Livret d'accueil de l'usager du Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) de Molsheim

5 cour des chartreux 67120 Molsheim

03 88 49 71 90

Sommaire :

I. Préambule……. Page 3

II. Contacts……. Page 5

III. Organigramme……Page 7

IV. Les 21 points essentiels à connaitre par les usagers et leur entourage…….Page 8

V. Annexes…… Page 18

A. Le règlement de fonctionnement…….Page 19

B. La charte des droits et libertés de la personne accueillie..Page 37

C. La charte de bientraitance……. Page 46

D. Liste des numéros utiles du secteur……. Page 47

Préambule

Vous avez fait appel à un SSIAD pour vous apporter des soins infirmiers, dans le cadre d'un maintien à domicile.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous donner des informations sur :

-la mission des Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)

-les modalités de votre prise en charge

-le fonctionnement du service, et ce que vous pouvez en attendre.

Ce document s'inscrit dans le cadre du plan d'amélioration continu de la qualité.

Ce que vous devez savoir :

Les SSIAD ont pour vocation :

- d'éviter l'hospitalisation lors de la phase aigüe d'une affection pouvant être traitée à domicile.
- de faciliter le retour au domicile à la suite d'une hospitalisation
- de prévenir ou retarder l'aggravation de l'état des personnes et leur admission dans les services de longue durée ou dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.
- apporter assistance et aide psychologique aux personnes en fin de vie qui désirent rester chez elles.

Les SSIAD assurent sur prescription médicale aux personnes âgées malades et/ou dépendantes :

- les soins infirmiers et d'hygiène générale nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

Le SSIAD fait partie de l'hôpital local de Molsheim.

Contacts :

Le SSIAD de Molsheim se situe au :

5 cour des chartreux 67120 Molsheim

N° de téléphone : 03 88 49 71 90

Une permanence téléphonique est assurée de 11h30 à 12h, sinon, veuillez laisser un message ; le répondeur est écouté 3 fois par jour.

Tous les numéros utiles concernant votre prise en charge et répertoriant les différents acteurs amenés à travailler chez vous se trouvent dans le classeur de l'usager que nous vous laissons à domicile.

Un site internet est en cours de création

La porte d'entrée du SSIAD se situe sur la même place que la médiathèque de Molsheim, le musée de la chartreuse- fondation Bugatti.

Le SSIAD se situe dans la salle saint Vincent de Paul.

Organigramme du SSIAD-ESA de Molsheim

P. DUMOULIN

Directeur de l'hôpital

Sylvie FONTAN

Cadre supérieure de santé

Carola SALA

Infirmière coordinatrice

Emilie FRESSE

Ergothérapeute

Aides-soignantes / Assistante en soins Gérontologique

Mélanie (AS)

Anaïs (AS)

Antonella (AS)

Sandra (AS)

Christine S (AS/ASG)

Josiane H (AS/ASG)

Christine H (AS/ASG)

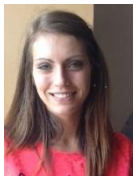
Marie(AS)

Estelle (AS)

Isabelle(AS)

Josiane F (AS)

Christine G (AS)



Cindy (AS)

Charlyne (AS)

21 POINTS ESSENTIELS A CONNAITRE POUR LES USAGERS ET LEUR ENTOURAGE
(21 wesentlische Punkte für die Nutzer und deren Umfeld)

1. Le SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile) assure tous les soins infirmiers.

-SSIAD (Service für Krankenpflege zu Hause) verrichtet jede Krankenpflege

2. Le coordinateur (chef infirmière) évalue et organise les soins.

-Der Koordinator (Oberkrankenschwester) beurteilt und organisiert die Plfege.

3. Les Aides-Soignantes, salariées du SSIAD assurent les soins d'hygiène et de confort (toilette, mesure de la tension artérielle, de la température et du poids, surveillance de l'état cutané, transfert du patient avec des soulève malades…)

-Die Hilfsschwestern, Angestellte des SSIAD verrichten die Hygiene-und komfortpflegen (Waschen,

Blutdrucknahme, Temperaturmessung und Gewichtserfassung, Überwaschung des kutanen Zustandes, Transfert des Patienten mit Hebehilfe …)

4. Les soins techniques (pansements, injections etc) sont assurés par des infirmières libérales **ayant signé une convention avec le SSIAD**. L'usager fait lui-même son choix parmi celles-ci. Il en informe le SSIAD, qui se charge de les payer, en relation avec l'Assurance Maladie. **L'usager n'a rien à régler**. L'usager doit prévenir le SSIAD en cas de changement de professionnel libéral (médecin, infirmière ou pédicure)

-Die technische Pflege (Verband, Spritzen, usw) werden von freien Krankenschwestern gemacht, die einen Vertrag mit SSIAD haben.

Der Nutzer selbst kann diese auswehlen. Er benachrichtig darüber SSIAD, die diese dann mit Hilfe der Krankenkasse bezahlen. Der Nutzer muss nichts bezahlen. Der Pfegebedürftige sollte im Falle eines Wechsels der Freiberufler (Art, Krankenschwester oder Fusspflege) die SSIAD benachrichtigen .

5. C’est le médecin traitant qui ordonne les soins à effectuer par le SSIAD.

La prise en charge de l’usager se fait suivant la prescription du médecin traitant, pour une première période de 1 mois, prolongeable ensuite par périodes d’une durée de 3 mois, sur avis du médecin traitant.

-Der Hausarzt verschreibt die von uns (SSIAD) zu verrichtende Pflege.

Die Übernahme des Pflegebedürftigen wird vom Hausarzt verschrieben, zunächst für eine Dauer von einem Monat, die jedoch auf sein Anraten um jeweils 3 Monate verlengert werden kann.

6. les Aides-Soignantes interviennent de 7 heures à 12 heures et de 18 heures à 20 heures, 7 jours sur 7.

En dehors de ces horaires, le coordinateur est joignable sur le portable professionnel. En cas d’urgence, appeler le médecin traitant ou le SAMU (15).

Les horaires de soins peuvent changer lors de la réorganisation du service.

-Die Schwesternhelfer(innen) sind 7 bis 12 Uhr und von 18 bis 20 Uhr taetig und dies 7 Tage auf 7.

Ausserhalb dieser Zeiten ist der Koordinator auf seinem Berufshandy erreichbar.

Im Notfall rufen Sie bitte Ihren Hausarzt oder den SAMU (Notruf) (15) an.

Es ist möglisch das bei einer Planaenderung die Pflegezeiten umgestellt werden.

7. Prévenir le coordinateur si l'Aide-Soignante a un retard important (plus d'une demi heure).

-Benachrichtigen Sie bitte den Koordinator sollte die Hilfschwester grosse Verspetung haben (mehr al eine halbe Stunde).

8. Les soins des Aides-Soignantes se déroulent en priorité le matin.

Pour les soirs, les samedis, les dimanches et jours fériés le SSIAD réserve les soins aux usagers les plus dépendants.

Pour ceux qui n'ont pu être pris en charge (car le nombre de personnel est limité) il existe une liste d'attente.

-Die Pflege der Helferinnen findet hauptsechlich morgens statt.

Abends, Samstags, Sonntags und Feiertags sind die Pflegezeiten für die schwersten Pflegefalle vorbehalten.

Für Fall die nicht angenommen werden können (unsere Personalzahl ist begrenzt) besteht eine Warteliste.

9. En cas d'absence (hospitalisation, vacances etc) le SSIAD doit être informé le plus tôt possible. Dans le cas de l'hospitalisation, en indiquer le lieu.

-Im Falle einer Abwesenheit (Krankenhausaufenthalt, Ferien, usw) informieren Sie den SSIAD so früh wie möglich. Bei einem Krankenhausaufenthalt bitte den Ort angeben

10. Si l'usager par suite d'absence (hospitalisation, vacances ou autres) n'a pas eu recours aux soins du SSIAD pendant 3 mois consécutifs, il est retiré définitivement du programme, pour faire place à quelqu'un d'autre. Le SSIAD l'aide à trouver une autre solution pour assurer ses soins.

-Sollte der Nützer die Abwesenheit (krankenhaus, Ferien oder andere Gründe) unsere Pflege über einen Zeitraum von 3 Monaten nicht in Anspruch nehmen,

wird er endgültig aus dem Program genommen, um Platz für jemand Anderen zu machen.

SSIAD hilft bei der Suche einer anderen Pflegehilfe.

11. Il y a présence de personnel dans les locaux du SSIAD de 11h30 à 12h.

En l'absence de personnel le téléphone est sur répondeur, l'usager peut laisser un message.

Les messages sont relevés trois fois par jour.

-Anwesenheit von Personal in dem Raümen der SSIAD von 11 Uhr 30 bis 12 Uhr.

Bei sonstiger Abwesenheit des Personals besteht ein Anrufbeantworter, der Pflegebedürftige kann eine Nachricht hinterlassen.

Die Nachrichten werden 3 Mal täglich abgehört.

12. Si l'intervention nécessite l'aide d'une deuxième personne, le SSIAD peut demander la participation d'un membre de la famille, ou d'un auxiliaire de vie (payé par l'usager)

-Wenn bei einem Einsatz die Hilfe einer zweiten Person benötigt wird kann SSIAD ein Familienmitglied

oder eine Lebenshilfskraft (von benutzer zu bezahlen) um Beistand bitten.

13. Si le matériel mis à disposition des soignants n'est pas en bon état et met en danger l'usager, le SSIAD peut arrêter les soins.

-Sollte das den Pflegern zur Verfügung gestellte Material in schlechtem Zustand sein und den Pflegenden in Gefahr bringen, kann der SSIAD die Pflege beenden.

14. Si la sécurité des soignants n'est pas assurée (chien dangereux, verglas à l'extérieur etc) le SSIAD arrête les soins.

-Sollte die Sicherheit der Pfleger nicht gewahrleistet sein (gefährlicher Hund, Glatteisgefahr, usw) beendet SSIAD die Pflege.

15. il est nécessaire que règne un respect mutuel entre usager, entourage et soignants.

-Unter den Partien : Nutzer, Umfeld und Pflegepersonal, sollte Höflichkeit bestehen.

16. Tout acte de maltraitance sera signalé au préfet par le coordinateur.

-Jeglicher Fall von Misshandlung wird vom Koordinator dem Préfet gemeldet.

17. Un classeur de coordination des soins est remis à l'usager, lequel en a la garde permanente à son domicile. Ce classeur contient des informations médicales qui doivent rester confidentielles. Il doit être rendu au SSIAD à la cessation des soins.

-Der Nutzer hat die Aufsicht bei sich zu Hause über den Ihm übergebenen Pflegeordner. Dieser Ordner enthält medizinische Informationen die vertraulich behandelt werden sollten. Er wird am Ende der Pflege der SSIAD zurückgeben.

18. Les renseignements personnels de l'usager ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). La confidentialité des documents est assurée et les dossiers se trouvent dans des armoires fermées à clé au sein du SSIAD.

-Die persönlichen Daten des Pflegebedurftigen wurden der CNIL (nationale KOMISSION DER Informatik und der Freiheiten) gemeldet.

19. En cas de décès de l'usager, la famille peut avoir accès au dossier de soins en respectant la procédure (modalités à demander au directeur de l'hôpital)

-Im Todesfall des zu Pflegenden kann die Familie Einsicht in diese Pflegeakte unter Berücksischtung der Prozedur (Modaliteten auf Anfrage beim krankenhausdirecktor) haben.

20. L'usager ou sa famille peut faire appel à une personne qualifiée pour se faire aider à la compréhension des règles du SSIAD (modalités à demander au directeur de l'hôpital).

-Der Nutzer und seine Familie kann eine qualifizierte Person zu Hilfe nehmen um die Regeln der SSIAD besser zu verstehen. (Modalitaeten auf Anfrage beim krankenhausdirector) haben.

21. Une fiche de réclamation se trouve dans le dernier onglet du classeur de coordination. Elle est à

envoyer au directeur de l’hôpital ou au coordinateur pour toute réclamation ou requête à effectuer

-Ein Beschwerdeformular befindet sich im koordinationsordner. Es kann an den Direcktor des krankenhauses oder an den koordinator geschickt werden.

Annexes

Le règlement de fonctionnement

Page 19

La charte des droits et libertés de la personne accueillie

Page 37

La charte de bientraitance

Page 46

Liste des numéros utiles **Page 47**

A : Le règlement de fonctionnement

ARTICLE 1

Le présent règlement de fonctionnement a pour but de rappeler les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement du Service de Soins à Domicile de l'hôpital local de Molsheim situé 5 cour des chartreux à Molsheim (art. L 311-7 du code de l'action sociale et des familles).

Il sera réactualisé tous les 5 ans au minimum.

ARTICLE 2

Le S.S.I.A.D. s'engage à remettre le règlement de fonctionnement en annexe du livret d'accueil à toute personne prise en charge ou qui y exerce à titre salarié ou qui intervient à titre bénévole

Il sera également affiché et pourra être consulté, dans les locaux du service.

ARTICLE 3

AGREMENT ET FINANCEMENT

Le Service a obtenu, après accord préfectoral, l'agrément de fonctionnement délivré par la D.D.A.S.S.

Le S.S.I.A.D. est géré par l'hôpital local de Molsheim

Le conseil d'administration de l'hôpital se réunit plusieurs fois par an ; il exerce un rôle consultatif et délibératif.

Le S.S.I.A.D. est soumis à la tutelle de la D.D.A.S.S. (Direction départementale des Affaires Sanitaires et Sociales) et lui fait parvenir un rapport annuel d'activité pour l'année écoulée.

Le service est financé par l'assurance maladie.

Dispositions financières relatives à la prise en charge des soins à domicile

Comme il est prévu dans le décret N° 2004-1274 du 26 novembre 2004 « les frais afférents aux soins à domicile dispensés aux assurés sociaux sont supportés par les régimes d'assurance maladie et leur montant est versé au service de soins sous la forme d'un forfait global et annuel ».

Ces frais comprennent les rémunérations du personnel employé par le Service, le coût de la fourniture du petit matériel médical, les frais de déplacement du personnel, ainsi que les frais généraux de fonctionnement du service.

Pour les soins dispensés par les infirmiers libéraux associés aux interventions du service de soins selon les modalités prévues, le service fait l'avance des frais et perçoit les remboursements de l'assurance maladie. Ces remboursements sont inclus dans le forfait global. »

ARTICLE 4

L'ORGANISATION DU SERVICE

Le SSIAD prend en charge les usagers à domicile 7jours/7 matin et soir, 365 jours par an

Le S.S.I.A.D permet aux personnes dépendantes, handicapées ou en perte d'autonomie, de rester à leur domicile en leur assurant les soins infirmiers dans un secteur géographique défini.

- les soins d'hygiène sont assurés par les aides-soignantes du service
- les soins techniques (pansements, injections…) sont assurés par les infirmiers (ères) libéraux (ales) du choix de la personne prise en charge à domicile

Il permet également :

- d'éviter une hospitalisation lorsque les conditions médicales et sociales sont réunies
- de faciliter le retour à domicile après une hospitalisation
- de prévenir ou retarder la dégradation progressive de l'état de santé
- d'apporter un soulagement corporel et un confort moral aux personnes soignées ainsi qu'à leurs familles
- de prévenir ou de retrouver leur autonomie
- d'apporter des conseils d'hygiène de vie.

Les conditions de prise en charge

L'inscription au service se fait sur prescription médicale. La première durée de prise en charge est prévue pour un mois, puis pour trois mois renouvelables.

Il couvre un secteur géographique défini par la D.D.A.S.S.

Les communes desservies sont :

Sur le canton de Molsheim : Altorf, Avolsheim, Dachstein, Dinsheim, Dorlisheim, Duttlenheim, Ergersheim, Ernolsheim sur bruche, Gresswiller, Heiligenberg, Molsheim, Mutzig, Soultz les bains, Still, Wolxheim.

Sur le canton de Wasselonne : Balbronn, Bergbieten, Dahlenheim, Dangolsheim, Flexbourg, Kirchheim, Marlenheim, Nordheim, Odratzheim, Scharrachbergheim, Traenheim, Wangen, Westhoffen.

En cas d'hospitalisation, de placement temporaire ou d'absence prolongée, le service se réserve le droit de réadmettre ou non la personne.

ARTICLE 5

Les bureaux du Service de Soins Infirmiers se situent au **5 cour des chartreux à Molsheim** Une permanence est tenue les jours de semaine de 11h 30 à 12h.

L'accès au service est signalé par un panneau indicateur à l'entrée de l'hôpital, ainsi que sur la porte d'entrée

Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

ARTICLE 6

Les soins dispensés se pratiquent au domicile de la personne soignée.

ARTICLE 7

LES SITUATIONS D'URGENCE

Les aides-soignantes ne sont pas contraintes à intervenir en dehors des horaires d'intervention prévus par le S.S.I.A.D. En cas de situation d'urgence, les personnes prises en charges ou leurs familles peuvent solliciter leur médecin traitant ou le service d'urgences (le 15).

En cas de situations exceptionnelles le Service de Soins Infirmiers met à la disposition des personnes un numéro de téléphone portable.

Le personnel bénéficie de soutien et de formation afin de faire face aux difficultés particulières liées à l'exercice de leur activité.

ARTICLE 8

Le S.S.I.A.D. a souscrit une assurance de responsabilité civile .

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 s'appliquant à tout fichier portant des renseignements d'ordre individuel même non informatisés le patient donne son accord à la détention de renseignements d'ordre privé par le service de soins, il est informé de son droit d'accès et de rectification de ces informations

Les clefs données au service pour faciliter l'accès au domicile nécessiteront la signature d'une fiche d'entrée et de sortie de celle-ci. L'équipe soignante s'engage à respecter le domicile de la personne prise en charge et à ne pas faire usage des clefs pour un autre usage et sans accord de celle-ci

A la fin de la prise en charge, le classeur de l'usager utilisé à domicile sera archivé par le service de soins dans le respect de la législation en vigueur.

La personne prise en charge peut accéder à son dossier de soins conformément à la loi du 4 mars 2002. Les modalités concernant l'accès aux informations relatives à la santé de l'usager sont affichées dans le service et distribuées à la demande de l'usager ou de son entourage.

La personne prise en charge garde le libre choix de son infirmier(e) libéral(e) sous condition qu'il ait signé une convention avec le service.

ARTICLE 9

L'organisation des interventions

* Le nombre, les horaires, les jours d'interventions sont déterminés par la coordonnatrice en fonction de l'état de santé de la personne et de la priorité des soins.

* Le service étant organisé par roulement, la personne soignée ne pourra pas choisir le personnel soignant.

* Les horaires d'intervention peuvent changer selon les contraintes internes du service.

Par contre, les demandes de changement d'horaires pour des raisons personnelles ne seront accordées qu'exceptionnellement et si elles n'entravent pas le fonctionnement du service.

* Les interventions lors des week-ends et jours fériés sont réservées en priorité aux personnes les plus isolées et les plus dépendantes.

* Le service n'est pas à l'abri d'événements imprévus contrariant son fonctionnement quotidien (exemple: pannes de voitures, accidents de la circulation, arrêts de travail subits, intempéries, et surtout urgence médicale, etc. ..). Il est alors amené à suspendre exceptionnellement certaines interventions. La famille ou la personne prise en charge, seront informées par téléphone de toutes modifications liées au passage.

* Une hospitalisation (l'identité de l'établissement d'accueil devra être signalé dès que possible) ou un départ pour plusieurs jours doit être signalé dans les 24 à 48 heures avant le départ.

Pour les retours à domicile, il est demandé de prévenir plusieurs jours auparavant si possible.

* Le service peut refuser ou arrêter une prise en charge :

- en cas d'amélioration de l'état général

- si l'état de la personne soignée dépasse les compétences du service

- si les conditions de sécurité ne sont pas assurées. tant pour le personnel que pour la personne soignée

- en cas de non-respect du personnel soignant.

* Le médecin traitant en est immédiatement averti.

Le personnel

La coordonnatrice est responsable du service. Toute expression de mécontentement ou de litige devra lui être directement adressée. (une fiche de réclamation est mise à la disposition des familles et des personnes prises en charge

Le personnel soignant effectue les soins d'hygiène avec, pour objectif, d'aider la personne à retrouver son autonomie et non de se substituer à elle.

Il n'assure pas les travaux ménagers, les courses, les démarches multiples... D'autres professionnels, en revanche, peuvent intervenir. Le service pourra communiquer les cordonnées de ces derniers.

* Tout appel téléphonique sera reçu:

- au bureau ☎ 03 88 49 71 90 de 8h à 12 h et de 14h à 17h (répondeur en dehors de ces horaires ou en cas d’absence de la coordonnatrice).

- en-dehors des heures de bureau et en cas de retard de plus de 30 minutes de la soignante, il est possible de téléphoner au 06 88 86 33 98

Il est interdit de contacter le personnel en dehors de ses horaires de travail, et celui-ci ne doit pas être interpellé

sur sa vie privée.

* Le service de soins infirmiers à domicile est un lieu de formation. Il est amené à accueillir des stagiaires également soumis (es) au secret professionnel. Ceux-ci seront encadrés par un membre de l'équipe tout au long du stage.

L'entourage

Le service est en droit d'exiger de faire isoler les animaux domestiques pendant l'exécution des soins. Le refus

de la personne soignée ou de sa famille peut conduire à une rupture du contrat

* Les interventions sont possibles dans la mesure où la sécurité de la personne soignée et de l'aide-soignante est respectée.

Pour cela, la personne ou la famille s'engage:

- à retirer les objets gênants, voire dangereux (meubles, tapis...)

- à mettre à la disposition de l'équipe soignante le matériel médical nécessaire et adapté aux capacités des personnes, jugé utile par la coordonnatrice (lit médical, soulève malade, fauteuil roulant, etc.). Le service donnera toutes les informations pour faciliter l'achat ou le prêt de ce matériel, éventuellement réajusté en fonction de l'évolution de l'état de la personne.

- L'usager se charge de fournir du matériel en bon état et de le faire réviser ou changer si le coordonnateur en perçoit la nécessité.

- Des vêtements, sous-vêtements, linge de toilette et de maison propres doivent être tenus à disposition du personnel en fonction des besoins de la personne soignée, ainsi que des protections à usage unique pour les personnes incontinentes.

- D'autre part, les produits d'hygiène, de pharmacie, ainsi que l'essuie-mains et du savon liquide (réservé pour le lavage des mains du personnel) seront fournis par le client ou son entourage. Ils les renouvelleront selon les besoins.

Les traitements

*la coordonnatrice doit avoir accès au traitement médicamenteux prescrit par le médecin traitant.

* En cas de changement de médecin, d'infirmier (ère) ou de pédicure, le service doit en être rapidement informé.

* La coordonnatrice ou l'aide-soignante peut être amenée à faire appel au médecin traitant ou au service médical d'urgence

La coordination

* Un classeur de liaison reste au domicile. Tous les intervenants auprès de la personne soignée peuvent y inscrire leurs observations (médecin, infirmier (ère), kinésithérapeute, aide-ménagère, etc...)

* Toutes les informations contenues dans ce classeur sont soumises au secret professionnel.

*** Il appartient à la personne de définir l'accès à ce dossier en dehors des personnels médicaux et paramédicaux.**

Il doit être retourné au service en cas de suspension ou d'arrêt des soins.

ARTICLE 10

REGLES DE VIE COLLECTIVE

Le personnel du service a obligation de respecter les décisions de prise en charge élaborées dans le document individuel de prise en charge.

Les bénéficiaires et leur entourage proche se doivent d’adopter un comportement civil vis-à-vis du personnel.

Les faits de violence sur autrui sont passibles des condamnations énoncées au code pénal et susceptibles d'entraîner des procédures d'enquêtes administratives, de police et de justice.

Lors de constatation de maltraitance, la coordonnatrice du service engage une procédure de signalement.

ARTICLE 11

MENTIONS LEGALES CONCERNANT LA CNIL

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au SSIAD

5, cour des chartreux

67120 Molsheim

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

ARTICLE 12

GESTION DES CLES

Concernant la gestion des clés qui sont confiées au SSIAD, l'hôpital local de Molsheim est assuré grâce à la responsabilité civile.

B : Charte des droits et libertés de la personne accueillie

selon l'Arrêté du 8 septembre 2003,

Article 1er - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, 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, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - 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.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne 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 ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation.

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

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 directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la

famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. 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. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement

Article 5 - 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.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou 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

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, 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.

Article 8 - 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.

Article 9 - 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.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

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.

Article 11 - 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 ou services. 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 et services.

Article 12 - 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.

C : CHARTE DE BIENTRAITANCE DU SSIAD DE MOLSHEIM

I : Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques soignantes.

II : Garantir à l'usager d'être co-auteur de son projet de soins, en tenant compte de sa liberté de choix et de décision.

III : Respecter la confidentialité des informations relatives à l'usager.

IV : Prendre en compte la satisfaction de l'usager et de son entourage en s'efforçant toujours d'améliorer les services proposés

V : Adopter en toutes circonstance une attitude professionnelle à chaque étape du parcours de l'usager.

VI : Être à l'écoute.

VII : Reconnaitre l'usager à part entière, avec le respect de son lieu de vie, de ses habitudes, de ses envies et de ses choix.

VIII : Respecter l'autonomie, la pudeur et l'intégrité physique de l'usager

D : Liste des numéros utiles

En cas de difficultés, vous pouvez faire aider par des services spécialisés :

- **L' Espace d'accueil seniors (ESPAS) de Molsheim :**

L'ESPAS est un lieu d'information et d'orientation pour les seniors et leur entourage pour toutes les questions relatives à la vie des personnes âgées et à la prise en charge de la dépendance.

16b rue Gaston Romazzotti
67120 MOLSHEIM
Télécopie : 03.88.04.80.01

Responsable : Mr Damien RIHOUX
 : 03.68.33.87.43

Secrétaire assistante : Sandrine PASCAL
 : 03.68.33.87.44

- **Les personnes qualifiées :**

Véritables référents et recours, ces personnes interviennent sur demande de l'usager en cas de conflit, impossibilité de défendre ses droits et intérêts d'un service à domicile**.**

Les personnes qualifiées sont désignées par décision conjointe du Préfet, du Directeur Général de l'Agence

Régionale de Santé (ARS) et du Président du Conseil Général.

Pour le Bas Rhin :

- Personnes âgées : Sœur Denise BAUMANN, maison Saint Paul, 49 rue Edmond About 67700 Saverne 03 88 03 26 26
  Mail : sœur.d.baumann@gmail.com
- Adultes et enfants handicapés : Monsieur Christian MAGOULES, 9 route de Griesheim 67870 Bischoffsheim 03 88 50 27 46
  Mail : cmagoules@free.fr

- **Service rivage**

Service rivage est un dispositif qui vient en aide aux familles ayant un proche atteint de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés :
03 89 32 47 87. **N'intervient que sur le secteur vallée de la bruche et Obernai**

- **Allo maltraitance :**

03 89 43 40 80
www.alma-france

Sites et N° de téléphone d'écoute et de soutien

- **SOS Amitié**

SOS Amitié offre, à tous ceux qui choisissent d'appeler, la possibilité de mettre des mots sur leur souffrance et, ainsi, de prendre le recul nécessaire pour retrouver le gout de vivre. Le site offre aussi un service d'écoute web (anonymat, confidentialité et non directivité)
03 88 22 33 33 http://www.sos-amitie.org

- **SOS Dépression**

Cette ligne offre une écoute psychologique ponctuelle et une éventuelle orientation par des professionnels, anonyme et sans jugement, 7j/7 et 24h/24 08 92 70 12 38 (0.33cts/min) http://www.sosdepression.org

- **SOS Suicide Phénix**

Accueil et écoute des personnes confrontées au suicide 7j/7 et de 16h à 20h
Numéro national : 08 25 12 03 64 (15cts/min) http://www.sos-suicide-phenix.org

- **Suicide écoute**

Accueil et écoute des personnes confrontées au suicide, 24h/24, 7j/7

01 45 39 40 00 (prix d'un appel local) http://www.suicide-ecoute.fr

- **Ecoute-Famille**

Cette ligne d'écoute, créée par l'UNAFAM est destinée aux familles ayant un proche en souffrance psychique. Des psychologues conseillent et orientent les familles.
01 42 63 03 03 (prix d'un appel local)

- **Centre Médico-Psychologique (CMP)**

Ce centre de consultations est le pivot du dispositif de soins du secteur psychiatrique, il organise des actions de prévention, de diagnostic, de soins ambulatoires, et d'interventions à domicile.

Contact : CMP : 20 rue du général Leclerc

67120 Molsheim 03 88 64 61 06

Le SSIAD de Molsheim
est heureux de vous
accueillir au sein de son
service,
et reste à votre
disposition pour tout
renseignement
complémentaire.