annuler votre désignation ou en modifier les termes.

#### \*Le consentement éclairé

En quoi consiste le consentement libre et éclairé ?

Ce droit signifie que le consentement de la personne doit être:

- Libre, c'est-à-dire ne pas avoir été obtenu sous la contrainte, et renouvelé pour tout nouvel acte médical.
- Éclairé, c'est-à-dire que la personne doit avoir été préalablement informée des actes qu'elle va subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner.

Quelles sont les possibilités d'utilisation de ce droit ?

- Vous pouvez faire valoir ce droit simplement en le disant à votre médecin.
- Vous pouvez également demander à ne pas être informé (sur votre état de santé, un diagnostic ou les informations concernant les soins qui vous sont proposés, etc....). Il vous faut pour cela le mentionner aux médecins qui vous suivent afin que cette volonté soit inscrite dans votre dossier médical.

Il vous est également possible de refuser tout acte diagnostique ou tout traitement, ainsi qu'en demander l'interruption.

Cependant, si par ce refus vous mettez votre vie en danger, votre médecin doit :

- Respecter votre décision
- Vous informer des conséquences et de la gravité de ce refus

Cette décision devra être réitérée dans un délai raisonnable. Vous pouvez changer d'avis concernant votre traitement à tout moment.

#### \*Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'infirmière coordinatrice. Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer le directeur de l'établissement ou en son absence la personne déléguée pour recueillir votre plainte.

Un questionnaire de satisfaction vous est remis tous les ans pour recueillir toutes vos observations et suggestions concernant le service.

#### \*De même, vous pouvez solliciter une personne qualifiée.

La personne qualifiée doit informer et aider l'utilisateur à faire valoir ces droits.

Elle doit assurer un rôle de médiateur entre l'utilisateur et le service en cas de préjudice du fait de l'activité du service.

Dans notre département, plusieurs personnes qualifiées ont été nommées conjointement par le Préfet, le Président du conseil général et la Directrice de l'Agence Régionale de Santé pour les années 2016, 2017 et 2018. Cette liste est consultable dans les locaux de l'EHPAD Cahuzac et vous pouvez également la demander à l'infirmière coordinatrice (cf annexe)

## **La Commission Des Usagers (CDU)**

Conformément au décret 2016-726 du 1<sup>er</sup> Juin 2016, la Commission Des Usagers est opérationnelle depuis le 18 Novembre 2016 en remplacement de la CRUPEC (Commission de Relation avec les Usagers et la Qualité de la Prise En Charge).

### Rôle et missions – A quoi sert la Commission Des Usagers ?

Elle permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers.

Ses missions sont de :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches. Elle devient un lieu de dialogue et d'échange, au sein de l'établissement.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients/résidents, de leurs proches et de la prise en charge. Elle est consultée sur la politique de prise en charge menée par l'établissement.

Elle suit la synthèse des réclamations et plaintes, les demandes de médiations, le nombre de demandes de communications d'informations médicales, les résultats des questionnaires de sorties et enquêtes de satisfaction, et les événements indésirables survenus dans l'établissement. Les événements indésirables graves sont tous présentés et elle étudie les actions menées par l'établissement pour y remédier.

Elle procède à une appréciation des pratiques de l'établissement et formule des recommandations.

### Le représentant des Usagers

C'est un porte-parole officiel siégeant au sein de la Commission Des Usagers. Il est chargé de faire le lien entre les usagers et les professionnels de santé.

Le représentant des usagers appartient à une association ayant une action effective et réelle dans le domaine de la santé. Son activité et son engagement dans cette association l'ont amené à être mandaté pour représenter les Usagers. Sa nomination est validée par l'Agence Régionale de Santé.

Coordonnées des représentants des Usagers siégeant à la Commission Des Usagers du centre hospitalier de Gimont :

Nom - Prénom	Téléphone	Adresse de messagerie	Association
BORIES Jean-Yves	05 62 67 78 37	boriesdarolles@gmail.com	Ligue contre le cancer 31
OMIC Joseph	06 88 95 83 65	fnathsectiongers@gmail.com	FNATH : Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés
FANTINI Huguette	05 62 67 81 06	fantinihuguette@orange.fr	AFP : Association des paralysés de France
SILENDI Danielle	05 62 65 84 87		VMEH : Visite des malades dans les établissements hospitaliers

## 6. La démarche qualité

Le service est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Il a pour obligation de satisfaire à des procédures d'évaluation interne et externe.

L'évaluation interne équivaut à un état des lieux réalisés par la structure, une auto-évaluation de ses activités et de la qualité de ses prestations. Un rapport de cette évaluation et un plan d'action d'amélioration doivent être envoyés à l'Agence Régionale de Santé. Elle doit être réalisée tous les 5 ans.

L'évaluation externe est réalisée par des experts visiteurs extérieurs à l'établissement. Elle explore les mêmes champs que l'évaluation interne. Les experts visiteurs réalisent un rapport de cette évaluation externe lui aussi envoyé à l'Agence Régionale de Santé. De plus, ils émettent des préconisations pour le service. L'évaluation externe est à réaliser tous les 7 ans.

La démarche qualité poursuit cette dynamique : elle met en œuvre les actions d'amélioration, et tient compte des préconisations.

**NOUS SOMMES TOUS CONCERNÉS PAR LA DEMARCHE QUALITÉ !**

**La bientraitance** est une priorité pour tous les professionnels. C'est une culture qui vise à promouvoir le bien être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

Si ce problème vous concerne, voici le numéro national contre la maltraitance des personnes âgées ou handicapées : **3977**

De plus, nous avons besoin de votre avis pour améliorer en permanence la qualité de l'accueil et des soins. Une enquête de satisfaction est réalisée annuellement, nous vous remercions de bien vouloir y participer et de nous faire part de vos impressions concernant votre séjour.

Voici la synthèse des réponses pour les années 2011 - 2012 et 2014



<b>Items et pourcentage de patients satisfaits</b>			
	2014	2015	2016
Information lors de l'entretien préalable à l'admission	92%	97%	97%
Information au cours de la prise en charge	96%	90%	90%
Connaissance du livret d'accueil	92%	94%	100%
Rencontre avec l'infirmière coordinatrice	96%	90%	100%
Respect dignité et intimité	96%	100%	100%
Prise en charge de la douleur	92%	100%	100%
Ensemble des soins	96%	100%	100%
Respect des choix	96%	97%	100%
Durée des interventions	92%	86%	100%
Soutien apporté par le SSIAD	96%	100%	97%
Informations Vie sociale	52%	43.5%	43%

## **7. Le projet d'accompagnement personnalisé**

Lors de votre prise en charge, vous allez bénéficier de l'élaboration d'un projet d'accompagnement personnalisé. Il peut être construit avec votre collaboration et/ou celle de votre entourage, afin de répondre au mieux à vos besoins et attentes en garantissant votre libre choix entre les prestations proposées et le respect de votre consentement.

## **8. Formation et stagiaires**

Étant soucieux de la formation des professionnels et des futurs professionnels, l'hôpital de Gimont, en lien avec les établissements de formation, s'engage à recevoir des stagiaires, qui seront amenés à faire les tournées avec les aides-soignantes et pourront réaliser certains soins afin de se former et d'être évalué.

N'hésitez à signaler à l'équipe soignante le refus de la présence des élèves aides-soignants à votre domicile.

## **9. Services pour faciliter le maintien au domicile**

Centre Hospitalier de Gimont : 05 62 67 25 25

CLIC (centre local d'information et de coordination) : 05 81 67 12 14

Service de portage de repas à domicile : 05 62 67 25 05

SAAD (service d'aide et d'accompagnement à domicile) des différents cantons ; *s'adresser à la mairie de votre domicile.*

L'articulation de tous les intervenants permet de réaliser une prise en charge sécurisante pour le patient et son entourage.

## 9. Organigramme du SSIAD

