



VERS LE LABEL
HUMANITUDE

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SSIAD

En vertu de l'article 11 de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médicosociale, codifiée à l'article L. 311-7 du Code de l'action sociale et des familles dispose et du décret N° 2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectif de définir, d'une part, les droits et les devoirs des personnes accompagnées par le service de soins infirmiers à domicile et, d'autre part, de rappeler les principes qui régissent l'accueil et les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

Ces dispositions visent à favoriser la qualité de prise en charge et seront mises en œuvre dans le respect de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie (voir annexe).

Dès l'admission, il est remis à chaque personne prise en soins par le SSIAD avec le livret d'accueil, la charte des personnes accueillies, la charte Humanitude® ainsi que le Document Individuel de Prise en Soins.

ARTICLE 1. LE CADRE JURIDIQUE



Les Services de Soins à Domicile (SSIAD) sont régis par le décret N° 2004-613 du 25 juin 2004 complété par la Circulaire du 28 février 2005 : Article 1 : Les services de Soins à Domicile assurent, sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers sous forme de soins techniques et de soins de base et relationnels auprès de personnes de 60 ans et plus, malades ou dépendantes et de personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap ou atteintes de maladies chroniques.

ARTICLE 2. L'ENGAGEMENT ET LES VALEURS DU SSIAD

Le SSIAD s'engage à garantir à tous les bénéficiaires l'accès à des soins de qualité. A ce titre, le SSIAD a entrepris une démarche Humanitude® en 2019 avec la volonté de

renforcer ses pratiques professionnelles en mettant au cœur de ses préoccupations : le bénéficiaire.

Le souhait du SSIAD est d'améliorer la qualité des soins et le bien-être de ses bénéficiaires grâce à un ensemble de savoir-faire communs. La méthodologie propose ainsi la mise en place de quelque 150 techniques de soin tenant compte des particularités de l'être humain de la personne soignée (un être debout, qui parle, qui désire, etc.). Tous les professionnels du SIMAD ont été formés à ces techniques.

La démarche vise le respect quotidien des 5 principes de l'Humanitude :

- Zéro soin de force sans abandon de soin : proposer chaque jour un prendre soin tout en douceur,
- Vivre (et mourir) debout : 20 minutes de verticalité par jour et les personnes ne deviennent pas grabataires,
- Respect de l'intimité et de la singularité, respect du domicile, des choix, des rythmes, du sommeil,
- Ouverture de l'établissement sur l'extérieur : familles, bénévoles, sorties, événements,
- Lieu de vie, lieu d'envies : réalisation des projets d'accompagnements personnalisés des personnes âgées accueillies.

VERS LE LABEL
HUMANITUDE

L'engagement de chaque membre du SSIAD permet aussi le bien-être des salariés et permet d'attirer les professionnels qui sont sensibles à cet engagement. Le souhait de notre structure est de prouver qu'il est possible de faire toujours mieux !

Nous sommes certains qu'un bénéficiaire écouté est un professionnel valorisé : un atout pour permettre au bénéficiaire la meilleure qualité de vie possible, car notre

accompagnement favorise avant tout le lieu de vie que nous voulons, chacun et quel que soit notre métier, pouvoir être fiers pour nos propres parents.

Le SSIAD s'engage également à mettre en œuvre des actions de prévention et de lutte contre l'isolement, des actions de soutien aux familles et d'accompagnement afin de garantir un maintien à domicile sécurisant et de qualité le plus longtemps possible.

De façon générale, toute l'équipe administrative et soignante prend l'engagement de respecter et de faire respecter ce présent règlement, chaque membre de l'équipe s'est engagé dans la démarche de l'Humanitude®.

Il est établi pour une durée de 5 ans maximum. Toutefois, il peut faire l'objet d'une révision à tout moment.

ARTICLE 3. L'ACCUEIL



Le SSIAD intervient à domicile 7 jours sur 7, dimanches et jours fériés : en semaine de 7h30 à 13h00 et de 16h30 à 19h30, le week-end de 8h à 12h30 et de 16h30 à 19h30.

Nos bureaux sont situés Immeuble « Le Montréal » - 54 route de Sartrouville – 78230 LE PECQ et sont ouverts le lundi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 et du mardi au vendredi de 8h30 à 13h et de 14h à 16h30 : durant ces horaires nous sommes joignables au 01 34 51 19 19. En dehors de ces créneaux horaires, un message peut être laissé sur le répondeur téléphonique, le message sera écouté et traité lors de la permanence suivante. Un (e) infirmier (e) du service peut être joint (e) sur le portable d'astreinte : ce numéro est joignable de 7h30 à 19h30 et donné uniquement aux bénéficiaires pour assurer la continuité et la sécurité des soins. En cas de situation d'urgence (chute, malaise...) le médecin traitant ou un service d'urgence doivent être obligatoirement appelés (appel du 15, SOS médecin, pompiers).

ARTICLE 4. LA DEMANDE DE PRISE EN SOINS

Toutes les demandes d'admission sont enregistrées par le secrétariat et analysées dans les 48 heures par les responsables. L'infirmier(e) coordinateur (trice) reprend contact avec le demandeur, ainsi un premier recueil

d'informations des besoins est fait par téléphone, alors deux possibilités se présentent :

- La demande ne relève pas d'un SSIAD :
 - ✓ La demande est orientée vers un service adéquat.
- La demande relève du SSIAD :
 - ✓ L'établissement ne dispose plus de places alors la demande est inscrite sur liste d'attente et réorientée vers d'autres services. La liste d'attente intègre les demandes par ordre d'arrivée.
 - ✓ L'établissement dispose de place et la demande relève d'un accompagnement du SSIAD, alors l'Infirmier(e) coordinateur (trice) programme un rendez-vous à domicile.

ARTICLE 5. L'EVALUATION DES ATTENTES ET DES BESOINS



Avant l'intervention des professionnels du SSIAD, une visite de préadmission est réalisée à domicile, en présence si possible du référent familial pour recueillir les informations administratives, identifier et évaluer les besoins et les attentes du bénéficiaire en tenant compte de l'environnement familial et du matériel. La prescription médicale constitue l'acte qui déclenche la procédure d'admission par le SSIAD. Elle est également le premier élément à prendre en compte par l'infirmier (e) coordinateur (trice) pour évaluer les besoins de la personne et les réponses à lui apporter. **Cette ordonnance est un document obligatoire pour le début de la prise en charge.**

Lors de la visite de préadmission, des informations claires et précises sont données sur les droits des bénéficiaires et toutes les aides possibles pour réussir le maintien à domicile. La nature et le rythme des interventions sont déterminés avec le consentement et la participation de la bénéficiaire, selon son état de santé, son environnement et les possibilités du service. Ils font l'objet de deux documents :

- ✓ Le plan de soins : il s'agit d'une feuille de route pour les professionnels intervenants au domicile du bénéficiaire qui est remise à jour à chaque modification d'accompagnement. Il précise les soins à réaliser et le nombre de passage.
- ✓ Le document individuel de prise en soins appelé DIPES : il s'agit d'un contrat signé par le bénéficiaire et par la directrice, il est révisable à chaque modification

d'accompagnement sinon au minimum une fois par an. Il précise la nature et l'objectif de l'accompagnement, la fréquence, les soins et les préconisations. En cas de modification d'accompagnement, un avenant est établi.

Les interventions seront programmées sur une plage horaire de 2 heures le matin entre 7h30 à 13h00 et le soir les interventions seront entre 16h30 à 19h30. Le week-end ; les interventions sont programmées entre 8h et 12h30 le matin et entre 16h30 et 19h30 le soir.

ARTICLE 6. L'ADMISSION



La prise en soins est prononcée par l'infirmier(e) coordinateur (trice) du SSIAD. L'infirmière coordinatrice transmet les informations vous concernant à une des deux infirmières adjointes du service qui vous suivra tout au long de votre accompagnement. Elle veillera à la bonne circulation des informations au sein de notre structure mais aussi avec les intervenants extérieurs pour vous garantir un suivi au plus près de vos besoins.

Avant le premier jour, vous devrez remettre au SSIAD : la prescription médicale, l'attestation de carte vitale, un compte rendu médical, la signature du document individuel de prise en soins et la signature du présent règlement.

Afin d'assurer un suivi de votre état de santé au plus juste, **chaque ordonnance doit nous être adressée de même que les résultats d'examen ou les comptes rendus d'hospitalisation** qui devront être fournis systématiquement à l'infirmier(e) qui en fera une photocopie et l'insérera dans le dossier médical.

Un(e) infirmier (e) et/ou un(e) aide-soignant(e) diplômé(e)s d'Etat dispensent les soins selon la prescription médicale et le plan de soins élaboré par le coordinateur (trice). A chaque réévaluation, il sera mis à jour.

ARTICLE 7. LE DOSSIER DE SOINS



Le dossier de soins est constitué en plusieurs partis :

- ✓ Un dossier de soins est dématérialisé grâce à un logiciel professionnel et sécurisé.
- ✓ Un dossier papier rangé

dans une armoire et un bureau fermé à clé au sein du SSIAD

- ✓ Un autre dossier papier est maintenu à votre domicile.

Le dossier du domicile contient les éléments suivants :

- ✓ Une feuille des coordonnées des intervenants et de l'entourage du bénéficiaire
- ✓ Un protocole de soins
- ✓ Une feuille d'émargement de passage
- ✓ Une prescription médicale du traitement médicamenteux
- ✓ Une attestation pour la délivrance de clés
- ✓ Une feuille de prêt de matériel

Il sert de liaison entre les différents intervenants ; aides-soignants(es), médecins, pédicures, infirmier(e)s, kinésithérapeutes. Il est repris par le service à la fin de la prise en charge.

Le dossier dématérialisé et papier rangé au SSIAD contiennent des données médicales : ordonnances, pathologies, compte-rendu médical. Il est confidentiel.

Selon la loi du 4 mars 2002, toutes les informations concernant un bénéficiaire lui appartiennent. Aussi le dossier de soins dématérialisé et ou le dossier de soins papier peut être consulté à tout moment. Le droit d'accès à toute information ou document relatif à l'accompagnement est assuré et garanti dans le respect de la législation et la réglementation relative aux dispositions prévues par la loi « informatique et libertés ». Le logiciel utilisé a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL N° d'enregistrement : 1567367 V 0.

Toute demande de consultation de dossiers de soins doit être adressée, par écrit en lettre recommandée, au directeur (trice) du SSIAD du SIMAD.

ARTICLE 8. LES INTERVENTIONS

Le domicile du bénéficiaire doit être accessible. Dès le premier jour d'intervention du SSIAD, le bénéficiaire ou son entourage doit mettre à disposition, au domicile le matériel suivant :

Petites fournitures médicales :

- ✓ Une boîte de compresses stériles (dimensions 5 x 5)
- ✓ Un rouleau de sparadrap hypoallergénique
- ✓ Une boîte de sérum physiologique en dosettes individuelles (si nécessaire)
- ✓ Deux piluliers
- ✓ Dans certains cas pour des raisons de sécurité, une boîte fermant à clef

Linge de toilette :

- ✓ Des serviettes de toilette (à changer le plus souvent possible)
- ✓ Des gants de toilette (à changer le plus souvent possible)

Divers :

- ✓ Une bouteille d'eau de Cologne
- ✓ Des sacs poubelles
- ✓ Un flacon de savon liquide pour les mains (type pouss'mousse ou équivalent) pour le personnel soignant
- ✓ Des serviettes ou essuie-mains à usage unique pour le personnel soignant

Pour des raisons d'hygiène et de santé, le linge doit être changé au minimum chaque semaine, si possible à jour fixe (linge de toilette, linge corporel, draps...). Cependant, il est préférable que les gants de toilette et le linge corporel soient changés tous les jours, ou au moins à la demande.

Pour maintenir l'hygiène et le confort des bénéficiaires, il est demandé de mettre à disposition quotidiennement aux professionnels tous les dispositifs médicaux adaptés à l'état de santé du bénéficiaire.

La spécificité du service est d'intervenir au domicile de la personne, il devient de ce fait un lieu de travail du personnel, devant être organisé de façon à ce que les soins puissent être réalisés dans des conditions de sécurité, d'hygiène et de confort maximales (cf. article 15).

ARTICLE 9. LES CLES



Si vous êtes dans l'incapacité d'ouvrir votre porte, le service peut être exceptionnellement dépositaire de clés. Les clés feront l'objet d'une attention particulière : un formulaire d'attribution vous sera transmis. Le SSIAD

répertoriera les clés sans mentionner de nom qui garantira l'anonymat de ce trousseau de clés. Elles seront stockées dans

un coffre sécurisé par un code au sein de l'établissement. Seuls les professionnels du SSIAD sont en possession de ce code.

Lors de votre sortie, nous vous remettons les trousseaux confiés en échange d'un bon de restitution.

Pour faciliter l'organisation des interventions, l'établissement peut être amené à demander un deuxième trousseau de clé.

Attention : La gestion des clés au SSIAD ne doit en aucun cas permettre de fermer le domicile à clés. **Elle est seulement facilitatrice pour accéder au sein du logement. Les soignants ont interdiction de fermer un logement à clé.**

ARTICLE 10. LA REEVALUATION DE VOS ATTENTES ET DE VOS BESOINS

A chaque fois que nécessaire, l'infirmier(e) coordinateur (trice) adjointe organisera une réévaluation afin de planifier de nouveaux soins et de réajuster l'accompagnement au plus juste en corrélation avec votre état de santé. L'infirmier(e) adjointe en lien avec l'équipe pluridisciplinaire jugera alors si vous relevez toujours d'un accompagnement du SSIAD ou s'il est plus opportun d'envisager un accompagnement différent. Toutes les informations concernant ces évaluations vous seront transmises ainsi qu'à vos proches ce qui facilitera la prise de décisions. Le SSIAD se réserve le droit de suspendre l'accompagnement si ce dernier est jugé inadapté au regard de l'état de votre de santé et du contexte d'intervention. (Cf. article 26).

ARTICLE 11. LES CONDITIONS FINANCIERES



Tous les soins sont pris en charge par l'Assurance Maladie quel que soit le niveau des ressources du bénéficiaire, ayant droit ou pas à l'exonération du ticket modérateur. Aucune avance de frais n'est demandée dans le respect de la législation en vigueur.

ARTICLE 12. LE RESPECT DU LIBRE CHOIX

Chaque personne bénéficie d'un droit de liberté de choix du praticien libéral ou d'établissement ; en effet, selon le code de la santé publique, article L1110-8 modifié par LOI n°2016-41 du 26 janvier 2016 - art. 175 : « *Le droit du malade au libre choix de son praticien et de son établissement de santé et de son mode de prise en charge, sous forme ambulatoire ou à domicile, ... est un principe fondamental de la législation sanitaire.* »

Ce qui signifie que toute personne peut tout à fait arrêter l'accompagnement proposé par le SSIAD pour choisir un autre établissement ou bien choisir un autre mode d'accompagnement, par exemple, avec un (e) infirmier (e) libéral (e) et une auxiliaire de vie en respectant les modalités de résiliation du contrat précisées à l'article 7.

ARTICLE 13. LES SOIGNANTS



Un soignant est un professionnel qui prend soin d'une personne qui a des problèmes de santé ou qui se préoccupe de sa santé dans le but de l'aider à améliorer, maintenir et accompagner sa santé, et ce jusqu'à la fin de la vie sans jamais nuire à la santé de la personne.

Un professionnel a des droits et des devoirs, un rôle, des règles de l'art qu'il doit connaître et appliquer.

L'ensemble du personnel soignant est qualifié et diplômé. Il bénéficie de la formation continue pour dispenser des soins de la meilleure qualité possible selon le plan de soins établi et conclu en commun. Aucune autre activité ou visite, en dehors des soins prévus, ne peut être demandée (ménage, sortie, etc.). Il est interdit de contacter le personnel en dehors de ses horaires de travail et celui-ci ne doit pas être interpellé dans sa vie privée.

Le SSIAD n'assurera pas le passage du même soignant chaque jour. Cette organisation est volontaire, elle favorise une meilleure évaluation des problématiques auprès de la personne âgée et la prévention des risques psychosociaux.

Le respect mutuel et une attitude courtoise entre les intervenants, les bénéficiaires et leurs familles sont de rigueur. Le non-respect vis à vis du personnel peut entraîner l'arrêt de la prise en charge.

Les patients et les proches ne sont pas autorisés à conserver en mémoire les numéros de téléphone des salariés mais doivent impérativement composer le numéro habituel du service.

ARTICLE 14. LES STAGIAIRES

Le SSIAD est un lieu de formation pratique pour de nombreux étudiants tout au long de l'année. Ils sont accompagnés en permanence et ne sont autorisés à dispenser des soins uniquement sous la surveillance constante du professionnel encadrant.

Vous disposez toutefois de la possibilité de préciser lors de votre accompagnement que vous ne souhaitez pas que le stagiaire réalise les soins. Dans ce cas, le stagiaire restera au côté du professionnel dans l'observation du soin.

ARTICLE 15. LA SECURITE DU PERSONNEL ET DU BENEFICIAIRE ET LE DISPOSITIF MEDICAL



Afin d'effectuer des soins sécurisés, de qualité et confortable pour le bénéficiaire et les professionnels tout en respectant l'intimité et l'intégrité du bénéficiaire :

- Un lieu de soins sera défini en collaboration avec le bénéficiaire.
- **En fonction de l'évaluation faite par l'infirmier (ère) coordinateur (trice) et les adjointes, du matériel médical pourra être mis en place dès le premier jour de la prise en charge ou lors d'une réévaluation.**
- La disposition du mobilier pourra être modifiée en accord avec le bénéficiaire.
- Le service pour les mêmes raisons pourra demander l'intervention d'une tierce personne, faute de quoi, il ne pourra assurer les soins.

Au domicile, les soignants travaillent en toute sécurité sans risque pour leur intégrité physique ou psychologique. Les

infirmières pourront aider le bénéficiaire à mettre en place le dispositif médical.

ARTICLE 16. LA CONFIDENTIALITE

Le respect de la confidentialité des données relatives au bénéficiaire est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur. En particulier, la consultation du dossier de soin est exclusivement réservée au personnel paramédical selon une procédure définie. Les informations recueillies pour établir les dossiers à l'admission ou en cours de séjour peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé.

ARTICLE 17. LE SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble des soignants et des étudiants sont tenus au secret professionnel et passible d'une condamnation pénale en cas de violation (article L.226-13 du Code Pénal). Les choix et les habitudes de vie sont respectés au maximum en fonction des possibilités du service.

Toutefois, les professionnels peuvent, sauf opposition dûment avertie, échanger des informations relatives à une même prise en charge afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge sanitaire possible.

ARTICLE 18. LES ANIMAUX



Pour assurer les mesures d'hygiène et de sécurité, tout animal domestique (chien, chat ou autre) doit être éloigné ou attaché pendant les soins dans une autre pièce si la configuration du logement le permet. Le refus du bénéficiaire ou de sa famille peut conduire à

une rupture de contrat. (Cf. article 26)

ARTICLE 19. FUMER



Chaque personne est libre de fumer à son domicile. En revanche, il est demandé aux bénéficiaires et à leur entourage de ne pas fumer en présence des professionnels du SSIAD. Le refus du bénéficiaire ou de sa famille peut conduire à une rupture de

contrat. (Cf. article 26).

ARTICLE 20. LES OBJETS DE VALEURS

Le bénéficiaire s'engage à ne pas laisser en évidence ses biens précieux (bijoux, chéquier, argent, carte bancaire...) ni à contracter de transactions commerciales avec les professionnels.

ARTICLE 21. L'ARGENT

Il est formellement interdit au bénéficiaire d'engager toute transaction de quelque nature que ce soit avec les professionnels soignants du service, de leur prêter ou d'accepter une somme d'argent de leur part, ainsi que de leur donner tout objet de valeur, argent ou procuration sur un compte bancaire.

ARTICLE 22. LA VIDEOSURVEILLANCE



Il est interdit de filmer le personnel du service sans leur consentement (Article L 1222-4 du Code du Travail) et selon l'article 226-1 du Code Pénal, est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui en captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel

En cas d'utilisation d'un système de vidéosurveillance destiné à sécuriser un bénéficiaire, vous êtes tenus d'en informer l'infirmière coordinatrice et de l'éteindre avant l'intervention des aides-soignants(e)s et des infirmières et ce durant tous les soins.

En cas de non-respect de cet article le SSIAD se réserve le droit de suspendre la prise en soins en 24h.

ARTICLE 23. LES ABSENCES

Le bénéficiaire doit être présent au moment des soins et être en mesure de faciliter l'accès de son domicile. En cas de porte close, le SSIAD se réserve le droit de faire intervenir les pompiers.

Pour toute absence **inférieure à trois semaines**, sauf demande expresse et écrite de la bénéficiaire, le bénéficiaire reste dans les effectifs du SSIAD. A l'issue de son absence, il sera réintégré sous réserve d'une nouvelle évaluation.

En cas d'hospitalisation : le SSIAD doit être informé le jour même. Le bénéficiaire ou sa famille signalera l'identité de l'établissement d'accueil et dès que possible la date de sortie. La réadmission nécessite l'accord de l'infirmier(e) coordinateur (rice). Une visite à l'hôpital sera déclenchée si besoin est, et autant que possible avant le retour à domicile pour une reprise des soins ou une réorientation.

Pour toutes absences : le bénéficiaire contraint de s'absenter pour un motif personnel doit en aviser le service au minimum la veille.

La place est conservée pour une période maximum de trois semaines.

A la réintégration du bénéficiaire au sein de l'établissement, les horaires de passage sont susceptibles d'être modifiés selon l'organisation du service.

Pour toute absence **supérieure à trois semaines**, le service doit suspendre la prise en charge. Pour une reprise des soins ; une nouvelle réévaluation sera nécessaire et la nouvelle prise en charge sera effective en fonction des places disponibles.

ARTICLE 24. LA PROTECTION DES DONNEES



Dans le cadre de votre prise en soins, le SSIAD recueillent des informations vous concernant et font l'objet d'un traitement destiné à mieux comprendre vos besoins et vos habitudes de vies afin d'adapter au plus proche notre accompagnement.

Ces données ont pour finalité une prise en sois optimale et une pérennité des soins.

Lors de notre accompagnement, il est probable que ces données soient transmises aux partenaires médicaux, et médico-sociaux si votre état de santé le nécessitait.

La durée de conservation des données est de 30 ans.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement.

Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant à la direction de l'établissement par écrit.

Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

ARTICLE 25. LA REPRESENTATION DES BENEFICIAIRES



**Droits des usagers
de la santé**

La loi de janvier 2002 prévoit la représentation des bénéficiaires sous différentes formes : un conseil de la vie sociale, un groupe d'expression ou une enquête de satisfaction.

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées chaque fin d'année et les résultats font l'objet d'une analyse qui permet de mettre en place des axes d'améliorations.

Ces différentes actions font l'objet d'un rapport annuel.

ARTICLE 26. LA RESILIATION

La résiliation du contrat à l'initiative du bénéficiaire devra être notifiée à la Directrice du SIMAD, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 15 jours avant la date prévue de fin des interventions.

La résiliation peut se faire pour inadaptation de l'état de santé. Dans cette situation, le SSIAD n'est plus en mesure d'assurer les soins et leur suivi dans des conditions de sécurité et de qualité suffisantes et nécessaires. Le bénéficiaire ou son représentant légal en sera avisé, de

préférence par lettre recommandée avec accusé de réception avec un délai de 15 jours avant la fin des interventions.

La résiliation pour non-respect des clauses du contrat : elle sera notifiée par la Directrice de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 15 jours.

Le médecin traitant est informé de toute fin de prise en charge.

Toute prise en soins est soumise à une période d'essai d'un mois et peut être résiliée si les conditions de sécurité, pour les bénéficiaires et les soignants, ne sont pas réunies.

ARTICLE 27. LES DOLEANCES

Les éventuelles doléances et réclamations des bénéficiaires peuvent être transmises par téléphone ou par écrit à la directrice du SSIAD. Le SSIAD mettra en place rapidement une action pour les régler. Par ailleurs, un registre des doléances sera tenu et permettra une analyse annuelle de ces dernières en proposant des axes d'amélioration pour l'année suivante. Un rapport écrit peut être rédigé si nécessaire.

ARTICLE 28. LES RECOURS ET LES LITIGES



En cas de différend portant sur l'interprétation ou l'exécution du contrat, les parties s'efforceront de parvenir à un accord amiable.

Toutefois, en cas d'absence de communication, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée (article L311-5 du code de l'action sociale et des familles). La personne qualifiée assure une médiation et accompagne le bénéficiaire afin de lui permettre de faire valoir ses droits.

La liste des personnes qualifiées du département des Yvelines s'obtient auprès de :

Délégation territoriale des Yvelines

De l'Agence régionale de santé Ile-de-France

143 boulevard de la Reine
78000 Versailles

ARS-DT78-PERSONNES-QUALIFIEES@ars.sante.fr

ARTICLE 29. L'ASSURANCE

Le service est assuré pour une responsabilité civile professionnelle. Pour toutes dégradations causées par le personnel survenu au domicile, il est nécessaire de prévenir au minimum avant la fin de la journée de travail du professionnel l'établissement et au plus tard le surlendemain.

Aucune dégradation ne sera prise en compte si elle n'est pas déclarée dans les 48h au plus tard. Il est impératif d'informer la responsable de soins de tout incident ou accident corporel ou matériel pouvant survenir au domicile lors des soins.

ARTICLE 30. LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

Les personnes qui se trouvent affaiblies physiquement et/ou mentalement risquent d'être victimes d'actes de maltraitance aussi bien physiques, psychologiques que financières, par négligence ou par inadvertance. Tous les soignants ont été formés à la prévention de tels actes. Ces derniers sont traités avec la plus grande vigilance. Le SSIAD se réserve le droit de faire appel à d'autres professionnels spécialisés dans ce domaine et de les signaler aux autorités compétentes.

ANNEXE 1 – CHARTE HUMANITE

ANNEXE 2 – REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

ANNEXE 3 – TERRESANTE

Fait à :

Date :

SIGNATURES

Le bénéficiaire

La directrice