



# SSIAD de Comines

*Service de Soins Infirmiers  
A Domicile*

## **REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT**

72, rue de Quesnoy  
59560 COMINES

03.20.14.28.42

Le présent document s'adresse aux personnes âgées et aux professionnels du service. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de celui-ci, dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Il a été adopté par le Conseil d'Administration de la Résidence Les fleurs de la Lys (EHPAD de Comines) le 17 Octobre 2018. Il est valable pour une durée de 5 ans.

Les professionnels sont à la disposition de la personne accueillie pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

*Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les usagers ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.*

Il précise les éléments suivants :

## **I. STATUT ET MISSIONS DU SERVICE**

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) est géré par la Résidence Les fleurs de la Lys. Il intervient sur le territoire des communes de Comines, Deûlemont, Quesnoy-sur-Deûle, Warneton et Wervicq-Sud et sa capacité est de 90 places.

Le SSIAD assure sur prescription médicale, après avis de l'infirmière coordinatrice et en fonction des places disponibles, des prestations :

- de soins infirmiers techniques ou de base ;
- de réadaptation à domicile ou au substitut du domicile (établissements non médicalisés) ;
- et d'accompagnement ;

à des personnes âgées dépendantes ou des adultes en situation de handicap.

Ainsi il permet :

- d'éviter ou écourter l'hospitalisation des personnes âgées lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile ;
- de faciliter les retours à domicile ou en établissement non médicalisé à la suite d'une hospitalisation ;
- de prévenir ou retarder la dégradation de l'état de santé des personnes âgées et handicapées et l'admission en institution (service de cure médicale, de maison de retraite ou unité de long séjour, établissement pour personnes handicapées) ;
- d'accompagner la fin de vie.

Le service élabore et met en œuvre les projets individualisés de soins en coordination avec les autres services ou associations de maintien à domicile des communes d'intervention.

## II. FINANCEMENT DE LA PRISE EN CHARGE

Les soins assurés par le service sont pris en charge à 100 % par les caisses d'assurance maladie sous la forme d'un forfait qui recouvre les soins d'hygiène et de confort effectués par les aides soignant(e)s, les soins techniques réalisés par l'infirmier(e) libéral(e), les frais de fonctionnement du SSIAD et une partie des frais de pédicurie (*frais de déplacement à la charge des usagers*).

Aucun frais ne sera donc engagé par la personne prise en charge au titre de ces soins inclus dans le forfait.

Tout autre soin, tel que la kinésithérapie, l'équipement médical et le matériel nécessaire aux soins ne sera pas pris en charge par le SSIAD mais par la caisse d'assurance maladie habituelle et/ou la mutuelle de l'utilisateur.

## III. ROLE DES INTERVENANTS

Le personnel permanent du service comprend : une infirmière coordinatrice, 19 aides-soignant(e)s et une secrétaire médicale.

### ◆ L'infirmière coordinatrice

Elle est présente du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

Elle est le principal interlocuteur des usagers, familles et professionnels. En cas d'absence, il y a possibilité de laisser un message à la secrétaire ou sur le répondeur téléphonique.

Ses compétences sont les suivantes:

- Organiser les admissions selon la prescription médicale et en fonction des disponibilités du SSIAD.
- Définir un projet de soins personnalisé (visite de préadmission), assurer un rôle de coordination et de conseil avec l'utilisateur, la famille, l'environnement et tous les acteurs médicaux, paramédicaux et sociaux intervenant au domicile.
- Mettre en œuvre et gérer le dossier de la personne prise en charge par le SSIAD qui comprend le dossier informatisé restant au SSIAD et les documents au domicile de l'utilisateur.
- Organiser et gérer le planning des interventions des aides-soignant(e)s au domicile de l'utilisateur en fonction du projet de soins, des disponibilités du SSIAD, et de l'organisation des tournées.
- Encadrer les aides-soignant(e)s dans la démarche et la réalisation des soins.

## ✿ Les aides-soignant(e)s

Il(elle)s sont salarié(e)s du service et interviennent sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice.

Leur rôle est de :

- Dispenser des soins, sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice du service : hygiène, confort, soutien relationnel et psychologique, conseils éducatifs et préventifs dans le cadre de la préservation, du retour à l'autonomie ou l'accompagnement en fin de vie.
- Transmettre et consigner les informations dans le dossier de l'utilisateur.
- Assurer une surveillance et prendre des initiatives en cas de symptômes anormaux (appel du médecin, de l'infirmier(e) libéral(e)).

La personne prise en charge sera sollicitée par les aides-soignant(e)s, elle est et reste acteur de son soin, dans la limite de ses possibilités, et ce dans un souci de maintien ou de retour à l'autonomie.

Le personnel de soins ne peut en aucun cas se substituer à la famille ou à l'entourage de la personne prise en charge qui se doit de remplir ses obligations d'assistance permanente auprès de son parent.

Les aides-soignant(e)s sont des professionnels identifiables par le badge professionnel établi par la Résidence Les fleurs de la Lys.

Les aides-soignant(e)s participent à l'encadrement des stagiaires lors des différentes évaluations en coordination avec l'infirmière coordinatrice du service.

## ✿ La secrétaire

Elle assure les tâches administratives du service (facturation des frais infirmiers, prise en charge initiale et renouvellement de celle-ci, transmission des courriers d'information, enregistrement des dossiers administratifs des usagers, ...), les prises de rendez-vous ainsi que l'accueil téléphonique et physique (dans les locaux du SSIAD).

## ✿ Les infirmier(e)s

Ce sont les infirmier(e)s libéraux(ales) conventionné(e)s avec le SSIAD.

Ils/Elles sont choisis par l'utilisateur. Ils/Elles exercent leur activité sous leur seule responsabilité et selon la nomenclature et la prescription médicale.

Les honoraires et frais de déplacement de l'infirmier(e) libéral(e) sont réglés par le service, durant la période de prise en charge.

## ✿ Le(a) pédicure

Toute personne prise en charge par le service choisit librement parmi les pédicures conventionnés avec le SSIAD celui/celle qui lui dispensera les soins.

Il/elle intervient sur prescription du médecin traitant ou à la demande de l'infirmière coordinatrice du service.

Les honoraires sont réglés par le service pendant la période de prise en charge de l'usager. Toutefois, une participation financière, correspondant aux frais de déplacement peut être demandée par le/la pédicure directement à la personne prise en charge.

## IV. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

### 1. Admissions

Elles ont lieu en fonction des places disponibles, sur prescription médicale du médecin traitant ou du praticien hospitalier pour bénéficier d'une prise en charge par l'assurance maladie et/ou sur demande de la personne elle-même ou de sa famille.

Peuvent être bénéficiaires du SSIAD :

- Les personnes âgées d'au moins 60 ans, si leur état de santé le justifie ou en phase de réadaptation et de rééducation à domicile ou nécessitant une surveillance médicale particulière, ou souffrant d'une déficience douloureuse, ou nécessitant une prise en charge technique.
- Les adultes de moins de 60 ans présentant un handicap ou atteints de pathologies chroniques.

Le Service de Soins à Domicile reçoit une demande de la personne elle-même, d'un membre de sa famille, d'une assistante sociale, d'un service hospitalier, du médecin traitant, d'un CCAS, ...

Suite à l'appel téléphonique, l'infirmière coordinatrice ou la secrétaire conviennent d'un rendez-vous au domicile de la personne à accompagner.

L'infirmière coordinatrice se rend au domicile de la personne, évalue ses besoins en fonction de son état de santé et de son autonomie.

A l'occasion de cette visite, l'infirmière coordinatrice demande les pièces indispensables à la constitution du dossier de prise en charge : prescription médicale pour 1 mois et renouvelable pour 3 mois si nécessaire ainsi que la photocopie de l'attestation d'assurance maladie et de la mutuelle dont dépend la personne.

### 2. Projet de soins personnalisé

Un projet de soins personnalisé est réalisé par l'infirmière coordinatrice en collaboration avec l'équipe d'aides-soignant(e)s et le bénéficiaire et/ou son représentant légal.

Contenu du projet de soins :

- actes effectués par les aides-soignant(e)s.
- jours et fréquence d'intervention.
- matériel médicalisé nécessaire : ce matériel est indispensable aussi bien pour le confort de la personne que pour les conditions de travail du personnel. Le matériel peut être loué ou acheté. Il est remboursé totalement ou en partie par la sécurité sociale et la

mutuelle. Seuls certains petits matériels (urinal, bassin, table de malade, ...) sont à la charge de l'utilisateur. Le fournisseur est au choix de l'utilisateur, sous réserve qu'il fournisse le matériel prescrit par le médecin.

- aménagements nécessaires : lieu de soins défini, accessible, propre et préservant l'intimité de la personne. La disposition du mobilier peut être modifiée après avis de l'infirmière coordinatrice.

- petit matériel d'hygiène nécessaire : une liste est fournie à l'entrée.

Le projet de soins arrêté en accord avec l'utilisateur et/ou son représentant légal est révisable en fonction de l'évolution de son état de santé. Un avenant au contrat de prise en charge est alors établi.

### 3. Les horaires d'ouverture du service

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 16h30. En dehors de ces horaires, un répondeur téléphonique prend les messages.

### 4. Les interventions

- Le travail des aides-soignant(e)s est organisé par tournées établies par l'infirmière coordinatrice et effectuées à tour de rôle.

Les tournées ont lieu selon :

- 3 créneaux horaires en semaine : de 7h00 à 12h00 le matin (8 tournées) et de 15h15 à 20h30 (1 tournée) ou de 17h00 à 19h30 l'après-midi (1 tournée).
- 2 créneaux horaires les week-ends et jours fériés : de 7h00 à 12h00 (4 tournées) et de 17h00 à 19h30 (3 tournées).

- Le rythme des passages varie d'une intervention par semaine à 2 ou 3 interventions par jour (matin, après-midi et soir) sauf les week-ends et jours fériés.

La tournée de l'après-midi (15h15 / 20h30) permet d'assurer un passage intermédiaire chez les personnes dont l'état de santé nécessite des soins plus importants.

- Le service est assuré toute l'année. Le week-end et les jours fériés les aides soignant(e)s sont moins nombreux que la semaine et n'assurent qu'un service restreint.

Les interventions du soir, week-end et jours fériés sont réservées aux personnes accompagnées nécessitant les soins les plus importants.

- Les horaires sont établis en fonction des besoins constatés, des habitudes de vie (passage des différents intervenants ou services) et des disponibilités du service.

Les horaires d'intervention définis au début de la prise en charge sont indicatifs : aucun horaire précis ne peut être garanti, compte tenu des conditions organisationnelles (trajet, météo, priorités de soins, urgences, mouvements du service).

Le service s'engage cependant à tout mettre en œuvre pour respecter la plage horaire prévue chaque fois que possible et/ou chaque fois que nécessaire.

Les horaires de week-end peuvent être différents de ceux pratiqués dans la semaine, ou varier d'un week-end à l'autre, en fonction de l'organisation des tournées liée au nombre de personnes prises en charge.

- Un livret de transmissions est laissé au domicile de la personne accompagnée pour toute la durée de la prise en charge. Ce dernier permet d'assurer la continuité des soins et sert d'outil de liaison entre les différents intervenants et la famille.
- Les aides-soignant(e)s passent obligatoirement au service en début de tournée (7h00) afin de récupérer les clefs des personnes prises en charge pour leur tournée. Il(elle)s se rendent également au SSIAD en fin de tournée matinale afin d'assurer les transmissions orales et écrites et la liaison avec l'infirmière coordinatrice.  
Un(e) aide-soignant(e) est désigné(e), selon une procédure établie, pour relever les messages du répondeur téléphonique (en début et fin de tournée) et en cas de nécessité en informer l'infirmière coordinatrice ou l'administrateur de garde.

## 5. Gestion administrative

Les documents nécessaires à la prise en charge financière des soins sont adressés par le service à la caisse d'assurance maladie.

Avant la fin de la période de prise en charge, et en fonction de l'évolution de l'état de santé de la personne prise en charge, une demande de renouvellement de prescription est adressée par le service au médecin traitant.

## 6. Gestion des absences

Le SSIAD doit être prévenu le plus rapidement possible en cas d'absence de la personne prise en charge (un répondeur téléphonique prend les messages en dehors des horaires d'ouverture du service).

⇒ En cas d'absence pour raison personnelle, la personne prise en charge, son représentant légal ou le cas échéant son entourage doit en informer dès que possible le Service de Soins Infirmiers A Domicile (dates de départ et de retour à domicile) afin de pouvoir élaborer le planning de passages des aides-soignant(e)s.

⇒ En cas d'admission en établissement de santé, la personne prise en charge, son représentant légal ou le cas échéant son entourage doit avertir le SSIAD, et signaler les coordonnées de l'établissement d'accueil, du service d'hospitalisation, afin d'assurer le suivi et d'organiser la sortie de la personne ou la suspension de soins.

⇒ En cas d'absence prolongée (plus de 21 jours) pour hospitalisation, la prise en charge de la personne accompagnée prend fin.

Dès la sortie d'hospitalisation, une nouvelle demande de prise en charge peut être effectuée auprès du service. Dans ce cas, une visite d'évaluation des besoins de la personne sera effectuée par l'infirmière coordinatrice. En fonction de cette évaluation, l'infirmière coordinatrice donnera l'accord ou non pour cette nouvelle prise en charge.

## 7. Fin de prise en charge

A l'initiative de la personne accompagnée : la décision, motivée, doit être notifiée par courrier à l'infirmière coordinatrice du SSIAD (*courrier type disponible auprès du service*). La prise en charge prend fin sans délai de préavis à la date mentionnée dans le courrier et le cas échéant, à la date de réception du courrier.

A l'initiative du service, en cas :

- de modification de l'état de santé de la personne (amélioration ou aggravation) ne justifiant plus les interventions. L'arrêt est effectué après consultation du médecin traitant et de l'entourage, il est proposé une aide à la recherche de solutions mieux adaptées ;
- de fin de prescription médicale ou d'absence de renouvellement de prolongation par le médecin conseil de la caisse d'assurance maladie ;
- d'admission dans un établissement ;
- de non-respect du règlement de fonctionnement ou des termes du contrat de prise en charge.

Dans tous les cas précités, l'infirmière coordinatrice informe tous les acteurs (la personne prise en charge, la famille, le médecin traitant, les services sociaux compétents). Le service de Soins Infirmiers À Domicile assure la prise en charge durant le préavis de 15 jours. Cette fin de prise en charge est notifiée par courrier à l'utilisateur et/ou à son représentant légal.

## 8. Situations exceptionnelles

Si l'aide-soignant(e) suspecte une pathologie grave au cours de l'intervention chez la personne prise en charge, il(elle) appelle les services d'urgence compétents (pompiers, SAMU, SMUR ...).

Il(elle) prévient ensuite le service qui se charge de prévenir dans les meilleurs délais le médecin traitant et l'entourage.

En dehors des horaires d'ouverture du service, les coordonnées de chacun sont visibles chez les personnes prises en charge afin que l'aide-soignant(e) puisse contacter l'entourage et le médecin traitant.

En cas de mise en œuvre d'un plan de gestion départemental (ex : la canicule) ou d'un plan d'urgence lié à une situation exceptionnelle, le service se conforme à la procédure instituée par la Résidence Les fleurs de la Lys.

## V. SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

⇒ La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle ou financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Chaque personne prise en charge ou exerçant au sein de l'établissement a droit à un comportement civil et respectueux. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

L'établissement met à disposition des usagers et des professionnels un formulaire leur permettant de déclarer à la Direction de l'établissement tout fait susceptible de constituer un acte de maltraitance.

Le **numéro national ALMA** contre la maltraitance des personnes âgées ou handicapées est le **3977**.

Les coordonnées du **point focal de l'Agence Régionale de Santé (ARS)** sont :

Tél. : **03.62.72.77.77** / Email : [ars-hdf-signal@ars.sante.fr](mailto:ars-hdf-signal@ars.sante.fr).

Les coordonnées du **Conseil Départemental** sont :

Email : [infos-signalement-autonomie59@lenord.fr](mailto:infos-signalement-autonomie59@lenord.fr).

⇒ Il est rappelé aux personnes prises en charge ainsi qu'à leur entourage qu'il est formellement interdit au personnel d'accepter une rémunération ou gratification sous quelque forme que ce soit, ni de solliciter un prêt d'argent ou de bien auprès de la personne soignée.

⇒ Les risques inhérents à l'intervention du service ainsi qu'aux soins, sont couverts par une assurance souscrite par la Résidence Les fleurs de la Lys.

⇒ Chaque personne prise en charge, locataire ou propriétaire de son logement, veille à souscrire une assurance responsabilité civile.

## **VI. DROITS ET DEVOIRS DU BENEFICIAIRE**

La prise en charge se déroule dans le respect de la Charte des Droits et Libertés de la personne âgée accueillie (*Cf. document annexé au présent règlement de fonctionnement*) en respectant son niveau de dépendance et en accompagnant l'évolution de son autonomie.

### DROITS

- La personne est respectée dans son identité, sa vie privée, sa dignité, sa liberté de citoyen, sa liberté d'opinion, d'expression, de se déplacer, de maintenir 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.
- Le bénéficiaire et sa personne de confiance ont droit à une information complète avant l'admission et sont consultés lors de l'élaboration du projet de soin. En cas de refus, le SSIAD n'intervient pas.

- Le SSIAD respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Elles sont cependant échangées entre les professionnels de santé intervenant dans l'intérêt de l'utilisateur.
- Les données personnelles informatisées au sein du SSIAD peuvent être contrôlées sur simple demande conformément à la loi du 6 janvier 1978.

## OBLIGATIONS

- Le personnel du SSIAD doit être respecté. L'utilisateur et son entourage doivent avoir à l'égard des aides-soignant(e)s un comportement correct (politesse – courtoisie).
- Aucune discrimination ne peut être tolérée à l'égard des soignants, qu'elle soit de sexe, de race, de couleur ou de culture.
- Les aides-soignant(e)s ne doivent pas être jointes à titre personnel à leur domicile. Ils (elles) ne peuvent communiquer son numéro de téléphone personnel ou son adresse sous quelque prétexte que ce soit. En cas de difficulté il faut appeler le service.
- Les animaux doivent impérativement être attachés ou enfermés lors des interventions.
- Les interventions requérant l'aide d'une tierce personne ou le recours à un matériel spécialisé ne seront pas exécutées si ces conditions ne sont pas respectées.
- La personne prise en charge et/ou son entourage met à disposition le matériel et les produits nécessaires à l'accomplissement des soins d'hygiène et de confort tels que :
  - ➔ Gants et serviettes de toilette
  - ➔ Savon
  - ➔ Shampoing et cuvette
  - ➔ Protections en cas d'incontinence
  - ➔ Linge propre en quantité suffisante (notamment draps et alèses à usage unique si nécessaires en cas de réfection du lit)
  - ➔ Pince à ongles
  - ➔ Trousse à pharmacie (éosine, compresses, désinfectant, ...)

Il est également demandé de mettre à disposition, en accord avec le médecin traitant, les matériels médicaux suivants :

- un lit médicalisé
- un lève-malade
- une chaise percée
- autres : .....

- En cas d'impossibilité pour l'utilisateur, pris en charge par le SSIAD, d'ouvrir la porte de son logement, le service accepte qu'une clef lui soit confiée.

Un formulaire de mise à disposition d'une clef est donc renseigné et signé par l'utilisateur et/ou son représentant légal lors de la :

- remise de la clef au service ;
- restitution de la clef à l'utilisateur ou son entourage.

- Toutes modifications dans les coordonnées de la famille, des personnes à joindre, ou des intervenants (en cas de déménagement ou autres absences (congés...)), doivent être signalées au service.

## GESTION DES LITIGES ET PLAINTES

- Les litiges sont traités par l'infirmière coordinatrice, avec l'aide si besoin du médecin traitant. En cas d'absence de solution, l'affaire doit être portée devant le Directeur.

La Direction, ou un représentant, se tient à la disposition des personnes accompagnées et de leur entourage souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit au cours d'un entretien sur rendez-vous ; l'utilisateur peut être accompagné de la personne de son choix.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire.

## PERSONNES QUALIFIÉES

En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction des éventuelles réclamations ou de litiges avec le SSIAD, les personnes prises en charge peuvent faire appel à une personne qualifiée désignée conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur dans le traitement des litiges et des contentieux.

La liste des personnes qualifiées du département du Nord est annexée au contrat de prise en charge et affichée dans les locaux d'accueil du SSIAD.

## VII. QUALITE DES PRESTATIONS ET EXPRESSION DES USAGERS

### 1. Qualité des prestations

L'Etablissement est engagé dans une démarche d'évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre, conformément aux recommandations de la HAS (Haute Autorité de Santé).

Le service a réalisé en octobre 2012, conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles, l'évaluation externe, par un organisme habilité, des activités et de la qualité des prestations qu'il délivre.

L'infirmière coordinatrice évalue périodiquement avec l'équipe la conformité des actes effectués avec le projet de soins.

Le SSIAD travaille en coordination avec les établissements hospitaliers publics et privés, ainsi qu'avec les services sociaux et médico-sociaux des communes de COMINES, DEULEMONT, QUESNOY SUR DEULE, WARNETON FRANCE et WERVICQ SUD.

## 2. Expression des usagers

Une enquête de satisfaction des prestations offertes par le SSIAD est distribuée par l'intermédiaire des aides-soignant(e)s au domicile de chaque personne accompagnée depuis un mois. Cette enquête est également distribuée annuellement à chaque usager. Les résultats de ces enquêtes de satisfaction leur sont transmis.

## VIII. DIFFUSION DU PRESENT REGLEMENT

Le présent règlement est remis systématiquement à toute personne sur le point d'être prise en charge par le service et fait l'objet d'un affichage au sein du SSIAD.

Il est également remis à chaque professionnel libéral conventionné avec le SSIAD et mis à disposition de chaque personnel du service.

Un contrat de prise en charge et le livret d'accueil du SSIAD sont également remis à la personne accueillie lors de la visite de préadmission.

Je soussigné(e), M. /Mme ..... usager du SSIAD,  
et/ou M. /Mme ..... son représentant légal,  
déclare(nt) avoir pris connaissance du présent document "Règlement de fonctionnement".

Date et Signature