

# Services de Soins Infirmiers à Domicile







UNE ASSOCIATION À VOTRE SERVICE



## LIVRET D'ACCUEIL



# Sommaire

-  Bienvenue à l'UNISAD p.4
-  Repères p.5
-  Projet personnalisé  
d'accompagnement p.11
-  Engagement dans  
une démarche qualité p.15
-  Règlement  
de fonctionnement p.18
-  Chartes des  
droits et libertés p.22



## **SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE**

Avenue Docteur Maurice Donat- CS 10067

06702 SAINT-LAURENT-DU-VAR CEDEX

**Tél. 04 92 27 37 11 - [www.unisad-tzanck.org](http://www.unisad-tzanck.org)**

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

# Bienvenue à l'UNISAD

Vous avez fait appel à l'Association UNISAD Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) de l'Institut Arnault Tzanck pour vous apporter une aide, dans le cadre d'un maintien à domicile.

## **Ce livret d'accueil a été conçu pour vous donner des informations sur :**

- Les missions des services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et des Équipes Spécialisées Alzheimer (ESA).
- Les modalités de votre prise en charge.
- Le fonctionnement du service.

## **Ce que vous devez savoir :**

Le SSIAD est un élément indispensable du dispositif mis à la disposition des personnes âgées pour favoriser leur maintien à domicile.

Il a pour vocation :

- D'éviter l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile.
- De faciliter le retour au domicile à la suite d'une hospitalisation.
- De prévenir ou retarder l'aggravation de l'état des personnes et leur admission dans les services de long séjour ou dans les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes.

Ce document constitue un véritable engagement de qualité pour améliorer la prise en charge des patients. Les équipes des services de soins à domicile vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de votre confiance.

**Jean-Claude DURIN**

*Directeur adjoint*

# Repères

- p.6 > Historique
- p.8 > Présentation des services
- p.9 > Zone géographique d'intervention
- p.10 > Équipes Spécialisées Alzheimer



INSTITUT  
A. TZANOCK

# Historique

## **La création du Centre Médico-Chirurgical de l'Institut Arnault Tzanck**

Après avoir créé, avec les Volontaires du Sang du département en 1946 le premier Centre de Transfusion Sanguine des Alpes-Maritimes, le docteur Maurice Donat, soucieux d'offrir aux malades du département un établissement de soins de qualité, crée le Centre Médico-Chirurgical qu'il inaugure en 1972 en présence du Préfet R.G. Thomas. Ce Centre Médico-Chirurgical a été dénommé Arnault Tzanck en hommage au Docteur Arnault Tzanck, l'un des pionniers de la transfusion sanguine.

L'Institut Arnault Tzanck s'est, par la suite, très rapidement développé sous l'impulsion du Docteur Donat qui y intégra les dernières innovations en matière de médecine et de chirurgie, et mit en place des équipes médicales de qualité.

De nombreux autres établissements et activités gérés par des associations loi 1901 à but non lucratif ont par la suite été réalisés à l'Institut A. Tzanck : Centre d'Hémodialyse, Centre Médico-Social, Centre d'Imagerie Médicale, Centre de Consultations Externes...



## **Le Groupe Arnault Tzanck**

Constitué d'Associations à but non lucratif situées à Saint-Laurent du Var (Maison mère) et d'Etablissements sous forme de Sociétés par Actions Simplifiées situés à Mougins, Arnault Tzanck représente l'un des acteurs majeur du secteur de l'hospitalisation privée de la région PACA.

Son éthique associative est basée depuis l'origine sur le « Don du sang », avec le concours actif des Associations de Donneurs de Sang bénévoles. Tous les Etablissements de Saint Laurent du Var et Mougins, ont un mode de gestion raisonné et désintéressé sans actionnaires à rémunérer qui n'impose que la recherche de l'équilibre financier.

## **L'UNISAD**

Les activités sociales de l'Institut Arnault Tzanck se poursuivent sur l'ensemble du département des Alpes-Maritimes avec l'UNISAD qui comprend :

- Sept services de Soins à Domicile pour personnes âgées de 60 ans et plus ou personnes adultes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques ou présentant un handicap, d'une capacité totale de 570 places couvrant 103 communes.
- Un service de 30 places de Soins Infirmiers à Domicile réservés aux patients atteints du SIDA, au suivi de l'observance des trithérapies, de l'algologie (douleur) et des soins palliatifs.
- Un service d'Hospitalisation à Domicile de 30 places.
- Deux équipes Spécialisées Alzheimer (ESA).
- Une cellule d'aide au retour à domicile facilitant la sortie d'hospitalisation de l'Institut Arnault Tzanck.

**Docteur Jean-Marie SALVADORI**

*Président*

# Présentation des Services

L'UNISAD est une association à but non lucratif régie par la loi 1901.

Directeur Général : **Monsieur Michel SALVADORI**

Directeur Adjoint : **Monsieur Jean-claude DURIN**

## Service administratif

L'équipe d'encadrement est composée d'une directrice des soins, d'une directrice des ressources humaines, d'une chef-comptable et d'une responsable qualité.

Elle est complétée par une équipe administrative et logistique comprenant: secrétaire de direction, comptables, secrétaires médicales, assistantes du service des ressources humaines, agent logistique.

**Site : Saint-Laurent du Var - Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30**  
**Tél. 04 92 27 37 11 - [www.unisad-tzanck.org](http://www.unisad-tzanck.org)**

## 3 Types de services de soins infirmiers à domicile

### Secteur PA/PH Personnes âgées Personnes Handicapés

Services de soins infirmiers à domicile pour personnes âgées ou personnes handicapées.

#### Critères d'admission :

- Personnes âgées de 60 ans ou personnes adultes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques ou présentant un handicap.
- Ayant une perte d'autonomie.
- Nécessitant des soins d'hygiène et de confort.

#### Zones d'intervention

7 secteurs géographiques comprenant 103 communes du département des Alpes-Maritimes

#### Capacité d'accueil

570 places - Une équipe composée d'infirmiers et aides-soignants

#### Soins assurés

7 jours/7 de 7h30 à 19h30  
(spécificités selon le secteur géographique)

### Secteur 2

Service de soins infirmiers à domicile spécialisé dans la prise en charge des patients douloureux, en soins palliatifs et atteints du SIDA.

#### Critères d'admission :

- Sans limite d'âge.
- Patients atteints de la maladie du SIDA.
- Patients douloureux.
- Patients en phase palliative.

#### Zones d'intervention

Le département des Alpes-Maritimes

#### Capacité d'accueil

30 places - Une équipe pluridisciplinaire composée de 7 Infirmiers, 5 Aides-soignants et 1 psychologue

#### Soins assurés

7 jours/7 de 7h30 à 20h00 avec une astreinte de nuit



# Zone géographique d'intervention

## Secteur SIAGNE & LOUP

### 43 communes - Antenne à Mougins

AIGLUN - AMIRAT - ANDON - AURIBEAU SUR SIAGNE - BAR SUR LOUP - BEZAUDUN LES ALPES - BIOT - BOUYON - BRIANCONNET CABRIS - CAILLE - CAUSSOLS CHATEAUNEUF DE GRASSE - CIPIERES COLLONGUES - CONSEGUDES - COURMES COURSEGOULES - ESCRAGNOLLES LES FERRES - GARS - GOURDON GREOLIERES LE MAS - MOUGINS - MOUANS SARTOUX LES MUJOULS - OPIO - PEGOMAS PEYMEINADE - LA ROQUETTE SUR SIAGNE LE ROURET - SAINT AUBAN - SAINT CEZAIRE SUR SIAGNE - SAINT VALLIER DE THIEY SALAGRIFFON - SERANON - SPERACEDES LE TIGNET - TOURETTES SUR LOUP VALBONNE - VALDEROURE VALLAURIS / GOLFE JUAN

## Secteur I.A.T

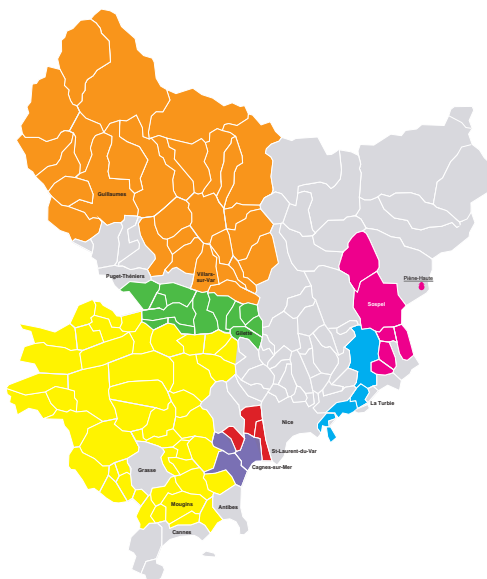
3 communes - Siège à Saint-Laurent du Var  
CAGNES SUR MER - ROQUEFORT LES PINS  
VILLENEUVE LOUBET

## Secteur VAL D'ESTERON

10 communes - Antenne à Gilette  
BONSON - CUEBRIS - GILETTE - PIERREFEU  
REVEST LES ROCHES - ROQUESTERON  
ROQUESTERON GRASSE - SIGALE  
TOUDON - TOURETTE DU CHATEAU

## Secteur VAR & LOUP

3 communes - Siège à St-laurent du Var  
LA COLLE SUR LOUP - ST LAURENT DU VAR  
SAINT PAUL DE VENCE



## Secteur 3 CORNICHES

6 communes - Antenne à La Turbie  
BEAUSOLEIL - CAP D'AIL - EZE - PEILLE  
SAINT JEAN CAP FERRAT - LA TURBIE

## Secteur VAR TINÉE

32 communes - Antenne à Villars sur Var  
BAIROLS - BEUIL - CHATEAUNEUF  
D'ENTRAUNES - CLANS - DALUIS  
ENTRAUNES - GUILLAUMES - ILONSE  
ISOLA - LIEUCHE - MALAUSSENE - MARIE  
MASSOINS - PEONE - PIERLAS - RIGAUD  
RIMPLAS - ROUBION - ROURE  
SAINT DALMAS LE SELVAGE  
SAINT ETIENNE DE TINEE/AURON  
SAINT MARTIN D'ENTRAUNES  
SAINT SAUVEUR SUR TINEE  
SAUZE - THIERY - TOUET SUR VAR  
TOURNEFORT - LA TOUR SUR TINEE  
VALDEBLORE - VILLARS SUR VAR  
VILLENEUVE D'ENTRAUNES

## Secteur LA BÉVÉRA

7 communes - Antenne à Sospel  
CASTELLAR - CASTILLON - GORBIO - MOULINET  
PIÈNE-HAUTE - SAINTE AGNÈS - SOSPEL

# Équipes Spécialisées Alzheimer

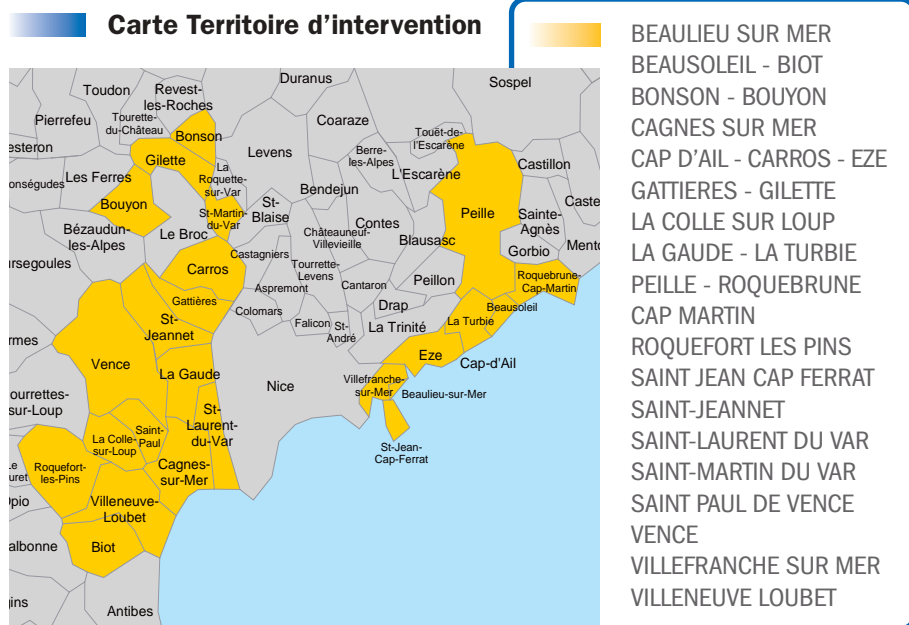
Dans le cadre du plan national Alzheimer 2008-2012, l'UNISAD, service de soins infirmiers à domicile, propose un nouveau service pour améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée et celle de leur entourage.

## Il s'agit de l'ESAD : Équipe Spécialisée Alzheimer à Domicile.

La prestation est destinée aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée, à un stade léger ou modéré. La maladie doit être diagnostiquée et annoncée au patient.

L'objectif de ce service est de maintenir les capacités restantes par l'apprentissage de stratégies de compensation, d'améliorer les relations patient-aidants et d'adapter l'environnement.

La durée de la prise en charge est de 15 séances à raison de 2 séances/semaine maximum (renouvelable éventuellement chaque année).





# Projet personnalisé d'accompagnement

p.12 > Admission et Sortie

p.13 > Modalités de prise en charge

# Admission et Sortie

## Administrative

Votre admission nécessite une prescription médicale et une attestation d'ouverture des droits à la sécurité sociale. Un agent administratif assure le suivi des dossiers et sera votre correspondant durant les heures d'ouverture du bureau.

## Médico-sociale

L'admission dans le service est validée par une visite d'évaluation de l'état de dépendance physique ou psychique de la personne, d'une évaluation ergonomique et d'une évaluation sociale.

En concertation avec le médecin traitant, la personne aidée et son entourage, l'infirmière coordinatrice détermine les soins à effectuer par les aides-soignantes, les planifie, fixe le rythme des visites.

Le responsable du service pourra exiger la mise en place d'aides techniques, de matériel médical afin que les soins soient effectués avec toute la sécurité et le confort nécessaires au patient comme au soignant.

Toute demande de prise en charge par le service est enregistrée. Si la demande ne peut aboutir faute de place disponible, elle peut être mise en attente. En cas d'urgence le service peut conseiller l'orientation

vers d'autres professionnels de santé.

Le SSIAD assure, dans les limites de la prise en charge, la continuité des soins prescrits et programmés au regard de l'état de santé du patient, soit avec son propre personnel, soit avec un infirmier libéral.

## Fin de la prise en charge

La fin de prise en charge est organisée avec le patient, son entourage et son médecin.

Elle peut résulter notamment :

- d'une modification de l'état de santé du patient qui ne répond plus aux critères de prise en charge par le SSIAD.
- de l'impossibilité du SSIAD d'assurer la continuité des soins.
- d'un refus de soins ou d'équipement de la part du patient.

La personne âgée est orientée vers le circuit de prise en charge approprié à sa situation.

## Le Service HAD de l'UNISAD

Ce service peut éventuellement prendre le relais du SSIAD en cas d'aggravation de votre état de santé et constitue une alternative à l'hospitalisation classique.

# Modalités de prise en charge

## **Nature et financement de la prise en charge**

Les soins réalisés par le SSIAD sont pris en charge par les caisses d'assurance maladie à hauteur de 100% et sans avance de frais. Le forfait ne comprend pas l'équipement et le matériel nécessaires aux soins.

## **Lieu d'intervention**

Le service intervient au domicile ou au substitut du domicile de la personne.

## **Un personnel diplômé et compétent**

La Directrice des soins est garante de la qualité de la prise en charge des personnes soignées et de l'accompagnement des familles. Elle a pour principale mission d'organiser et de coordonner les différents services de l'UNISAD, dans le respect des valeurs professionnelles, des règles déontologiques et éthiques et des recommandations de bonnes pratiques.

## **L'infirmier coordonnateur de chaque secteur a la responsabilité de l'organisation du service.**

Il élabore et met en oeuvre les projets individualisés de soins pour chaque personne suivie. Il coordonne les acteurs sanitaires et médico-sociaux et les activités des salariés du service. Il peut effectuer

directement des prestations de soins au domicile des personnes, il organise le travail des aides-soignants et des infirmiers salariés du service.

**Les infirmiers** assurent les soins techniques (injections, pansements, etc...). Les infirmiers du « secteur 2 » sont formés aux différentes techniques de soins : D.V.I., pompe à morphine, alimentation parentérale...



**Les aides-soignants** assurent, sous la responsabilité de l'infirmier coordonnateur et des autres infirmiers du service, les soins d'hygiène et tous soins relevant de leur compétence.

Sont exclues les tâches relevant de l'aide ménagère.

**La psychologue** attachée au «Secteur 2» assure un travail d'accompagnement du patient et de son entourage.

La psychologue attachée au Secteur PA/PH intervient sur des situations de maintien à domicile rendues difficiles en raison de troubles du comportement, de difficultés relationnelles entre patients et soignants.

**Le psychomotricien ou l'ergothérapeute** en lien avec **les Assistantes en Soins en Gérontologie (ASG)** favorisent le maintien et le développement des capacités motrices, sensorielles et cognitives des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée.

Le SSIAD met en œuvre chaque année un plan de formation professionnelle continue, destiné à développer et à améliorer les compétences des intervenants à domicile et de l'équipe d'encadrement.

### **Nos partenaires**

#### **Le médecin traitant**

Le bénéficiaire conserve le libre choix de son médecin traitant qui assure la responsabilité du traitement. Celui-ci est le pivot de la prise en charge et le garant de l'information délivrée au patient. Il est en lien constant avec l'équipe des Soins à Domicile.

#### **Les infirmiers libéraux**

Les SSIAD peuvent avoir recours à l'intervention d'infirmiers libéraux pour assurer les interventions nécessaires à la prise en charge des patients. Cette intervention se fait sous la responsabilité de l'infirmier coordinateur du service et après signature d'une convention<sup>1</sup> par le professionnel libéral.

Les honoraires des infirmiers libéraux sont payés par le SSIAD sous réserve de son accord.

Nos services travaillent également en collaboration avec **les aidants à domicile, les intervenants sociaux (assistantes sociales, CCAS, CLIC..), les structures hospitalières, les réseaux de soins palliatifs et les bénévoles** du département.



1 - Article 7 du décret n°2004-613 du 25 juin 2004

# Engagement dans une démarche qualité

- p.16 > Accès au dossier médical
- p.16 > Expression et participation des Usagers
- p.17 > Lutte contre la douleur
- p.17 > La personne de confiance
- p.17 > Les directives anticipées

# Engagement dans une démarche qualité

L'UNISAD est volontairement impliqué dans une démarche continue d'amélioration de la qualité en cohérence avec la loi du 2 janvier 2002 relative à la rénovation de l'action sociale et médico-sociale. Depuis 13 ans, la démarche qualité s'est organisée à l'UNISAD, solidement implantée par l'évaluation interne en 2006, déployée chaque année et renforcée par l'évaluation externe en 2013. L'organisme STRATELYS a réalisé cette procédure externe et a conclu que :

*« Le SSIAD répond aux besoins de la population et se soucie du bien-être et de la santé des personnes prises en charge. Les évaluateurs encouragent la structure à poursuivre la démarche engagée, et à maintenir cette qualité. »*

## Accès au dossier médical

Un dossier de soins est créé à l'occasion du premier contact du patient avec le SSIAD. Le dossier contribue à la prise en charge optimale du patient et notamment à la continuité, l'efficacité et la sécurité des soins.

Conformément aux droits des malades, vous (vos ayants droits en cas de décès, sauf avis contraire exprimé de votre part), la personne ayant l'autorité parentale ou le tuteur, pouvez accéder aux informations contenues dans votre dossier médical directement ou par l'inter-

médiaire du médecin que vous avez désigné.

Pour cela, vous devez adresser votre demande par écrit à la direction des services de Soins à Domicile de l'Institut Arnault Tzanck.

Il existe différents modes de communication :

- Par consultation sur place, avec la possibilité d'être accompagné par un membre de notre équipe. Celui-ci est à votre disposition pour vous aider à comprendre les éléments contenus dans le dossier.

- Par l'envoi, à vos frais, de copies du dossier par lettre recommandée avec accusé de réception.

## Expression et participation des Usagers

La thématique de l'expression et de la participation des usagers répond à l'une des priorités de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui réaffirme la place et les droits des usagers. Elle entend promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté. Elle se traduit par :

### La Commission des usagers

Créée en 2011, la commission des usagers permet une fois par an aux usagers ou à ses représentants de se rencontrer afin d'échanger sur l'organisation et le fonctionnement du service.



**Vous pouvez contacter la commission des usagers à l'adresse suivante :**

### **UNISAD ARNAULT TZANCK**

Services de soins infirmiers à domicile  
Président de la Commission des Usagers  
Avenue Maurice Donat  
06721 SAINT-LAURENT DU VAR CEDEX

### **Le médiateur**

En cas de litige, la loi offre la possibilité à l'usager ou à son représentant légal de faire appel à un médiateur pour faire valoir ses droits. La liste des médiateurs peut être communiquée à la demande de l'usager.

### **L'Enquête de satisfaction**

En vertu des articles L 311.5 et L 311.6 du code de l'action sociale et des familles et de dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne bénéficiaire, l'expression du bénéficiaire sera assurée par une enquête de satisfaction et l'écoute des responsables de service qui prendront en compte les demandes.

### **Lutte contre la douleur**

Reconnu comme un droit fondamental de toute personne par la loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé du 4 mars 2002, le soulagement de la douleur s'inscrit parmi les objectifs à atteindre de notre service.

### **La personne de confiance**

Cette loi vous autorise aussi à désigner une personne de confiance.

Cette dernière est librement choisie par vous-même, ce peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. La mission de cette personne de confiance est définie par vous-même, avec son accord.

Elle pourra, selon votre souhait, assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

La personne de confiance pourra aussi être consultée si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même votre volonté et de recevoir l'information.

### **Les directives anticipées**

L'Article R1111-11 du CSP prévoit la possibilité de rédiger des 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 trois ans, elle peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge: confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées ».*



# Règlement de fonctionnement

p.19 > Les engagements de l'UNISAD

p.21 > Les engagements du bénéficiaire

# Règlement de fonctionnement

## PREAMBULE

■ En vertu de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n° 2003-1095 du 14-11-2003, le présent règlement a pour objectif de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre part les modalités de fonctionnement des services.

■ Le règlement de fonctionnement est mis à jour au minimum tous les 5 ans en fonction de l'évolution de la législation et de la mission des services.

■ Le règlement s'applique aux bénéficiaires pris en charge et au personnel des services des soins infirmiers à domicile (salariés permanents, temporaires, intérimaires et stagiaires). Il est remis à chaque bénéficiaire, à chaque agent ou intervenant du service.

Il est affiché dans les locaux du siège du service et remis aux infirmiers libéraux.

## LES ENGAGEMENTS DE L'UNISAD

■ **Respect des droits des usagers**  
L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et ré-

glementaires en vigueur, lui sont assurés :

➤ Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

➤ Le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé.

➤ Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. À défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.

➤ La confidentialité des informations concernant le dossier de soins présent dans le service. (la confidentialité des informations concernant le dossier présent au domicile relève de la responsabilité du patient).

➤ Le respect de la vie privée et de la confidentialité des informations. Des informations peuvent être échangées entre les professionnels de santé afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge possible.

➔ L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires.

➔ Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition.

➔ La participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet de soins et d'accompagnement qui la concerne.

### ■ **Mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens**

➔ Le personnel est au service du patient pour toutes les missions qui lui ont été confiées dans le cadre de la prise en charge et de l'évolution de la pathologie de celui-ci. Tout notre personnel est diplômé et formé aux types d'interventions qui lui sont demandées. Il lui est interdit de réaliser des prestations hors champ de ses compétences.

➔ Afin d'assurer la sécurité de la personne prise en charge, le service pourra demander la mise en place d'aménagements.

➔ Le soignant ne devra en aucun cas faire usage de son véhicule personnel ou de service pour le déplacement des patients auprès desquels il intervient.

➔ Pendant et après son travail, le personnel ne doit accepter aucune gratification ou rémunération. Il ne doit solliciter du bénéficiaire ni emprunt, ni donation.

➔ Les intervenants à domicile :

➔ Doivent respecter le plan de la tournée

➔ Ne pas fumer au domicile

➔ Ont l'interdiction de se livrer, au domicile du bénéficiaire, à toute propagande ainsi qu'à toute quête ou vente d'objets quelconques.

Pour la sécurité du personnel d'intervention, il existe un plan d'évaluation et de prévention des risques professionnels mis en œuvre par le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT).

### ■ **Mesures exceptionnelles**

En cas de situation d'urgence contacter en priorité :

➔ Le médecin traitant.

➔ Le centre 15.

➔ Puis avertir le SSIAD.

En cas de porte close et/ou d'absence de réponse de la part du patient ou des référents, le service aura la possibilité de faire intervenir les services d'urgences appropriés (pompiers, samu, police, ...), les frais occasionnés d'intervention non médicale seront à la charge du patient (ouverture de porte par un professionnel...).

**En cas de violence constatée ou pressentie à l'encontre d'un bénéficiaire, le SSIAD effectuera un signalement auprès :**

- ➔ du médecin traitant,
- ➔ de la direction du SSIAD (sous forme de fiche d'événement indésirables),
- ➔ de l'assistante sociale de la circonscription départementale,
- ➔ de Monsieur le Procureur de la République (par les instances concernées),
- ➔ d'ALMAZUR (Allo Maltraitance Personnes Agées Côte d'Azur) : 04 93 68 58 09.

■ Les modalités de rétablissement des prestations dispensées par l'établissement ou le service, lorsqu'elles ont été interrompues, sont notifiées dans le contrat individuel de prise en charge.

## **LES ENGAGEMENTS DU BÉNÉFICIAIRE**

■ Lors de la visite d'admission qui a lieu au domicile du bénéficiaire et qui a pour but l'évaluation de la prise en charge, le bénéficiaire s'engage à accepter et respecter les conditions de prise en charge définies par l'infirmière qui effectue la visite. Ces modalités peuvent être réévaluées après évolution de la situation du bénéficiaire et en fonction des disponibilités du service.

■ Dans le but de préserver l'autonomie, la participation active du bénéficiaire est demandée.

L'entourage, lorsqu'il est présent, peut être également sollicité. En effet, il est rappelé que le personnel du service ne pourra jamais se substituer à la famille qui doit continuer, dans la mesure du possible, à participer au maintien à domicile et assumer son obligation d'assistance permanente aux personnes dépendantes.

■ Les patients et leur famille sont tenus de faire preuve de respect vis à vis du personnel soignant. Toute discrimination ou violence verbale, physique ou à caractère sexuel conduira à une rupture du contrat et peut exposer à des poursuites pénales.

■ Le service est en droit d'exiger de faire attacher ou enfermer les animaux domestiques pendant l'exécution des soins.

■ Le bénéficiaire et son entourage sont tenus d'accepter les soignants quel que soit l'horaire d'intervention (7h30 à 13h le matin et 14h30 à 19h le soir) et aucune convenance d'horaire n'est acceptée.

Le bénéficiaire doit informer le service dès qu'il a recours à un infirmier libéral pour des soins infirmiers. En effet, le coût de son intervention est pris en charge par le SSIAD, à condition que le service ne puisse assurer les soins et que l'infirmier libéral ait passé Convention avec l'UNISAD.

# Les Chartes

p.23 > Droits et libertés de la personne âgée dépendante

p.24 > Droits et libertés de la personne accueillie

p.27 > La bientraitance à l'UNISAD



# Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Les SSIAD adoptent la présente charte et s'engagent à en appliquer les principes dans leurs services respectifs : Lorsqu'il sera admis pour tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

**I - CHOIX DE VIE.** Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

**II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT.** Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

**III - UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS.** Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

**IV - PRESENCE ET ROLE DES PROCHES.** Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

**V - PATRIMOINE ET REVENUS.** Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

**VI - VALORISATION DE L'ACTIVITE.** Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

**VII - LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE.** Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

**VIII - PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR.** La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

**IX - DROIT AUX SOINS.** Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

**X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS.** Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

**XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE.** Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

**XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR.** La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

**XIII - EXERCICE DES DROITS DE PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE.** Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés, non seulement ses biens, mais aussi sa personne.

**XIV - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION.** L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

# Charte des droits et libertés de la personne accueillie

## 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 en 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 oeuvrant 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 oeuvre 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 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.

## 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'intimité 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.

# Charte de la bientraitance à l'UNISAD

## Bien-traiter c'est :

- **Identifier** les besoins et les attentes de l'utilisateur et de son entourage afin de co-construire son projet personnalisé.
- **Encourager** la participation de l'utilisateur à son projet même si les capacités d'expression sont diminuées et favoriser son autonomie.
- **Ne pas fermer les yeux** : les professionnels de l'UNISAD s'engagent à lutter contre les risques de maltraitance en signalant tout acte, attitude, propos ou négligence portant atteinte à l'utilisateur ou/et l'entourage.
- **Tenir compte** de la liberté de choix et de décision de l'utilisateur après avoir délivré une information adaptée à sa compréhension.
- **Respecter** la dignité, l'intimité et la singularité de l'utilisateur.
- **Accompagner** l'utilisateur dans les actes de soins à domicile, dans la prise en charge de la douleur et dans sa fin de vie.
- **Inviter** le personnel à toujours faire preuve de sollicitude et d'attention en respectant les règles de courtoisie et de politesse.
- **Transmettre** toutes informations utiles à l'amélioration de l'accompagnement de l'utilisateur.
- **Adapter** nos pratiques professionnelles aux habitudes de vie de l'utilisateur et à son environnement.
- **Ne pas oublier** que la Bientraitance s'inscrit dans une démarche continue de l'amélioration de la qualité.
- **Travailler** pour le bien-être de l'utilisateur.



**SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE**

*Avenue Docteur Maurice Donat - CS 10067 - 06702 SAINT-LAURENT-DU-VAR CEDEX*

**Tél. 04 92 27 37 11 - [www.unisad-tzanck.org](http://www.unisad-tzanck.org)**