

SSIAD

Service de Soins Infirmiers À Domicile



Livret d'accueil Règlement de fonctionnement

*EHPAD Charles de Gaulle
Avenue du 8 mai 1945
46500 GRAMAT
Tél. : 05.65.33.24.72
infssiad@ch-gramat.fr*

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DU SERVICE	3
LES MISSIONS	3
LES BÉNÉFICIAIRES	3
ZONE GÉOGRAPHIQUE D'INTERVENTION	3
VOTRE PRISE EN CHARGE	4
QUI PEUT FAIRE APPEL AU SSIAD ?	4
L'ADMISSION AU SSIAD	4
LE PROJET DE SOINS	4
LES INTERVENTIONS	5
LE SUIVI INDIVIDUALISÉ	5
LES HOSPITALISATIONS	5
FIN DE PRISE EN CHARGE	5
L'ÉQUIPE SOIGNANTE	6
L'INFIRMIÈRE COORDINATRICE	6
LES AIDES SOIGNANTS (ES)	6
LES INFIRMIERS LIBÉRAUX	6
CONTINUITÉ DES SOINS	6
L'ÉSA	6
DROITS et DEVOIRS	7
DROITS DES USAGERS	7
OBLIGATIONS DES USAGERS – RÈGLES D'HYGIÈNE, DE CONFORT ET DE SECURITÉ	7
SECRET PROFESSIONNEL	8
PERSONNE DE CONFIANCE (art.L1111-6 du CSP)	8
DIRECTIVES ANTICIPÉES	8
INFORMATIQUE ET LIBERTÉS (Article R.6113-7 CSP)	8
MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER PATIENT	9
DÉMARCHE QUALITÉ	10
DÉMARCHE QUALITÉ ET ÉVALUATION	10
QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION	10
RÉUNION EXPRESSION DES AIDANTS	10
VOUS AVEZ DES QUESTIONS, DES DIFFICULTÉS ?	11
2 POSSIBILITÉS S'OFFRENT A VOUS :	12
JE SUIS REPRÉSENTANT(E) DES USAGERS	13
DÉVELOPPEMENT DURABLE	14
BIENTRAITANCE	14
Charte de Bientraitance	15
Charte des droits et libertés de la personne accueillie	16
NOUS CONTACTER	17

PRÉSENTATION DU SERVICE

Le Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) est un service du Centre Hospitalier Louis Conte de Gramat, établissement public de santé de proximité, doté de la personnalité morale et de l'autonomie administrative et financière. Il a été mis en place en septembre 1993 et compte 32 places à ce jour.

LES MISSIONS

Le SSIAD offre des soins personnalisés à ses bénéficiaires en respectant leur autonomie et leurs habitudes dans les actes de la vie quotidienne.

Le SSIAD, assure à domicile, sur prescription médicale, des soins d'hygiène, de confort, éducatifs et relationnels.

Ses missions permettent :

- Un retour au domicile à la suite d'une hospitalisation ;
- D'éviter une hospitalisation, lorsque les conditions médicales et sociales le permettent ;
- De prévenir ou de retarder l'admission en institution.

LES BÉNÉFICIAIRES

Le SSIAD s'adresse aux personnes âgées de plus de soixante ans, malades ou dépendantes, et aux personnes de moins de soixante ans qui présentent une pathologie chronique ou invalidante.

ZONE GÉOGRAPHIQUE D'INTERVENTION

Le service intervient au domicile de la personne sur les 12 communes suivantes et certaines communes limitrophes après entente entre SSIAD.



VOTRE PRISE EN CHARGE

QUI PEUT FAIRE APPEL AU SSIAD ?

Le patient, sa famille, un médecin traitant, une assistante sociale, une infirmière libérale, l'EPA (Espace Personnes Agées), l'hôpital...

Suite à cette demande, une évaluation est réalisée par l'infirmière coordinatrice afin de décider de la possibilité d'une prise en charge.

L'ADMISSION AU SSIAD

Le service intervient sur prescription médicale du médecin traitant.

Les démarches administratives relatives à la prise en charge sont effectuées par le service du SSIAD auprès de la Caisse d'Assurance Maladie (C.A.M.) dont dépend le patient.

Le forfait journalier des soins est intégralement pris en charge par la CAM du patient. Il recouvre les soins dispensés par les aides-soignantes et les infirmières libérales ayant passé une convention avec le SSIAD.

Le nombre d'interventions est décidé avec l'infirmière coordinatrice au moment de l'admission, en fonction de l'état de santé du bénéficiaire, de ses souhaits et des possibilités du SSIAD. Ce nombre de passage peut être modifié au cours de la prise en charge.

Un horaire indicatif est fixé avec l'infirmière coordinatrice. Il peut varier selon vos besoins (rendez-vous) ou selon les contraintes des tournées (circulation, contraintes climatiques...).

Le patient peut faire appel à d'autres professionnels de santé (médecin, kinésithérapeute, pédicure...) ; leurs honoraires sont alors à sa charge.

Pour la constitution du dossier, les documents suivants doivent être fournis :



- Une pièce d'identité (carte d'identité, permis de conduire, passeport, extrait de naissance...) ;
- La carte vitale pour lecture ;
- Le traitement médical en cours (dernière prescription) ainsi que les soins en cours.

LE PROJET DE SOINS

Le projet de soins personnalisé est réalisé par l'infirmière coordonnatrice lors de la demande d'admission, puis réévalué tout au long de la prise en charge. Ce projet permet de déterminer :

- Les actes à réaliser par les aides-soignants ;
- Les besoins humains lors du soin (famille, autres intervenants) ;
- Les jours et l'horaire d'intervention ;
- Les aménagements : lieu de soins défini, propre, accessible et respectant l'intimité de la personne prise en charge ; Le matériel médical indispensable aussi bien pour le confort de la personne prise en charge que pour les conditions de travail du personnel. Le matériel peut être loué ou acheté. Remboursé en partie ou totalement par la C.A.M. sauf le petit matériel (urinal, bassin...) qui est à la charge du patient. Le fournisseur est au libre choix du patient ;
- Le petit matériel d'hygiène (une liste est fournie à l'admission) doit être rangé dans un endroit bien identifié et accessible.

LES INTERVENTIONS

Les interventions des aides-soignants(es) sont organisées, pour la semaine, par l'infirmière coordinatrice (Dimanche et Jour Férié compris).



Les horaires d'intervention sont indicatifs : aucun horaire précis ne peut être garanti compte tenu des urgences (priorité de soins), des conditions climatiques, de circulation (travaux...).

En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, le service s'engage à prévenir au plus tôt.

Le SSIAD peut être un terrain de stage pour les étudiants. Le personnel est susceptible d'être accompagné par des stagiaires qui vous seront présentés.

LE SUIVI INDIVIDUALISÉ

Un suivi est réalisé tout au long de la prise en charge. Cet accompagnement évolutif et adapté est mis en place en partenariat avec le médecin traitant, l'entourage de l'usager, le personnel du SSIAD, les intervenants extérieurs.

Le dossier de soins du SSIAD est laissé au domicile, pouvant ainsi être consulté et informé par les différents intervenants. Le dossier administratif est conservé au sein du service situé dans les locaux du Centre Hospitalier Louis Conte.

LES HOSPITALISATIONS



En cas d'hospitalisation, d'absence ou de retour à domicile, le service doit être prévenu le plus rapidement possible.

Il est impératif de tenir régulièrement informé le service de la situation du patient.

Si l'absence est supérieure à 15 jours, la réadmission ne sera pas systématique. Elle sera assurée en fonction des possibilités du service. L'infirmière coordinatrice fera une nouvelle évaluation afin de fixer les modalités de la nouvelle prise en charge.

FIN DE PRISE EN CHARGE

La fin de prise en charge est organisée avec le patient, son médecin et son entourage. 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 au domicile ;
- D'un refus de soins ou d'équipement de la part du patient.

Dans ce cas, la personne sera orientée vers le circuit de prise en charge approprié à sa situation.

La personne prise en charge peut à tout moment mettre fin au contrat.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE

L'INFIRMIÈRE COORDINATRICE

Elle a pour missions notamment :

- L'accueil du patient et de son entourage ;
- L'évaluation des besoins de soins et de la faisabilité d'une prise en charge ;
- La coordination des activités des aides-soignantes du service et des intervenants libéraux en collaboration avec le médecin traitant, les professionnels paramédicaux (Kinésithérapeute...) et les partenaires sociaux (EPA, association de maintien à domicile...) ;
- La proposition de matériel nécessaire à la réalisation des soins dans les conditions de confort et de sécurité requises pour les personnes ;
- Le suivi de la prise en charge.

LES AIDES SOIGNANTS (ES)

Elles ont pour missions, d'assurer :

- les soins d'hygiène (toilette, prévention d'escarre, l'aide à l'habillage et au déshabillage...) ;
- les soins de confort (l'aide à la mobilisation, au transfert...) ;
- les soins relationnels (écoute...).
-

Elles ne sont pas habilitées à faire le ménage, les courses, le repas, ...



Elles travaillent sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice, en appliquant les prescriptions du médecin traitant.

LES INFIRMIERS LIBÉRAUX

Ils sont choisis librement par le patient et doivent avoir passé convention avec le SSIAD. L'intervention des infirmiers (es) libéraux se fait sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice du service et selon l'évaluation des besoins de la personne soignée.

Ils sont responsables des actes qu'ils exécutent selon la prescription médicale et la nomenclature. Leurs prestations sont incluses dans le budget du SSIAD.

CONTINUITÉ DES SOINS



Chaque jour, l'équipe soignante se retrouve pour échanger les informations concernant les usagers et, si besoin, réajuster les soins.

Un dossier de soins est laissé au domicile du patient. Les aides-soignantes y notent toutes les informations concernant la prise en charge. Ce classeur est également disponible pour les autres intervenants (médecin traitant, infirmières libérales, ...)

Ces échanges vous garantissent la continuité des soins.

L'ÉSA

L'Équipe Spécialisée Alzheimer, BOURIANE et HAUT QUERCY, est un service rattaché au SSIAD. Elle a une capacité d'accueil de 6 personnes sur l'antenne de Gramat. Vous ou l'un de vos proches êtes intéressés par l'ESA ? Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter l'IDEC du SSIAD en composant le 05.65.33.24.72.



DROITS DES USAGERS

Conformément à la charte des droits et libertés de la personne accueillie :

- La personne est respectée dans son intimité, son identité, sa vie privée, sa liberté de citoyen, sa liberté d'opinion, d'expression, de déplacement, de maintien des relations familiales, sociales et amicales ;
- Sa liberté de lieu et de mode de vie est respectée sous réserve de conditions acceptables permettant l'intervention du SSIAD ;
- La personne prise en charge et la personne qui l'assiste ont droit à une information complète avant l'admission et sont consultées lors de l'élaboration du projet personnalisé. En cas de refus le SSIAD ne pourra pas intervenir ;
- Le SSIAD respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Ces informations peuvent néanmoins être échangées avec les professionnels de santé intervenant au domicile (médecin, infirmier, kinésithérapeute, orthophoniste...) ;
- Les litiges sont traités par le responsable du SSIAD, avec l'aide si besoin du médecin traitant. En dernier recours et en l'absence de solution, le litige sera porté à la connaissance du Directeur du Centre Hospitalier Louis Conte afin de trouver un terrain d'entente.

OBLIGATIONS DES USAGERS – RÈGLES D'HYGIÈNE, DE CONFORT ET DE SÉCURITÉ

Aucune transaction financière ou d'objet de valeur ne peut être réalisée entre le personnel du SSIAD et l'usager.

La personne aidée et son entourage doivent :

-  - **Accepter les règles d'hygiène** (gants, masques, blouse...) et mettre à disposition des intervenants tout ce qui est nécessaire pour assurer un soin de qualité (nécessaire de toilette, linge de toilette, vêtements adaptés, thermomètre ...) ;
-  - **Accepter si nécessaire la location ou l'achat, en fonction des moyens, de matériel** afin de faciliter la prise en charge ;
- **Accepter l'aménagement du lieu de prise en charge si nécessaire ;**
- **Mettre à disposition du personnel soignant du savon** (liquide de préférence) et un essuie mains réservé à leur usage ;
- **Veiller à ce que les animaux domestiques soient tenus éloignés** lors des interventions du service ;
- **Le personnel du SSIAD doit être respecté dans l'exercice de ses fonctions et à titre personnel** (le patient doit se présenter dans une tenue descente, courtoisie, ne pas proférer d'insultes ou faire preuve de violence...)

LE REFUS DU PATIENT OU DE SON ENTOURAGE DE SE CONFORMER À CES PRÉCONISATIONS PEUT CONDUIRE :

- **À UNE RUPTURE DE PRISE EN CHARGE,**
- **À DES POURSUITES ET DONNER LIEU À L'OUVERTURE D'UNE ENQUÊTE,**
- **À UNE DÉCLARATION SUR L'ONVS (OBSERVATOIRE NATIONAL DES VIOLENCES SANITAIRES).**

SECRET PROFESSIONNEL

Le secret professionnel est institué dans l'intérêt des malades. Il s'impose à toutes personnes, dépositaires par état ou par profession, par fonctions temporaires ou permanentes, d'informations apprises dans le cadre de l'activité professionnelle. Tous les professionnels du Centre Hospitalier sont assujettis à cette règle stricte. Le secret professionnel s'applique à la maladie du patient mais aussi à tout ce qui a trait à sa vie privée (situation financière, habitudes, relations...)

PERSONNE DE CONFIANCE (art.L1111-6 du CSP)

La loi du 4 mars 2002 vous donne la possibilité de désigner une personne de confiance par écrit à tout moment de votre prise en charge. Les documents vous sont remis et expliqués par l'infirmière coordinatrice.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

La loi du 22 avril 2005 a établi que toute « personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour 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, elles 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 à votre médecin.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ (Article R.6113-7 CSP)

Au cours de votre prise en charge par le S.S.I.A.D., votre dossier est informatisé. Ce traitement informatique permet de faciliter la facturation de vos soins infirmiers. Toutes ces informations sont confidentielles et protégées par le secret professionnel. Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques au regard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « RGPD ») et à la loi Informatique et Libertés modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de limitation concernant vos données, un droit à la limitation du traitement, ainsi que pour des motifs légitimes, un droit d'opposition au traitement de vos données; pour les exercer, vous pouvez adresser votre demande :

- Directement auprès de la Direction de l'Établissement pour les informations administratives ;
- Par l'intermédiaire du médecin de votre choix pour les informations à caractère médical.
- Notre Délégué à la protection des données est à votre disposition pour répondre à vos questions et vous accompagner dans l'exercice de vos droits informatiques et libertés :



Michel FABREJON
RSSI - Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information - GHT Lot
DPO - Délégué à la Protection des Données - GHT Lot
DIRECTION DU SYSTÈME D'INFORMATION
CENTRE HOSPITALIER DE CAHORS - ÉTABLISSEMENT SUPPORT DU GHT LOT
52, place Bergoni - BP 50269 - 46005 CAHORS cedex
05 65 20 54 91 - michel.fabrejon@ch-cahors.fr

Un justificatif d'identité pourra vous être demandé.

Si, après nous avoir contacté, vous estimez que vos droits informatique & libertés n'ont pas été respectés, vous pouvez porter réclamation auprès de la CNIL.





MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

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

Consulter ou obtenir copie de l'ensemble de vos documents médicaux : prescriptions thérapeutiques, dossier de soins, etc., est droit selon la loi n° 2002- du 04 mars 2002 relative aux droits des patients. La consultation ou la remise de copie de ces informations est possible. Vous devez adresser une demande écrite auprès de Monsieur le Directeur de l'hôpital, accompagnée de pièces justificatives de votre identité. Vous pouvez formuler votre demande sur papier libre ou utiliser un formulaire de demande d'accès au dossier médical. Pour cela adressez-vous au Bureau des Admissions.

Vous avez la possibilité de consulter votre dossier sur place, soit recevoir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier à domicile. Les frais de copies et d'expédition vous seront facturés.

Cette loi prévoit que le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit sans volonté contraire de la personne décédée.

Cet accès aux informations n'est possible que lorsque les ayants droit ont effectué une demande motivée pour :

- Connaître les causes de la mort ;
- Faire valoir un droit ;
- Défendre la mémoire du défunt.

Les dossiers patients sont conservés pendant 20 ans à compter de votre dernière prise en charge par le S.S.I.A.D.

Au-delà, l'établissement peut procéder à la destruction des dossiers après accord des Archives Départementales et dans le respect de la confidentialité.

DÉMARCHE QUALITÉ

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET L'ÉVALUATION

Soucieux de toujours mieux prendre en charge les usagers dans des conditions optimum, l'établissement s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques depuis plusieurs années et répond aux différentes obligations de démarches d'évaluation interne et externe des établissements médicaux sociaux.

Le SSIAD a passé son évaluation externe en mai 2014 et a reçu un avis favorable.

■ La démarche qualité et gestion des risques, c'est quoi ?

Du bon sens au quotidien

Du savoir être

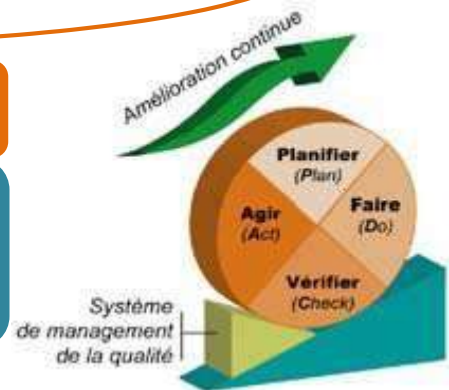
Du savoir vivre

S'interroger sur ses pratiques pour améliorer la qualité des prestations proposées aux usagers et la sécurité de TOUS

OBJECTIF :
SATISFAIRE AU MIEUX VOS BESOINS ET ATTENTES

Vous souhaitez être mis en relation avec le service qualité ?
Du mardi au jeudi, de 9h à 17h, Composez le **05.65.10.00.15**

Ou envoyez votre message à cette adresse :
qualite@ch-gramat.fr



Afin de mener à bien la démarche qualité au sein de l'établissement, plusieurs instances et groupes de travail sont organisés.

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

- Un questionnaire est proposé annuellement afin de connaître la satisfaction de l'utilisateur quant à sa prise en charge par le SSIAD. Toutes remarques et suggestions sont précieuses et contribuent à l'amélioration permanente du fonctionnement du service.
- L'indicateur I-SATIS permet de recueillir, établissement par établissement, l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge. Pour en savoir plus, rendez-vous sur : <https://e-satis.fr/>



RÉUNION D'EXPRESSION DES AIDANTS

Une réunion d'expression des aidants est organisée annuellement sur le Centre Hospitalier de GRAMAT afin de recueillir les besoins et les difficultés des aidants ou de leur proche pris en charge par le SSIAD.



**Vous avez une question,
vous rencontrez une difficulté,
n'hésitez pas à nous en faire part.**

Je peux à tout moment
contacter un représentant
des usagers.
Il est là pour répondre à
mes questions et
m'orienter

J'ai besoin d'information ou d'explication



J'en parle à l'Aide-Soignante



Si besoin, je sollicite l'infirmière coordinatrice



Je ne suis pas satisfait(e), alors je demande à rencontrer la Cadre de santé



La réponse apportée ne me convient toujours pas, je peux demander un
rendez-vous au directeur en m'adressant à l'accueil.



Si je ne suis toujours pas satisfait(e), je peux faire enregistrer ma réclamation /
plainte dans le registre prévu à cet effet auprès du service des admissions.



Vous recevrez une réponse dans laquelle vous sera précisée que vous pouvez, si vous le
souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur (médical/non médical) de la
Commission Des Usagers (CDU).

Selon les circonstances, la Direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un
médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se
rendre disponible pour vous recevoir.

Soit par le biais de
l'Aide-Soignante en
précisant que vous
souhaitez être contacté.

Soit en contactant au
05.65.38.77.69
(n'hésitez pas à laisser
un message)

2 possibilités s'offrent à vous :		
	Représentants des usagers (RU) de la CDU ⁽¹⁾	Personnes Qualifiées
Mode de désignation	Désignés par le directeur de l'ARS* parmi les personnes proposées par les associations agréées	Désignées conjointement par le Préfet, le président du CG* et le Directeur de l'ARS
Rôle	Porter la parole des usagers et de leurs proches Veiller au respect des droits des usagers Participer à l'amélioration de la qualité <i>Les RU de la CDU bénéficient de formations spécifiques en lien avec leurs missions.</i>	Assurer une médiation entre l'utilisateur et l'établissement afin de lui permettre de faire valoir ses droits
Lien avec le CH	Participe à la démarche qualité ainsi qu'à diverses instances de l'établissement	Aucun lien avec l'établissement
Noms	Monsieur TILHET Alain 06.75.63.76.79 M. MERCADIER Michel 06.73.63.49.38 M. DESPEYROUX SERGE 06.74.56.11.58	Mme Gaillard Madeleine M. Souquières Claude Contacts à demander ⁽²⁾

⁽¹⁾ La CDU a pour mission de : veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches et contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Les différentes plaintes et réclamations ainsi que les événements indésirables en lien avec la prise en charge des usagers sont abordés à chaque réunion (4 fois par an).

⁽²⁾ Les Personnes Qualifiées Pour avoir les coordonnées des personnes qualifiées, envoyez un mail ou un courrier postal à l'une des 3 adresses suivantes :

- Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection de la Population
Cité Sociale – 304 rue Victor Hugo, CS 80228, 46 004 CAHORS CEDEX 9
ddcspp@lot.gouv.fr
- Conseil Général du Lot
Avenue de l'Europe – Regourd, 46 005 CAHORS CEDEX 9
dsd@cg46.fr
- Délégation Territoriale du Lot de l'ARS
Route de Lacapelle – Cabazat, 46 000 CAHORS
Ars-dt46-medico-social@ars.sante.fr

(ARS : Agence Régionale de Santé / CG : Conseil Général / CVS : Conseil de la Vie Sociale)

Je suis

représentant(e)

des usagers



J'interviens **POUR TOUS !**

- > Vous vous sentez perdu dans un environnement que vous connaissez mal ?
- > Démuni face à un langage parfois hermétique ?
- > Vous avez l'impression d'être ballotté entre les services du système de santé ?
- > Vous voulez porter réclamation ?

J'interviens

POUR QUOI ?

Pour porter votre parole et parler en votre nom.

Pour veiller au respect des droits des usagers au sein du système de santé.

Pour contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans les établissements de santé.

Je suis issu d'une association agréée. Le représentant(e) des usagers, dans les établissements de santé, est nommé sur décision de l'Agence Régionale de Santé.

POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS

- ➔ Monsieur MERCADIER Michel ☎ 06.73.63.49.38
- ➔ Monsieur TILHET Alain ☎ 06.75.63.76.79
- ➔ Monsieur DESPEYROUX SERGE ☎ 06.74.56.11.58
- ☎ 05.65.40.16.50
- ✉ rugramat@gmail.com

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Le développement durable, c'est quoi ?

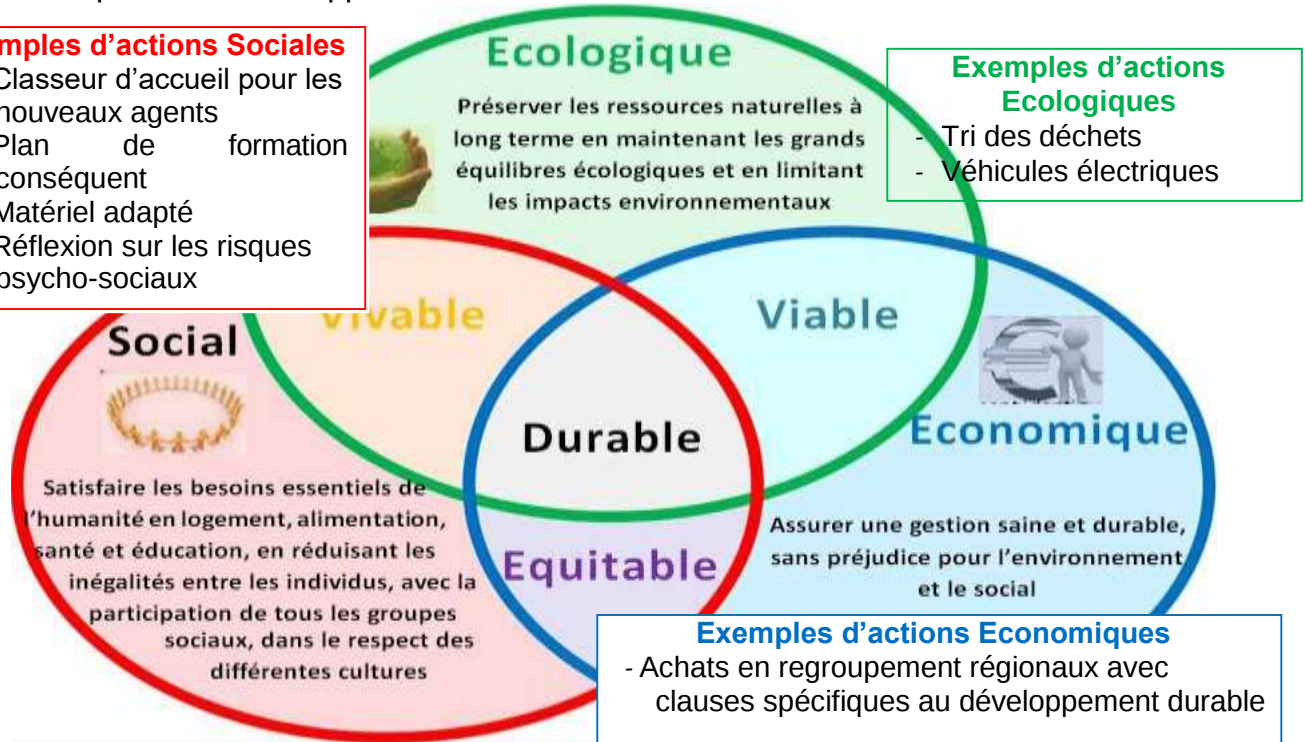
« Un développement durable répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ». C'est une citation de Gro Harlem Brundtland, 1er ministre norvégien (N.D.L.R. en 1987). »



Les 3 piliers du développement durable :

Exemples d'actions Sociales

- Classeur d'accueil pour les nouveaux agents
- Plan de formation conséquent
- Matériel adapté
- Réflexion sur les risques psycho-sociaux



« Le meilleur déchet est celui que l'on ne produit pas »

LA BIENTRAITANCE

Bien traiter c'est porter un regard positif vers l'autre.

L'établissement s'est engagé dans une démarche de bientraitance collective visant à identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur.

La bientraitance réunit les éléments suivants :



Que faire si vous êtes victime ou si vous constatez un acte malveillant ?

- Signaler-le au responsable du service
- Vous pouvez également contacter l'ALMA (Allo Maltraitance Personnes Agées et/ou Handicapées) au 3977



Les hôpitaux publics du Lot, des hôpitaux engagés.

Charte de bientraitance

La bientraitance est une manière d'être, d'agir et de dire ; soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. Elle repose sur des bonnes pratiques, des qualifications, des compétences ainsi que sur l'éthique et la conscience professionnelle.

La bientraitance implique une certaine réciprocité : la reconnaissance de l'un dans sa souffrance et de l'autre dans ses missions.

- 1.** Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager.
- 2.** Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- 3.** Garantir à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- 4.** Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.
- 5.** S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.
- 6.** Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
- 7.** Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.
- 8.** Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
- 9.** Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10.** Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Les professionnels du Groupement Hospitalier de territoire du Lot, s'engagent sur le respect des principes de cette charte.

© Haute Autorité de Santé – 2012

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

(Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles)

Non-discrimination : ... 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...

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.

Droit à l'information : La personne bénéficiaire ... a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement ... ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement ... Elle 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 ... s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

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

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes ...;

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 ... à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti ... 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 ... La personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. Elle peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

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.

Droit au respect des liens familiaux : La prise en charge ... doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries ... , dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation ... et des décisions de justice. En particulier, les établissements ... assurant l'accueil et la prise en charge ... 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.

Droit à la protection : Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille..., 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.

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.

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

Droit à l'exercice des droits civiques : 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.

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 ... 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 ...

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.

Nous contacter

L'infirmière coordinatrice est présente de 8h00 à 14h30. Assurant également la gestion du SSIAD de St-Céré, ses jours de présence varient.

La secrétaire est disponible de 9h30 à 16h30. Assurant également le secrétariat du SSIAD de St-Céré, ses jours de présence varient.

Mais le service est pourvu d'un répondeur sur lequel vous pouvez laisser vos messages et le service vous rappellera dès que possible.

SSIAD : 05.65.33.24.72

infssiad@ch-gramat.fr



Accueil Centre Hospitalier L. Conte : 05.65.38.73.50 Fax : 05.65.38.86.58

accueil@ch-gramat.fr

EN CAS D'URGENCE VITALE
VOUS DEVEZ FAIRE APPEL AUX SERVICES DE SECOURS :

POMPIERS 18

SAMU 15

