

Le Groupe SOS en bref

Non-lucratif, sans actionnaire, le Groupe SOS et ses **22 000 personnes employées agissent en France et dans plus de 40 pays, auprès de 2 millions de bénéficiaires.**

Le Groupe SOS est un groupe associatif, leader de l'entrepreneuriat social en Europe.

Il regroupe 650 associations, entreprises sociales et établissements, qui combattent, agissent et innover au profit des personnes en situation de vulnérabilité, des générations futures et des territoires.

Depuis sa création en 1984, lors des années sida, le Groupe SOS : combat toutes les exclusions ; agit pour l'accès de toutes et tous à l'essentiel, en venant notamment en aide à des associations et entreprises sociales pour sauvegarder leurs emplois et activités ; et innove face aux nouveaux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.

Madame, Monsieur,

Vous répondez aux critères d'admission du **Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)** de l'association 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.

A propos de l'association Groupe SOS Seniors

En 2050, le nombre de Français-es de plus de 85 ans aura doublé, tandis que le nombre d'actifs et d'actives aura diminué. Le vieillissement de la population est une réalité.

A nous de trouver des solutions qui permettent d'accompagner les seniors.

Au Groupe SOS Seniors, association non lucrative, nous décidons de relever ce défi. Notre engagement ?

Innover pour proposer un accompagnement de qualité aux résident·e·s de nos 113 établissements et services pour personnes âgées, dont 69 Ehpad. Favoriser le maintien de leur autonomie, de leur nutrition et de leur lien social, en tenant compte du niveau des revenus et des besoins de chacun·e. Parce que chacun·e désire vieillir chez soi, nous proposons également des services innovants permettant à la personne âgée de rester chez elle le plus longtemps possible.

Le Groupe SOS Seniors est une association du Groupe SOS.



Les Missions 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 sa prise en charge prévient et accompagne la perte d'autonomie, freine le processus de fragilisation et permet de limiter l'hospitalisation ou l'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.

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 axée 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.

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.

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 reconnues handicapées ;
- 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.

Le contrat de prise en charge

Votre prise en charge est formalisée par le document individuel de prise en charge signé en double exemplaires 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 de l'association, les informations sont susceptibles d'être recueillies et archivées dans le logiciel de soins, respectant les modalités fixées par la CNIL.

À ce titre, il est interdit de donner à quiconque communication de pièces ou documents de service et des informations sur votre état de santé. Les renseignements médicaux doivent vous être révélés exclusivement par le médecin. En l'absence de votre opposition formelle des indications d'ordre médical peuvent être données à la famille par le médecin dans les conditions prévues par le code de déontologie. Les informations personnelles vous concernant sont recueillies et font l'objet de traitement dont la finalité est de vous proposer un accompagnement de qualité. Ces données sont à destination de l'association Groupe SOS Seniors.

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 nécessitiez 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 30 jours, soit 1 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.

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).

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.

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.

Pour exercer vos droits, si nécessaire, vous pouvez écrire à contact-rgpd-seniors@groupe-sos.org

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 (avec DIPIC).

Notre démarche qualité

L'association Groupe SOS Seniors s'est engagée 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.

Votre accompagnement



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 porte-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 :

- Accompanyer 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).

La lutte contre la maltraitance

L'Association 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'usager 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 de 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 le ou la directeur.rice de votre établissement.