



# LIVRET D'ACCUEIL



**Soins et accompagnement  
à domicile**

**SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE  
DE LA VALLEE DE L'AUTHION  
1, place Leclerc – 49160 LONGUE  
Tél : 02.41.52.16.47**

F 30 B - Date d'application : 02/04/2013

Membre de l'Union Nationale de l'Aide,  
des Soins et des Services aux Domiciles.



## **Le mot de la direction**

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de vous adresser à notre service pour votre maintien à domicile ou pour l'un de vos proches. Nous vous en remercions et vous souhaitons la bienvenue.

Nous nous engageons à dispenser des soins de qualité et à vous accompagner tout au long de votre prise en charge.

Ce Livret d'Accueil est destiné à vous apporter des informations sur notre structure, ses missions, et son fonctionnement.

Il comporte :

- L'historique de la structure
- Le règlement de fonctionnement
- La charte de droits et des libertés de la personne âgée dépendante
- La liste des personnalités qualifiées du département

**Ce document se réfère aux textes en vigueur, à savoir :**

- Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles
- Circulaire DGAS/SD 5 n°2008-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil
- Décret 2004-613 du 25 juin 2004 relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des SSIAD, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile

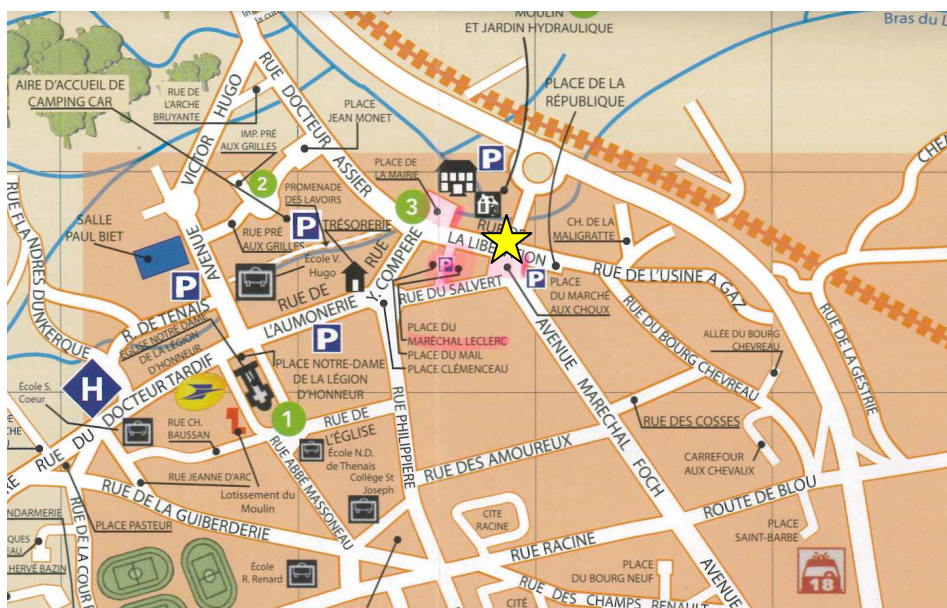
Je vous souhaite une bonne lecture et reste à votre disposition avec l'ensemble de l'équipe pour toute question complémentaire sur l'organisation et le fonctionnement du service de Soins Infirmiers à Domicile de l'association Santé Loire Vallée de l'Authion.



Hélène BAYER  
Directrice

# I – Informations générales et plan d'accès

## Plan d'accès



## Coordonnées :

**Santé Loire Vallée de l'Authion**



**Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) et Equipe Mobile Alzheimer (EMA)**

Adresse postale : 1, place du Général Leclerc – 49160 LONGUE

Accueil du public : 8 rue de la Libération – 49160 LONGUE

☎ 02.41.52.16.47

☎ 02.41.52.65.19

Email : [ssiadauthion@wanadoo.fr](mailto:ssiadauthion@wanadoo.fr) - site internet : [www.santeloire.una49.fr](http://www.santeloire.una49.fr)

## Historique :

Le SSIAD et l'EMA sont gérés par l'association Santé Loire Vallée de l'Authion, association loi 1901 fondée en 1983 et déclarée à la sous préfecture de Saumur. Le SSIAD a été autorisé par le Préfet de Maine et Loire le 5 septembre 1987, l'EMA en octobre 2009.

## II - Horaires d'ouverture

**Horaires d'ouverture des bureaux :** du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h

Pour contacter les infirmières coordinatrices ☎ **02.41.52.16.47(\*)**

**Mme Marie Hélène BEAUSSIER – Mme Armelle CLAUDE – Mme Jocelyne GIQUEL**

Pour contacter la direction

☎ **02.41.52.81.91**

**Mme Hélène BAYER**

## **Horaires d'astreintes**

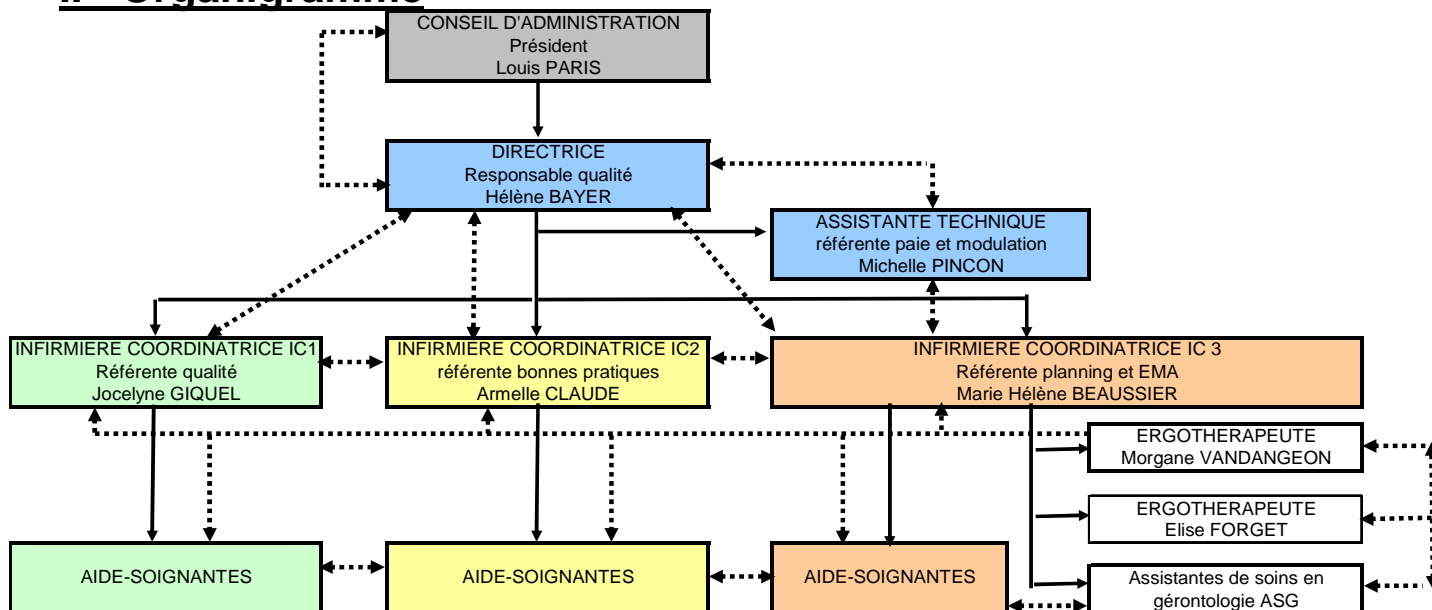
Du lundi au vendredi : de 7h00 à 8h30 et de 18h00 à 22h00

Samedi dimanche et jours fériés : de 7h00 à 22h00

*(\*) Le Week end et en dehors des horaires d'ouverture des bureaux, un système d'astreinte permet le renvoi des appels vers le téléphone portable d'une infirmière coordinatrice. Il vous suffit de composer le **02.41.52.16.47** pour être mis en contact avec l'infirmière d'astreinte.*

**En cas d'urgence vitale, appelez le 15**

## II - Organigramme



### LEGENDE



## III - Objectifs et missions

Le SSIAD Vallée de l'Authion est autorisé par l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire (ARS) pour délivrer **sur prescription médicale** des soins d'hygiène et de confort.

La mission première du SSIAD est **de favoriser le maintien à domicile**. Pour cela il organise et coordonne :

- des soins d'hygiène et de confort réalisés par des aides soignantes
- des soins techniques infirmiers assurés par convention avec les infirmiers libéraux et les centres de soins exerçant sur le territoire d'activité.



Le SSIAD intervient sur **31 communes** de la Vallée de l'Authion.

Son siège social est basé à **Longué Jumelles**

## **VI Modalités de prises en charge**

### ▪ **Critères d'admission**

Sur son territoire d'intervention le SSIAD peut prendre en charge :

- Les personnes âgées de soixante ans et plus, dépendantes ou malades,
- Les personnes adultes de moins de soixante ans présentant un handicap ou atteintes de pathologies chroniques qui entravent leur autonomie.

### ▪ **L'admission**

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile intervient **sur prescription médicale et avec le consentement éclairé de l'usager** ou de son représentant légal.

Les infirmières coordinatrices évaluent chaque demande en fonction de la pathologie, de l'urgence, de la dépendance et de la possibilité du maintien à domicile, en tenant compte de la disponibilité des places du service. Seule l'infirmière coordinatrice est habilitée à prononcer l'admission ou la fin de prise en charge.

Un dossier sera alors constitué et envoyé à la caisse d'assurance maladie pour accord de prise en charge par le médecin conseil.

L'admission est formalisée par la signature du **document individuel de prise en charge** (DIPEC) signé par l'usager et l'infirmière coordinatrice. L'accompagnement du service fait l'objet d'une réévaluation au moins une fois par an, si cette réévaluation modifie le plan de soin, elle est formalisée sur le Document Individuel de Prise en Charge et visée par le patient et l'infirmière coordinatrice.

Si les attentes des usagers ne correspondent pas à l'offre du soin du SSIAD, les infirmières coordinatrices réorientent la demande vers un service plus adapté.

### ▪ **Le lieu de l'intervention**

Au domicile du patient ou dans une résidence ou un foyer non médicalisé.

### ▪ **Les prestations assurées par le service**

#### **Les aides-soignantes**

Elles réalisent les soins d'hygiène ; de prévention, d'éducation et d'accompagnement selon les compétences reconnues par leur diplôme sous délégation et responsabilité de l'infirmière coordinatrice.

#### **Les infirmières libérales conventionnées avec le SSIAD**

Elles assurent les actes techniques infirmiers (injections, perfusions...).

#### **Les infirmières coordinatrices**

Elles évaluent l'état de la personne et proposent un plan de soins. Elles adaptent le plan de soin et la prise en charge suivant l'évolution de l'état du patient.

#### **L'ergothérapeute**

En fonction des besoins, l'ergothérapeute peut être sollicitée à domicile pour proposer du matériel ou une adaptation simple du logement.

**Les modalités d'intervention sont précisées dans le règlement de fonctionnement contenu dans le présent livret.**

#### ▪ **Fin de prise en charge**

Les infirmières coordinatrices peuvent mettre fin à une prise en charge selon les motifs suivants :

- ➔ L'amélioration de l'état de santé du patient permettant un retour à l'autonomie,
- ➔ L'aggravation de l'état de santé du patient nécessitant des soins techniques dépassant les possibilités du service,
- ➔ Le refus ou l'absence de mise en œuvre des conditions essentielles d'hygiène et de sécurité malgré des actions de conseils, d'information, d'incitations conduites par l'équipe du SSIAD pour prodiguer les soins répondant aux critères de qualité et de confort pour la protection des personnes.
- ➔ La détérioration significative des relations entre le personnel et le patient et /ou sa famille (agressivité répétée, violences physiques ou verbales....)
- ➔ Le souhait de la personne soignée ou de son représentant légal,
- ➔ Une modification des critères qui ont permis la prise en charge (absence d'aidant, modification du lieu de domicile...)
- ➔ Le refus par l'utilisateur ou son entourage de l'application d'un ou de plusieurs points du règlement de fonctionnement.

L'infirmière coordinatrice fait part des motifs de sa décision au médecin traitant et au praticien conseil du régime d'assurance maladie.

#### ▪ **Le financement de la prise en charge**

Le service est financé par la Sécurité Sociale selon les directives de l'Agence Régionale de Santé des Pays de Loire (ARS). La dotation financière est calculée chaque année en fonction d'un dossier budgétaire soigneusement étudié par les financeurs et leurs versements doivent couvrir l'ensemble des dépenses du service.

En contrepartie, l'utilisateur **est pris en charge à 100% par l'Assurance Maladie.**

Sont compris dans la prise en charge du service :

- les coûts inhérents aux interventions des aides soignantes,
- les soins infirmiers pratiqués par une infirmière libérale conventionnée avec le service.

### **VII - Le libre choix**

L'utilisateur a le libre choix de son médecin traitant, de son pharmacien, de son infirmier libéral, de son prestataire de matériel médical ou du service d'aide à domicile en cas de besoin.

### **VII – Garanties / assurance**

Le service a souscrit une assurance « responsabilité civile » qui le couvre contre les conséquences pécuniaires qu'il peut encourir à l'égard d'un tiers en raison de dommages corporels ou matériels consécutifs à une erreur du personnel pendant la réalisation des soins.

### **VIII - Confidentialité des données**

Les données informatisées pour la gestion médico-administrative ont fait l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions précisées par la Loi du 06/01/1978 et ont fait l'objet d'une autorisation de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) et ne seront pas utilisées à d'autres fins. Conformément à cette loi les utilisateurs bénéficient d'un droit d'accès et de rectification à ces données.

Les usagers ont la possibilité conformément à la Loi 2002-303 du 4 mars 2002 de désigner une « personne de confiance » qui serait habilitée à être informée et consultée dans le cas où l'utilisateur serait dans l'incapacité d'exprimer ses souhaits. De même, chacun peut écrire ses « directives anticipées » c'est-à-dire donner des instructions écrites sur la conduite à adopter pour respecter ses volontés.

## **IX – Participation des usagers et de leur famille**

Les usagers pris en charge par le service peuvent s'ils le désirent, adhérer à l'association Santé Loire Vallée de l'Authion, gestionnaire du SSIAD Vallée de l'Authion.

Les statuts de l'association, disponibles au service, prévoient que les membres « bénéficiaires des services de l'association » ou leurs représentants peuvent adhérer à l'association sur simple demande. L'adhésion est libre et gratuite.

Les adhérents du collège « bénéficiaires » ont le droit de vote à l'assemblée générale et peuvent être amenés à être sollicités pour participer à des groupes de travail.

Chaque année, les adhérents, les usagers et leur famille sont conviés à l'assemblée générale de l'association qui permet de rendre compte de l'activité du service et des résultats des enquêtes de satisfaction.

# Règlement de fonctionnement

Le présent règlement établi le 21 juin 2012 conformément au décret n°2003-1095 a pour objet de fixer les droits et obligations régissant les relations entre les usagers et le Service de Soins Infirmiers à Domicile. Il est établi pour une durée maximum de 5 ans.

## 1 - Organisation de la prise en charge

### **Les horaires d'intervention :**

En fonction des tournées, les aides soignantes interviennent le matin entre 8h00 et 12h00 et le soir entre 16h30 et 19h00.

### **Fréquence des passages :**

L'infirmière coordinatrice détermine en fonction de son évaluation et de l'état clinique de l'utilisateur les horaires de passage, le nombre, la fréquence et la durée des interventions. Les soins pourront avoir lieu le matin, ou le matin et le soir, ainsi que le week-end et les jours fériés si besoin. Pour les interventions du week end et des jours fériés les disponibilités du service sont limitées et la priorité est donnée aux patients les plus dépendants.

Le créneau horaire prévisionnel des interventions du service sera communiqué à titre indicatif à l'utilisateur et à sa famille. Ce créneau sera fonction de l'état de santé, du traitement, des horaires des autres intervenants et du secteur d'intervention et tiendra compte des impératifs du service. La fréquence et les heures d'intervention ne sont pas des droits systématiquement acquis. Ils peuvent être modifiés en fonction de l'organisation du service ou évoluer au fil de la prise en charge. Les interventions du week end et des jours fériés seront limitées aux actes indispensables et pourront s'inscrire en dehors des créneaux horaires prévisionnels.

A votre demande, en cas de nécessité (pour des raisons d'ordre médical notamment) il sera possible de modifier ponctuellement le créneau horaire d'intervention, sous réserve d'avoir informé le service dans un délai raisonnable.

### **Le personnel du SSIAD :**

Le service est organisé par roulements. Plusieurs salariés seront amenés à intervenir à votre domicile. Elles interviennent toutes dans le respect d'un protocole individualisé établi en équipe.

Les recrutements du personnel s'effectuent dans le respect des principes de non discrimination de sexe, d'âge ou de couleur, fixés par la loi.

Le service de soins infirmiers à domicile encadre des stagiaires des professions médico-sociales qui seront accueillis par la personne soignée, avec son accord, en présence des soignants.

D'autre part le personnel n'est pas habilité à accompagner pendant ses heures de travail l'utilisateur dans son véhicule ou dans celui du salarié pour quelque motif que ce soit. Il ne devra pas recevoir de la personne soignée une quelconque rémunération ou gratification. Il lui est également interdit d'accepter en dépôt une somme d'argent, valeur ou objets. Il lui est enfin interdit de solliciter un prêt d'argent auprès de la personne soignée.

L'ensemble du personnel du service est soumis à l'obligation de réserve et de secret professionnel.



## 2 - De bonnes conditions d'intervention

Afin de permettre une prise en charge dans les meilleures conditions possibles pour l'utilisateur et son entourage merci de noter les points suivants :

- Dans un souci de maintien de l'autonomie la **participation active de l'utilisateur** et de l'aidant sera sollicitée par le personnel de soins. Le personnel soignant ne remplacera jamais la famille qui a le devoir de remplir ses obligations d'assistance permanente aux personnes dépendantes et qui participe au Maintien à Domicile. En l'absence d'aidants, il devra être fait appel à un autre type de soutien (aide à domicile.)
- L'utilisateur et sa famille mettent à disposition de l'infirmière coordinatrice :
  - toutes les **informations médicales** (ordonnances, traitement et résultats de laboratoire)
  - le **matériel et les produits nécessaires** à l'accomplissement des soins d'hygiène et de confort (cf liste en annexe) en relation avec le médecin traitant.
- Pour **assurer la sécurité** de la personne prise en charge et celle du personnel, le service exige certains aménagements ou mise à disposition de matériels (exemple : lit médicalisé, télé-alarme...). Certaines de ces prestations peuvent faire l'objet d'une prise en charge par les différents organismes d'assurance maladie.
- **Animaux** : Pour des raisons de sécurité lors de l'intervention du service, il vous sera demandé que les animaux domestiques soient attachés ou isolés avant l'arrivée de l'intervenant. Le refus de l'utilisateur ou de sa famille peut conduire à une rupture du contrat.

Conformément à l'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles, l'utilisateur peut faire appel à une personne qualifiée pour l'aider à faire valoir ses droits. La liste des personnes qualifiées du département se trouve à la fin du présent document.

L'utilisateur ou sa famille peut demander à rencontrer l'infirmière coordinatrice à son domicile ou au service à tout moment au cours de la prise en charge par simple demande de rendez vous effectuée au bureau. L'infirmière coordinatrice se tient à la disposition de la personne soignée pour répondre à ses observations, réclamations ou demandes et une enquête de satisfaction est réalisée annuellement.

Le service cherche à favoriser la prise en compte de tous les acteurs de l'accompagnement à domicile mais veillera toujours à privilégier et à respecter le choix de la personne aidée.

Toute suggestion d'amélioration est la bienvenue afin de progresser vers une meilleure qualité de prise en charge.

## 3 - Absences, interruptions de prise en charge et reprise

En cas d'absence temporaire ou de modification importante de la prise en charge, les infirmières coordinatrices du service doivent être prévenues dès que possible y compris le week-end. En cas d'absence ponctuelle pour laquelle le service n'a pas été prévenu, l'aide soignante laisse un mot indiquant son passage. Elle ne repassera pas avant la prochaine intervention programmée. En cas d'absences de ce type répétées, le service peut prononcer la fin de la prise en charge.

En cas d'hospitalisation, il est recommandé d'indiquer au service les coordonnées de l'établissement d'accueil et la date de sortie envisagée. En cas d'hospitalisation de longue durée (+ de 1 mois), la prise en charge est suspendue. La reprise des soins est subordonnée aux possibilités du service au moment de la sortie.

De même, toute modification dans les coordonnées de la famille ou des personnes à joindre est à signaler au service.

## 4 - Situations exceptionnelles

Pendant la saison hivernale, en cas de précipitations neigeuses ou de routes verglacées, nous mettrons tout en œuvre pour assurer la continuité des soins.

Cependant, les aides-soignantes ne prendront la route que si toutes les conditions de sécurité sont réunies. Les conditions de circulation pourront donc entraîner des retards importants et, dans les cas extrêmes, l'annulation du passage de l'aide soignante. Les usagers seront bien sûr informés par le service. En période de canicule, le service pourra adapter son fonctionnement et notamment ses horaires pour répondre aux besoins de prévention des conséquences des fortes chaleurs.

## 5 - Sécurité des personnes et cas d'urgence

Tout acte de **violence** ou de **mise en danger** à l'encontre d'un membre du personnel du service peut entraîner la fin de la prise en charge. Tout soupçon de **maltraitance physique** ou psychologique doit être signalé à l'infirmière coordinatrice et au directeur du service.

**Pour les urgences médicales**, il est recommandé de faire appel au médecin traitant ou aux services d'urgence médicales (**SAMU 15 ou POMPIERS 18**). Le service se réserve la possibilité de faire appel aux pompiers en cas de chute ou de porte close et de non réponse de l'utilisateur.

Le personnel soignant peut être amené en cas d'urgence à faire appel au médecin traitant ou aux services d'urgence médicale (**SAMU 15 ou POMPIERS 18**).

## 6 - Principes de déontologie du service :

Le SSIAD Vallée de l'Authion respecte également les valeurs déontologiques du secteur médico-social et la charte de la personne accueillie. Il entend pour cela notamment :

- **Promouvoir une attitude générale de respect** impliquant réserve et discrétion, pour tous et à tout moment. Cette attitude se décline au travers de la charte de la personne accueillie mise en œuvre dans le service et notamment dans le respect : de la personne, de ses biens, de son espace de vie et de son intimité, de sa dignité, de sa culture, de son choix de vie, de la confidentialité des informations, du libre accès aux informations qui le concernent. L'association est attentive aux situations de maltraitance ou de mise en danger des personnes : elle veille à la prévention de ces situations et réalise un signalement quand cela est nécessaire. Dans ce cadre, l'association met une fiche individuelle d'auto-évaluation des risques d'usure professionnelle à disposition des intervenants, affiche de manière claire et visible les documents relatifs à la prévention de la maltraitance et distribue les dépliants aux intervenantes. Elle prévient également les situations de maltraitance en apportant une attention particulière aux roulements de travail et à la rotation des tournées et des patients.
- **Proposer une intervention individualisée** selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux attentes et besoins de la personne pour offrir en permanence un service adapté à la demande du client, l'entité s'engage à veiller à une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités ou d'autres professionnels. Elle assure la transparence de son action pour le client. Dans tous les cas, l'entité veille à limiter son offre aux besoins des clients.
- **Une relation triangulaire** qui protège le client et l'intervenant: il s'agit de la relation entre la personne qui bénéficie du service accompagnée le cas échéant d'une personne de son entourage, celle qui réalise la prestation et un référent qui représente l'entité. Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions : une fonction de protection du client, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes, une fonction de protection de l'intervenant en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

**Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.**

Et, au travers de son projet associatif, l'association Santé Loire Vallée de l'Authion défend des valeurs de :

- **SOLIDARITE**
- **OUVERTURE ET PARTICIPATION**
- **ENGAGEMENT CITOYEN ET MILITANT**
- **RESPECT DES USAGERS ET DES SALARIES**
- **RESPONSABILITE SOCIALE**
- **PLURALITE COHERENTE AU SEIN DE SES INSTANCES**

## 7 - Politique qualité

La politique qualité est garante de la mise en œuvre du projet politique de l'association

**La qualité de service est un objectif majeur :** La politique qualité vise à garantir le déclinaison du projet associatif et des plans d'actions du projet de service. Elle vise également à développer l'écoute des besoins et des attentes des clients et à améliorer leur satisfaction.

**L'implication de tous au projet qualité :** La démarche qualité est construite par la participation de différentes instances. Ces instances sont principalement :

- le Conseil d'administration qui valide en dernier ressort les décisions et les documents qui vont impacter la démarche qualité
- le binôme fonctionnel : Référent Qualité + Responsable d'Entité : il coordonne les différentes instances et pilote la construction et le suivi de la démarche qualité
- des groupes de travail réunis au fur et à mesure des travaux par le binôme fonctionnel et composé de salariées de l'association et d'administrateurs.

Suite à l'analyse de la satisfaction des usagers et à la mise en place des mesures préventives et correctives, des avis, et des actions seront proposés au conseil d'administration qui les valide avant de les diffuser pour mise en œuvre par la direction.

Les principes du management de la qualité sont les suivants :

- L'implication forte des dirigeants
- Une démarche participative impliquant l'ensemble des collaborateurs
- Le déploiement d'une approche processus visant à assurer leur efficacité
- La pérennisation d'une démarche d'amélioration continue de la qualité
- La prise en compte des attentes et l'analyse des besoins des usagers et le suivi de leur satisfaction

Tous, administrateurs et salariés, sont impliqués dans la construction et le suivi de la démarche qualité. Chaque remontée d'informations, chaque analyse peut contribuer à améliorer le système et donc à garantir une satisfaction encore plus importante des usagers.

La politique qualité est revue annuellement.

### **Les objectifs qualité**

Le SSIAD se dote de moyens pour définir ses orientations, évaluer la perception de sa dynamique d'amélioration continue et identifier les dysfonctionnements. On trouve notamment :

- Les orientations stratégiques de l'association santé Loire Vallée de l'Authion
- Le plan d'action du projet de service
- Les résultats d'enquête de satisfaction
- Le bilan annuel des réclamations
- Les remontées d'informations
- Les comptes rendus des réunions de délégués du personnel.

A partir du recueil de toutes ses informations, le SSIAD définit chaque année ses objectifs qualité. Ils reflètent la politique du SSIAD ainsi que les axes d'amélioration pour l'année.

## 8 - Fiches de fonctions

### **Directeur**

Il assure la gestion quotidienne et la direction du SSIAD Vallée de l'Authion sur délégation du conseil d'administration et du président de l'association gestionnaire, Santé Loire Vallée de l'Authion.

Le directeur définit et met en œuvre du projet de service et participe à l'élaboration du projet associatif. Il contribue à la gestion juridique de la vie associative et propose des actions de développement en élaborant les dossiers d'extension et d'appels à projet, en réalisant des études de marchés ou en recherchant toute innovation contribuant à l'amélioration de la qualité de service.

Il gère les ressources humaines et assure le management du service dans le respect du code du travail et des obligations conventionnelles. Il élabore et présente le budget prévisionnel puis établit et transmet le compte administratif et ses indicateurs aux autorités de tutelle

Le directeur participe à la coordination gérontologique locale et développe le management par la qualité en accord avec les recommandations du secteur médico-social.

### **Infirmière coordinatrice**

Sur son secteur, en concertation avec ses collègues et pour un nombre de patients défini, l'infirmière coordinatrice organise et coordonne les interventions à domicile du personnel du SSIAD afin de permettre à des personnes dépendantes ou atteintes de pathologies chroniques ou invalidantes de :

- prévenir ou retarder la dégradation de leur état de santé,
- de rester à domicile ou d'y revenir après une hospitalisation.

Elle organise le plan de soins du patient en évaluant les besoins de l'utilisateur. Elle présente le document individuel d'accompagnement signé par les deux parties puis coordonne l'admission dans le service en organisant la collaboration avec les différents partenaires. Elle est le garant du secret professionnel

Elle participe à la communication du service, à des travaux de recherches en soins infirmiers permettant de faire connaître et progresser les spécificités du travail à domicile et de la coordination de SSIAD en développant par exemple des outils d'évaluation ou des processus d'organisation. Elle encadre et anime l'équipe des aide soignantes et met en place les tournées.

L'infirmière participe à l'élaboration du projet de service, elle analyse et propose des réflexions sur l'avenir du service et contribue à la démarche qualité et à l'évaluation du service

Elle encadre les élèves des différentes écoles du secteur paramédical (aide soignante, infirmière, aide médico psychologique...) amenés à effectuer un stage dans le service.

### **Assistante technique**

Elle assiste le directeur dans l'accomplissement de ses missions administratives ou techniques.

Dans ce cadre elle participe à l'accueil des usagers et des aidants, informe, réoriente et assure le suivi des messages.

L'assistante technique organise la comptabilité du service et participe à la gestion administrative et sociale du personnel par le biais des contrats de travail et des bulletins de salaires. Elle assure le suivi de la flotte de véhicules de service et des temps de travail.

Elle contribue à la démarche qualité par le biais des fiches réclamations et participe à la mise en œuvre du projet de service.

## **Aide soignante**

L'aide-soignant à domicile contribue à la prise en charge de la personne dépendante et/ou malade.

Elle travaille en collaboration, sous la responsabilité et l'encadrement d'un infirmier, à des soins visant à répondre aux besoins d'entretien et de continuité de la vie et à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution d'autonomie de la personne prise en charge par le SSIAD.

Elle assure des activités relationnelles et des activités de soin (Soins d'hygiène et de nursing, Prévention des escarres Surveillance médicale...) Elle effectue la mise à jour du dossier de transmission laissé au domicile et remplit le diagramme de soin mensuel.

L'aide soignante se doit de respecter les usagers et leur vie privée, d'être discrète et de respecter le secret professionnel. Elle est salariée du service et doit de ce fait être traitée avec respect et ne pas être sollicitée pour un autre travail que celui prescrit par le service.

L'aide soignante est un professionnel de santé, en fonction de sa formation et de son diplôme elle est habilitée à juger de la faisabilité d'un acte en fonction de l'état de l'utilisateur. Elle peut donc prendre la décision de modifier un acte planifié si elle juge que l'état de santé de la personne ne lui permet pas de l'exécuter dans de bonnes conditions de sécurité pour elle-même et pour l'utilisateur.

Elle participe à l'encadrement des stagiaires en formation et à l'accueil des nouveaux salariés ainsi qu'à la démarche qualité. A ce titre, elle rédige les fiches de réclamation et participe à l'amélioration continue.



# La charte des droits et libertés de la personne accueillie

(arrêté du 8 septembre 2003, 10. du 9-10-03)

## **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 services 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 ou 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 de l'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 de 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 de 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 de 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 difficulté 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 de 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 des établissements 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.

+++++



DIRECTION DES SOLIDARITES  
DGA développement social et de la  
solidarité

RG/MAR- N° 2011-056

Angers, le 10 FEV. 2011

**ARRETE**

Portant désignation des personnes qualifiées

La Directrice Générale  
de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire

Le Président du Conseil Général de Maine-et-Loire

Le Préfet de Maine-et-Loire  
Chevalier de la Légion d'Honneur

VU l'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles relatif à la désignation de personnes qualifiées à faire valoir les droits de toute personne prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social ;

VU les candidatures.

**ARRETEMENT**

**Article 1<sup>er</sup>** - Toute personne prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée. La liste des personnes qualifiées est arrêtée comme suit :

- Mme LE BOZEC Marie-France
- Mme CLEMOT Yolande
- M. COUTANT Bernard
- Mme SOULARD Marie-Hélène

**Article 2** - Ces personnes peuvent être saisies par courrier adressé à :

Agence Régionale de Santé  
Délégation territoriale de Maine-et-Loire – Département Animation des Politiques de Territoire (APT)  
Cité administrative  
26, ter rue de Brissac – 49047 Angers Cédex

**Article 3** – Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Nantes 6, allée de L'île de Gloriette 44041 Nantes cédex 01 dans le délai de deux mois à compter de sa publication.