
LE SSIAD DU GROUPE SOS SENIORS

Avec **15 000 salariés** et 480 établissements et services, le **GROUPE SOS** est une des premières entreprises sociales européennes. Depuis plus de 30 ans, il met l'**efficacité économique** au service de l'**intérêt général**. Il répond ainsi aux **enjeux de société** de notre époque en développant des solutions innovantes dans ses huit cœurs de métier : **jeunesse, emploi, solidarités, santé, seniors, culture, transition écologique, action internationale**. Chaque année, les actions du GROUPE SOS ont un impact sur **1,6 million de personnes**.

GROUPE SOS SENIORS

La France compte près d'un million et demi de personnes de plus de 85 ans, dont 25 % ont perdu leur autonomie. Nous gérons 77 établissements et services, dont plus de 62 Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et 5 Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD). Nous proposons des services de qualité, en lien avec les aidants familiaux, dans le respect de la dignité, et quel que soit le niveau de revenu. Ensemble, réinventons une société où la personne accompagnée est plus autonome et plus impliquée.





Sommaire

Mot de la direction	5	Le coût du service	12
Présentation du SSIAD	7	Nos engagements	13
Votre prise en charge	8	Le respect de vos droits	13
La procédure d'admission	8	Instances de médiation	13
Les prestations assurées	11	Notre démarche qualité	13
Suspension des services	11	La lutte contre la maltraitance	14
Interruption des services	11		

MOT DE LA DIRECTION

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis(e) dans le Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) du GROUPE SOS Seniors, pour être accompagné(e) dans vos soins quotidiens.

L'ensemble de l'équipe du SSIAD vous souhaite la bienvenue dans ce dispositif et s'engage à répondre au plus près à vos besoins et à vous apporter un soutien personnalisé de qualité tout au long de votre prise en charge.

Ce livret d'accueil est destiné à vous informer sur le service, ses missions et son fonctionnement.

L'équipe reste à votre écoute pour toute question ou suggestion.



PRÉSENTATION DU SSIAD

La mission principale du Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) est de permettre le maintien des personnes à domicile, qui s'inscrivent dans ce projet de vie, malgré l'âge, la maladie, le handicap.

L'intervention du SSIAD à travers la prise en charge de ses usagers, prévient et accompagne la perte d'autonomie et freine le processus de fragilisation, celui-ci permet de rester au domicile en prévenant une hospitalisation ou une entrée en institution. Le service facilite par ailleurs le retour à domicile après une hospitalisation, de même qu'il contribue à la prise en charge d'une affection de longue durée. Enfin le service a pour mission d'accompagner dans la dignité jusqu'au bout de la vie.

Le SSIAD a pour objectif de permettre aux bénéficiaires de maintenir le plus longtemps possible leur autonomie et de vivre à leur domicile, ainsi que d'éviter ou retarder une hospitalisation ou une entrée en institution.

Son intervention est axée sur les principes suivants :

Préserver l'autonomie de la personne : les soins techniques et d'hygiène délivrés par les équipes du SSIAD sont personnalisés afin de permettre à la personne accompagnée d'entretenir ses facultés et de prolonger son autonomie physique et cognitive au sein d'un environnement sécurisé.

Favoriser le lien social : d'une part, le personnel est soucieux de prendre en compte l'entourage de la personne dans son intervention ; d'autre part, le SSIAD est un acteur de proximité évoluant au cœur d'un réseau de partenaires permettant à ses usagers d'être orientés vers des activités ou services de leur quartier.

Avoir une approche globale basée sur un ancrage territorial : en lien avec un tissu partenarial pertinent et coordonné, le service privilégie une approche globale des problématiques des personnes suivies afin d'assurer une continuité des soins et de la prise en charge.

S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité : doté d'outils et procédures d'évaluation, le service développe un seuil d'exigence élevé en matière de veille qualitative.

VOTRE PRISE EN CHARGE

LA PROCÉDURE D'ADMISSION

Les modalités

Le service de soins infirmiers à domicile est ouvert sur **prescription médicale** :

- aux personnes âgées de 60 ans et plus en situation de dépendance ;
- aux personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap reconnu par la MDPH ou par la CDES pour les personnes de 18 à 20 ans ;
- aux personnes adultes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques énoncées à l'article *L. 312-1 du Code de l'Action sociale et des familles* ;
- aux personnes adultes présentant une affection longue durée énoncée à l'article *L. 322-3 du Code de la Sécurité Sociale*.

Si votre dossier répond aux conditions d'accès du service, une **évaluation** vous sera proposée pour décider ou non d'une prise en charge et dans quel délai. Cette évaluation intègre également des conseils d'aménagement et d'acquisition de matériel pour favoriser votre autonomie, sécuriser et rendre plus confortable les soins.

Dès l'acceptation de prise en charge, un responsable élabore avec vous, votre entourage et/ou votre représentant légal un **projet d'accompagnement personnalisé** qui met en œuvre la prescription médicale. Celle-ci peut être renouvelable.

Il est recommandé de désigner une **personne référente** de votre choix, à laquelle nous pourrions nous adresser pour toute question relative à votre prise en charge.

La personne de confiance

La personne de confiance est une notion qui a été créée par l'article L1111-6 du code de la santé publique, lui-même issu de la loi du 4 mars 2002 et dont le rôle a été renforcé dans la loi du 22 avril 2005.

La personne de confiance est désignée, par écrit, par le bénéficiaire exclusivement. Il peut s'agir de toute personne majeure (proche, famille, médecin...).

La personne de confiance est le porteur de parole que se choisit le bénéficiaire en ce qui concerne sa santé pour le jour où il ne serait plus capable d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire afin de délivrer un consentement éclairé.

La désignation peut se faire à tout moment et est révisable et/ou révocable sur décision du bénéficiaire concerné.

Le rôle de la personne de confiance **est double** :

- Accompagner l'usager, à sa demande, dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux pour l'aider dans ses décisions.
- Recevoir l'information et être consultée si la personne qui l'a désignée est hors d'état de s'exprimer. Les médecins doivent prendre en compte son avis et l'informer sur l'état de santé du patient, avant tout acte ou traitement.



En particulier dans les phases avancées ou terminales d'une affection grave ou incurable, où l'avis de la personne de confiance prévaut sur tout autre avis non médical, à l'exclusion d'éventuelles « directives anticipées ».

Les directives anticipées

Les directives anticipées sont un document écrit, daté, signé par leur auteur et qui peut, à tout moment, être modifié.

Lorsqu'il est envisagé de prendre une décision de limitation ou d'arrêt de traitement, l'équipe médicale et/ou le médecin référent cherchera à savoir si des directives anticipées existent et/ou si une personne de confiance est désignée : il s'adressera alors à la personne de confiance désignée par l'usager, sa famille, ses proches, son médecin traitant ou le médecin qui l'a adressé.

« 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 anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment. Le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant. » (Article L1111-11 du code de la santé publique).

Le contrat de prise en charge

Votre prise en charge est formalisée par le document individuel de prise en charge signé en double exemplaire par le responsable du SSIAD.

Ce document définit l'engagement mutuel du SSIAD et du bénéficiaire, pour toute la durée de la prise en charge. **Le règlement de fonctionnement**, annexé au contrat de prise en charge, précise les règles générales de fonctionnement du service, dans le respect des droits et libertés de chacun.

Le dossier de soin

Chaque prise en charge donne lieu à la constitution d'un dossier de soins individuel déposé à votre domicile.

Il s'agit d'un document légal et confidentiel favorisant la circulation de l'information, reflet de la continuité des soins et de la prise en charge pluridisciplinaire. Dans ce cadre le dossier de soin permet la communication et la coordination entre les différents intervenants qui concourent à votre accompagnement.

Afin d'améliorer la traçabilité et d'harmoniser les pratiques au sein du Groupe, les informations sont susceptibles d'être recueillies et archivées dans le logiciel de soins, respectant les modalités fixées par la CNIL.

Tous les membres du personnel du SSIAD ainsi que les stagiaires sont soumis au respect du secret professionnel s'agissant de faits ou d'informations dont ils auraient connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.



LES PRESTATIONS ASSURÉES

Une équipe soignante intervient à votre domicile pour assurer, dans le cadre d'une prise en charge globale des soins d'hygiène et de confort et parfois des soins techniques infirmiers en conventionnant avec des infirmiers libéraux dans le cas où la structure ne dispose pas d'infirmiers salariés.

Un minimum de 3 passages par semaine doivent être prévus, la fréquence étant évaluée et adaptée en fonction de vos besoins et de la capacité de prise en charge du SSIAD.

Aux vues de vos contraintes et des plannings de nos équipes, nous fixerons à l'avance avec vous un **créneau de 2h** pendant lequel nous envisagerons l'intervention à votre domicile. Veillez à nous informer au préalable de toute impossibilité de nous recevoir sur ce créneau pour permettre à l'équipe d'anticiper d'éventuels changements d'horaires pour d'autres usagers.

SUSPENSION DES SERVICES

Que vous nécessitez d'interrompre les interventions de notre service pour convenance personnelle ou en raison de votre état de santé, sachez que nous vous réservons votre place durant une période définie n'exédant pas trois mois.

La reprise de nos interventions ne sera pas systématique mais sera étudiée lors de l'élaboration d'un nouveau projet de soins personnalisé.

INTERRUPTION DES SERVICES

Les modalités d'interruption de nos services seront déterminées dans votre dossier individuel de prise en charge à travers le règlement de fonctionnement. La durée de prise en charge pourra être reconduite en cas de besoin, en concertation avec votre médecin traitant.

Par mesure de précaution, en cas de porte close ou de non-réponse de votre part lors d'un passage, le service se réserve la possibilité de faire appel aux pompiers.

Sur votre demande et après signature d'une décharge, nous pourrions accepter de conserver un double de vos clefs.

LE COÛT DU SERVICE

Le SSIAD est habilité par l'Agence Régionale de Santé. Les soins infirmiers sont pris en charge à 100 % par tous les régimes d'assurance maladie après attestation de l'ouverture de vos droits.

SONT COMPRIS DANS LA PRISE EN CHARGE DU SERVICE

- L'intervention de l'aide-soignant(e), de l'infirmier(ère), de l'assistante de service social (si elles existent au sein de votre SSIAD);
- Les soins infirmiers pratiqués par un(e) infirmier(e) libéral(e), conventionné(e) ou salarié(e) à la demande du service.

En tant qu'acteur national de la prise en charge des personnes âgées et/ou en situation de handicap le service vous accompagne pour trouver une aide à votre besoin (départementale APA, Mdph, associative).



NOS ENGAGEMENTS

LE RESPECT DE VOS DROITS

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à améliorer votre prise en charge auprès des différents organismes et favoriser l'organisation de nos interventions.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous voulez exercer ce droit et obtenir des informations vous concernant, veuillez adresser une demande écrite auprès de la direction du SSIAD.

Par ailleurs, conformément à la loi du 2 janvier 2002, sont mis à votre disposition :

- Votre projet d'accompagnement personnalisé ;
- Votre contrat de prise en charge ;
- Le règlement de fonctionnement des SSIAD ;
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- La charte des droits de la personne âgée dépendante.

INSTANCES DE MÉDIATION

En cas de litige, vous pouvez solliciter l'intervention de l'équipe d'accompagnement ou de la direction de l'établissement et éventuellement, dans un deuxième temps, de la direction générale de l'association. Si ces réponses ne permettaient pas une résolution des difficultés rencontrées, nous vous communiquerons la liste des personnes qualifiées, désignées par l'Agence Régionale de Santé et habilitées pour réaliser des médiations dans ce type de situation.

NOTRE DÉMARCHÉ QUALITÉ

Le GROUPE SOS Seniors s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Le SSIAD inscrit son action dans cette démarche. L'adaptation des prestations aux besoins de la personne fait l'objet d'un suivi régulier personnalisé tout au long de la prise en charge.

Au terme de leur prise en charge, et une fois tous les ans en moyenne, les usagers et leurs proches évaluent les prestations du service par le biais d'une enquête de satisfaction.

Des fiches de réclamation sont à disposition des usagers afin de faire part à la Direction de l'établissement des éventuels dysfonctionnements.

LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

GROUPE SOS Seniors accorde une réelle importance à la lutte contre la maltraitance et s'engage à la combattre et à en faire une préoccupation quotidienne. Nous avons une politique active de prévention de la maltraitance et déployons de nombreuses actions de promotion de la bientraitance.

Selon l'ANESM, « la bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance ». Ainsi plusieurs comités ont vocation à s'assurer du respect de pratiques en adéquation avec le concept de bientraitance au sein des établissements GROUPE SOS Seniors.

Afin de prévenir ces risques et de promouvoir la bientraitance, des actions sont mises en place.

Formation dispensée à chaque membre du personnel :

- Définition de la maltraitance, illustrations concrètes pour chaque type de maltraitance,
- Présentation du cadre juridique: obligation de signalement, peines encourues en tant que personne maltraitante ou en tant que témoin silencieux, protection du salarié dénonçant de tels actes,
- Utilisation du protocole de signalement interne et présentation du protocole de signalement externe,
- Diffusion de recommandations de bonnes pratiques,

Le ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité a mis en place un numéro d'appel national : Le 39 77 du lundi au vendredi de 9h à 16h.

Il s'adresse aux personnes âgées et aux personnes handicapées victimes de maltraitance, aux témoins, à l'entourage privé et professionnel de victimes. Une équipe pluridisciplinaire écoute, soutient et oriente les appelants. En cas de problème vous pouvez contacter, la Directrice.

**ENSEMBLE, RÉINVENTONS
UNE SOCIÉTÉ QUI PERMET
À NOS BÉNÉFICIAIRES
D'ÊTRE AUTEURS ET ACTEURS
DE LEURS PROJETS DE VIE.**