



LIVRET D'ACCUEIL

EQUIPE SPECIALISEE ALZHEIMER

ESA 93

Sommaire

LE LIVRET D'ACCUEIL

1. Les missions des ESA	P.6
❖ Les missions des ESA	P.6
❖ Les bénéficiaires	P.6
❖ Les conditions financières	P.6
2. Une équipe à votre service	P.7
❖ Les coordonnées de l'ESA	P.7
❖ Le plan d'accès	P.7
❖ Les horaires d'ouverture	P.7
3. Votre accompagnement	P.8
❖ L'admission	P.8
❖ Le déroulement de l'accompagnement par l'ESA	P.9
❖ Mise en œuvre et suivi	P.9
❖ L'interruption temporaire en cours d'accompagnement	P.10
❖ Les modalités de sortie	P.10
4. Droits des bénéficiaires	P.11
❖ Les personnes qualifiées	P.11
❖ Les assurances	P.11
❖ Sécurisation des données personnelles des bénéficiaires, confidentialité	P.11
❖ Les modalités du droit d'accès au dossier médical	P.12

ANNEXES

❖ La Fondation Santé Service et son organisation	P.16
❖ Charte des droits et libertés de la personne accueillie	P.18
❖ Charte pour la promotion de la bientraitance	P.20
❖ Charte de la dignité de la personne et de confidentialité	P.21

ANNEXES MOBILES





Mot d'accueil

Madame, Monsieur,

Vous avez fait appel à l'Equipe Spécialisée Alzheimer de la Fondation Santé Service pour vous apporter aide et soutien, dans le cadre d'un maintien à domicile. Nous nous engageons à vous apporter un accompagnement de qualité, personnalisé et à mettre en œuvre une organisation optimale pour répondre à vos besoins.

Ce livret d'accueil conçu à votre attention rassemble les informations nécessaires pour faciliter votre prise en soin.

Conformément à la réglementation, vous trouverez en annexe :

- ✦ La Fondation Santé Service et son organisation
- ✦ La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- ✦ La charte pour la promotion de la bientraitance
- ✦ La charte de la dignité de la personne et de la confidentialité

Toute l'équipe reste à votre disposition si vous souhaitez des précisions ou des compléments d'information.

La Direction générale

Un peu d'histoire

La Fondation Santé Service, initialement sous statut associatif a été créée en 1958 pour développer des activités d'hospitalisation à domicile (HAD).

Santé Service, pionnière de l'hospitalisation à domicile (HAD), est l'établissement d'HAD le plus important de France en termes de capacité d'accueil (1700 places) et de desserte géographique (les 8 départements de la région Ile-de-France).

Forte de son expérience de prise en charge globale à domicile, la Fondation Santé Service offre désormais à la population dépendante ou handicapée, dont l'état de santé ne requiert ni une hospitalisation traditionnelle, ni une prise en charge d'hospitalisation à domicile, des soins personnalisés et adaptés à ses besoins. C'est dans ce contexte que les Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) et les équipes spécialisées Alzheimer (ESA) ont obtenu les autorisations de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

1 LES MISSIONS DES ESA



Les missions des ESA

- ✚ Action auprès du bénéficiaire permettant le maintien des capacités restantes, l'apprentissage de stratégies de compensation, la diminution des troubles du comportement.
- ✚ Action auprès de l'aidant permettant d'améliorer ses compétences « d'aidant » (sensibilisation, conseil et accompagnement).
- ✚ Action sur l'environnement du bénéficiaire permettant de maintenir ou d'améliorer le potentiel cognitif, moteur et sensoriel des personnes ainsi que la sécurité (exemple : limiter les chutes).

Les bénéficiaires

Nos prestations s'adressent prioritairement aux personnes souffrant de troubles cognitifs :

- ✚ Dont le diagnostic est établi par un médecin,
- ✚ Dont l'atteinte des troubles cognitifs est à un stade léger à modéré,
- ✚ Résidant dans le secteur géographique (Villepinte, Tremblay-en-France, Sevrans, Aulnay-sous-Bois, Le Blanc-Mesnil, Dugny, Drancy, Le Bourget).

Les personnes doivent être affiliées à un régime de Sécurité Sociale et résider dans notre secteur d'intervention. Une prescription médicale est obligatoire.

Les conditions financières

La dotation, allouée annuellement aux ESA, concernant les soins est intégralement attribuée par la Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé 93 (DTARS 93). Elle comprend les soins effectués par les rééducateurs et les assistants de soins en gérontologie du service.

Il est interdit de donner une quelconque rémunération, gratification, pourboire aux intervenants salariés.

2 UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

Nos interventions sont effectuées par des personnes diplômées, aux compétences pluridisciplinaires, dont les fonctions sont détaillées dans le règlement de fonctionnement.

Les coordonnées postales de l'ESA

HQ / SANTE SERVICE ESA 93

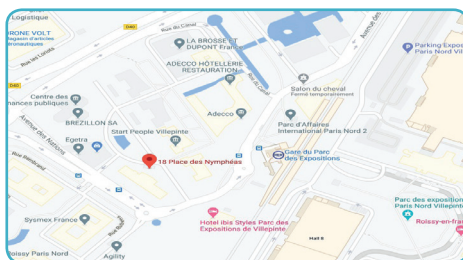
18 Place des Nymphéas
CS 12053 VILLEPINTE
95 926 ROISSY CHARLES DE GAULLE

Téléphone : 01 41 72 11 44 / 01 41 72 11 43

Mail : ssiad93@fondation-santeservice.fr

Site internet : www.santeservicessiad.fr

Le plan d'accès



En voiture : 93420 VILLEPINTE
RER B : Gare du Parc des Expositions

Les horaires d'ouverture



Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi 9h00 à 17h00.

Les personnes peuvent rencontrer l'équipe dans les locaux de l'ESA, accessibles aux personnes à mobilité réduite. En cas d'absence, il est possible de laisser un message téléphonique afin d'être rappelé.

En cas d'urgence médicale, contacter votre médecin traitant ou composer le 15.

3 VOTRE ACCOMPAGNEMENT

L'admission

Suite à une demande de soin de réhabilitation et d'accompagnement, le rééducateur (psychomotricien / ergothérapeute) effectue une visite à votre domicile. Cette visite permet d'organiser votre admission en fonction de vos besoins et des objectifs du projet d'accompagnement.

L'admission s'opère selon les étapes suivantes :

- ✦ Contact téléphonique,
- ✦ Visite de pré-admission réalisée par le rééducateur,
- ✦ Mise en relation éventuelle avec les partenaires médicaux (consultation mémoire, neurologue, gériatre, médecin traitant) en vue d'établir les documents nécessaires à la constitution du dossier d'admission,
- ✦ Bilan des capacités fonctionnelles (cognitives et motrices) du bénéficiaire par le rééducateur et évaluation des facteurs environnementaux facilitateurs ou obstacles. Le bilan est réalisé sur 2 à 3 séances par le rééducateur. Ce bilan permet de fixer les objectifs d'accompagnement avec le bénéficiaire,
- ✦ Etablissement du plan individualisé de soins de réhabilitation. Les séances de stimulation peuvent être menées par l'Assistante de Soins en Gériatrie (ASG) ou par le rééducateur, conformément aux objectifs fixés. Les objectifs peuvent évoluer tout au long des séances et ce, à l'initiative du rééducateur, du bénéficiaire et/ou de son aidant.

Pour la constitution de votre dossier, il sera nécessaire de produire :

- ✦ la prescription médicale « de 12 à 15 séances de réhabilitation par une équipe spécialisée Alzheimer »,
- ✦ l'attestation de la carte vitale,
- ✦ une évaluation neuropsychologique et/ou médicale établissant le diagnostic, si possible,
- ✦ Si mesure de sauvegarde de justice, fournir la copie du jugement (curatelle, tutelle...).



La date d'admission est fixée d'un commun accord entre le bénéficiaire (et/ou son aidant) et le responsable de l'ESA qui organise votre admission.

Le document individuel de prise en charge (DIPC), formalisant les objectifs de votre prise en soin ainsi que la fréquence et la nature des interventions est élaboré avec la personne concernée ou son représentant légal et signé par les deux parties.

Le recueil de votre consentement écrit et éclairé est indispensable. Il sera valable pour toute la durée de votre accompagnement par l'ESA.



Le déroulement de l'accompagnement par l'ESA

Mise en œuvre et suivi

Suite à l'admission, l'accompagnement commence par une évaluation qui peut prendre une à trois séances. Les objectifs d'accompagnement sont identifiés et proposés au bénéficiaire et à l'aidant.

Le déroulement des soins de réhabilitation sont assurés par l'ASG et/ou un rééducateur.

Les séances se déroulent à domicile. L'intensité et la fréquence des séances sont variables en fonction des besoins et du stade d'évolution des troubles cognitifs. Toutefois, en moyenne, il faut compter une séance hebdomadaire de 45 minutes à 1 heure, planifiée sur une durée de trois mois.

Vous devez nous prévenir pour toute interruption de prise en soin (hospitalisation programmée, séjour chez des proches...) au minimum 24 heures avant la séance à annuler.

Les interventions se déroulent du lundi au vendredi, entre 9h et 16h30.

La personne accompagnée doit être présente aux périodes prévues pour les interventions.

La coordination assurée par l'ESA peut porter sur les collaborations mises en place avec toute personne, organisme ou établissement participant à l'accompagnement : médecin traitant, infirmière libérale, ergothérapeute, pédicure podologue, centre local d'information et de coordination, établissement de santé, centre de santé...

L'Interruption temporaire en cours d'accompagnement

En cas d'hospitalisation supérieure à 30 jours, une réévaluation des objectifs d'accompagnement peut être réalisée par le rééducateur référent afin d'adapter, si besoin, la suite de l'accompagnement.

La reprise au sein du service n'est pas systématique. Elle dépend des besoins en soins et de la capacité d'accueil de l'ESA.



Les modalités de sortie

La fin de prise en soin peut résulter :

- ✦ D'une modification de votre état de santé ne justifiant plus l'intervention de l'ESA (exemple : orientation vers un EHPAD ou hospitalisation),
- ✦ De votre décision de mettre fin aux interventions de soins de réhabilitation,
- ✦ Du départ définitif du domicile (déménagement hors secteur),
- ✦ Du non respect du règlement intérieur. La Direction peut prononcer une fin de prise en soin si les conditions d'hygiène et de sécurité ne sont pas mises en œuvre malgré les conseils et les informations données par les intervenants ou s'il y a un manquement au respect du règlement intérieur. Elle fait part de la décision à votre médecin et aux autorités compétentes si cela est nécessaire.

Pour toute sortie, la fin de l'accompagnement fait suite à une séance dédiée à l'évaluation des effets constatés avant interruption.



4 DROITS DES BÉNÉFICIAIRES

Les personnes qualifiées

L'Agence Régionale de Santé (ARS) Ile de France fixe, par arrêté, la liste des personnes qualifiées afin que les bénéficiaires puissent s'y référer pour faire valoir leurs droits. La liste est en complément du présent livret d'accueil.

Les assurances

Santé Service est assuré en cas de dommage résultant des interventions réalisées à votre domicile par un membre de son personnel à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

En cas d'incident constaté, il vous appartient de faire parvenir au Directeur de l'ESA dont vous dépendez une lettre circonstanciée, ainsi que tout justificatif utile.

Sécurisation des données personnelles des bénéficiaires, confidentialité et l'accès aux informations

La personne prise en charge est assurée de la confidentialité des informations la concernant et a le libre accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires. Elle peut demander la rectification d'informations la concernant auprès du rééducateur.

Les données personnelles informatisées, nécessaires à la mission de l'ESA et à la gestion, font l'objet d'une protection en conformité avec les Règlement Général sur la Protection des Données (RGDP) et ne sont pas utilisées à d'autres fins.



Le droit d'accès au dossier de soins

(articles L.1111-7 et R.1111.2 à R. 1111.9 du code de la santé publique)

Vous avez droit à une information claire, loyale et appropriée sur vos soins.

Au cours de votre accompagnement par l'ESA, vous avez un accès direct à votre dossier de soins qui reste à votre domicile.

Cette garantie s'exerce vis-à-vis de tiers indésirables mais aussi vis-à-vis de certains membres de votre entourage pour lesquels vous avez fait connaître votre refus de communication de ce document.

Le contenu du dossier :

Les données contenues dans le dossier de soins ont un caractère strictement personnel et confidentiel. Elles sont couvertes par le secret professionnel. Toutes les informations objectives formalisées sur votre accompagnement sont conservées et mises à votre disposition sur demande.

Les personnes susceptibles de communication de votre dossier de soins en dehors de vous sont obligatoirement mandatées par vous, par un médecin expert mandaté par une juridiction.

Le dossier de soins est conservé 20 ans à compter de la fin de la prise en charge de son titulaire dans l'ESA.

Les modalités du droit d'accès au dossier médical

La demande de votre dossier de soins doit être formulée par écrit au Directeur général de la Fondation Santé Service.

Fondation Santé Service
Monsieur le Directeur général
Archives médico-sociales
88 rue de Villiers - CS 30207
92532 Levallois-Perret Cedex

Le dossier médical est accessible, à réception de la demande conforme :

- ✦ au plus tôt dans les 48 heures ;
- ✦ au plus tard dans un délai de 8 jours (2 mois lorsque les informations remontent à plus de 5 ans).

Votre courrier devra comporter les éléments d'information suivants :

- ✦ la photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité recto-verso, passeport...) ;
- ✦ le mode de consultation souhaité : sur place ou par envoi postal (les frais de photocopies et d'envoi occasionnés par votre demande seront alors à votre charge) ;
- ✦ la demande de l'intégralité ou d'une partie du dossier ;
- ✦ la motivation de la demande (uniquement lorsque celle-ci émane des ayants droits).

Les modalités d'accès au dossier médical par d'autres personnes que vous-mêmes sont règlementées par l'arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès.

Conformément aux dispositions du règlement européen sur la protection des données en date du 27 avril 2016, nous vous informons que vous êtes en droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement vous concernant, ou de vous opposer au traitement et vous avez droit à la portabilité des données. Une information plus détaillée est jointe en annexe à ce livret d'accueil et sur le site internet :

www.fondation-santeservice.fr

Pour toutes questions relatives au Règlement Général sur la Protection des données (RGPD) et à la protection des données à caractère personnel, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPD) dont les coordonnées sont les suivantes :

- ✦ Par courriel : dpd@fondation-santeservice.fr
- ✦ Par courrier :

Fondation Santé Service
Déléguée à la protection des données
88 rue de Villiers - CS 30207
92532 Levallois-Perret Cedex

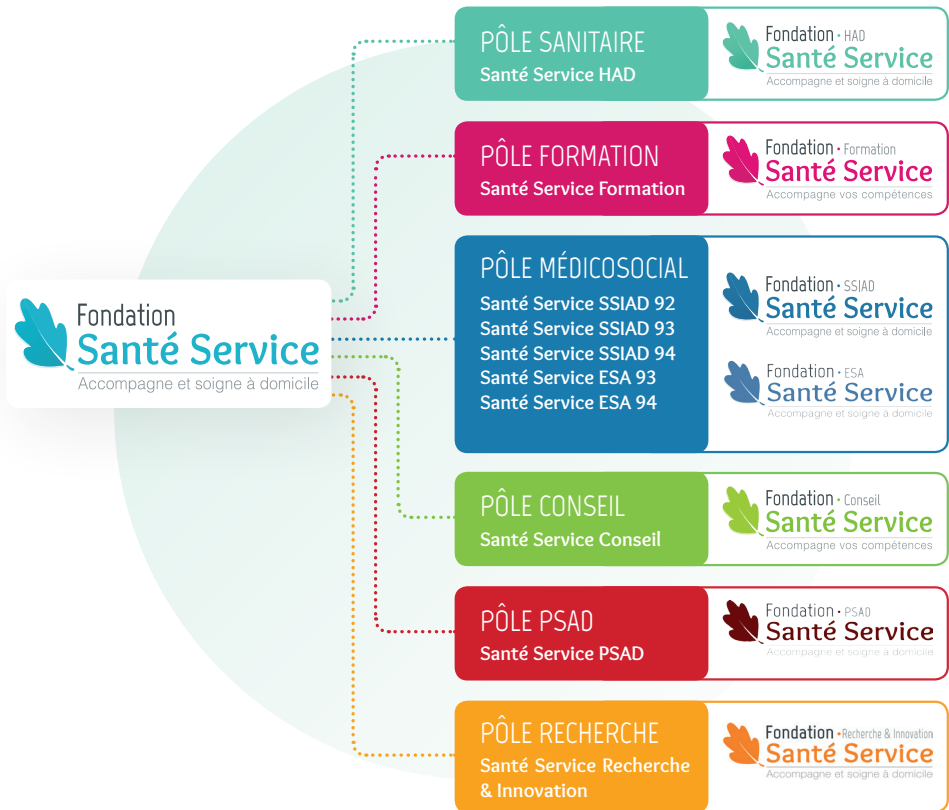




ANNEXES

••• La Fondation Santé Service et son organisation	p.16 - 17
••• Charte des droits et libertés de la personne accueillie	p.18 - 19
••• Charte pour la promotion de la bientraitance	p.20
••• Charte de la dignité de la personne et de confidentialité	p.21
••• Le règlement de fonctionnement	Annexe mobile
••• Liste des personnes qualifiées	Annexe mobile
••• Liste des responsables de l'ESA	Annexe mobile

LA FONDATION SANTÉ SERVICE ET SON ORGANISATION



❖ La direction générale de la Fondation

Située actuellement à Puteaux (Hauts-de-Seine), la Direction générale regroupe dans ses locaux les services administratifs de la Fondation, tels que les deux Directions générales adjointes (une chargée de la stratégie, du développement et de l'innovation, l'autre chargée des finances et des fonctions supports), la Direction des soins et de la qualité, et la Direction des ressources humaines.

88 rue de Villiers - CS 30207
92532 Levallois-Perret Cedex

Tél. : 01 46 97 01 75

Fax : 01 46 97 57 30

E-Mail : contact@fondation-santeservice.fr

Les œuvres sociales de la Fondation

La Fondation Santé Service offre la possibilité de vivre une hospitalisation chez soi. Elle assure pour cela une mission de soin mais également une mission de soutien de la personne en favorisant son maintien au cœur de son environnement familial et social :

- ❖ en luttant contre la précarité,
- ❖ en faisant face à la dépendance et au handicap,
- ❖ en luttant contre l'isolement,
- ❖ en soutenant les aidants,
- ❖ en favorisant le mieux-être du patient.

Pour en savoir plus sur les projets menés à la Fondation, vous pouvez consulter le site :

www.fondation-santeservice.fr

Si vous souhaitez faire un don et ainsi contribuer concrètement aux projets solidaires, caritatifs ou culturels menés au profit des personnes prises en charge par la Fondation, vous pouvez le faire en ligne :

www.fondation-santeservice.fr

ou l'envoyer :

Monsieur le Directeur général
Fondation Santé Service
88 rue de Villiers - CS 30207
92532 Levallois-Perret Cedex



L'aide aux aidants

En complément de la reconnaissance législative récente de l'aidant familial, la Fondation développe une offre spécifique qui leur est destinée. Pour cela, Santé Service s'adresse directement aux aidants, en les informant sur leurs droits et les aides à disposition. Santé Service s'appuie également sur son organisation pour repérer les aidants en difficulté et leur proposer un accompagnement personnalisé. En effet, une attention particulière des intervenants au domicile permet une réactivité optimale.

Les projets que porte la Fondation ont pour objectif de répondre en partie à des besoins déjà exprimés.

Construire ensemble un plan d'actions novatrices pour améliorer le quotidien des aidants, c'est réinventer le monde du soin à domicile, plus respectueux de la qualité de vie de tous.

Le développement durable

Conformément aux objectifs du Grenelle de l'environnement, du Plan hôpital 2012 et des recommandations de la Haute autorité de santé, Santé Service s'engage à mieux maîtriser la dimension environnementale de ses activités.



LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

[Arrêté du 8 septembre 2003]

Article 1^{er} - 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 œuvre 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.

CHARTRE POUR LA PROMOTION DE LA BIEN TRAITANCE

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- ✦ La charte de l'intimité et de la confidentialité.

Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- ✦ Le livret d'accueil du patient remis à chaque prise en charge et en ligne sur le site internet.
- ✦ Une information individualisée au moment de la préparation de l'admission.

Garantir à l'utilisateur d'être co-auteur de son projet en prenant compte sa liberté de choix et de décision.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- ✦ Une prise en charge conditionnée au consentement de l'utilisateur.
- ✦ Un projet de soins réalisé en concertation avec l'utilisateur.
- ✦ La prise en compte des directives anticipées.

Mettre tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- ✦ La charte de l'intimité et de la confidentialité.
- ✦ Une réflexion éthique.

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- ✦ La charte de l'intimité et de la confidentialité.
- ✦ La formation des professionnels au respect de la confidentialité.

Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- ✦ Une forte implication du CLUD.
- ✦ Un référentiel de bonnes pratiques.
- ✦ La formation des professionnels à la prise en charge de la douleur dans toutes ses dimensions.
- ✦ Une évaluation régulière de la douleur de l'utilisateur.
- ✦ Des expertises et des missions identifiées.

Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- ✦ Un référentiel de bonnes pratiques.
- ✦ Des expertises et des missions identifiées.
- ✦ La formation des professionnels à la prise en charge de l'utilisateur et de son entourage en soins palliatifs.

Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- ✦ Un dispositif dynamique de formation.
- ✦ Une évaluation continue des compétences professionnelles des soignants.
- ✦ La mise en oeuvre d'un plan d'actions du management de la qualité et des risques.

Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

SANTE SERVICE s'engage avec...

- ✦ L'évaluation continue de la satisfaction des usagers.
- ✦ Une analyse systématique des courriers de plaintes et d'éloges.
- ✦ Le recours à des médiations et des visites à domicile auprès des usagers.

LA CHARTE DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE ET DE LA CONFIDENTIALITÉ

Nos engagements dans le respect du patient et de son entourage à tous les stades de la prise en charge en ESA.

INTERVENIR AVEC RESPECT DANS LE CADRE DE VIE DU PATIENT

- ❖ Arriver avec discrétion au domicile du patient
- ❖ Se présenter en déclarant son identité et le nom de la société
- ❖ Préciser sa profession et indiquer le motif de sa visite

RESPECTER LE MODE DE VIE DU PATIENT

- ❖ Rester neutre à l'égard des opinions, des croyances et des origines des patients
- ❖ Respecter les horaires de rendez-vous et en cas de retard, prévenir le patient et Santé Service

ÉVITER UNE ATTITUDE FAMILIÈRE

- ❖ Éviter la familiarité vis-à-vis du patient et l'infantilisation des personnes dépendantes.

AVOIR UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE CENTRÉE SUR LE PATIENT

- ❖ Favoriser l'empathie et le respect dans la relation avec le patient
- ❖ Rester à l'écoute des besoins du patient en évitant d'évoquer les problèmes des autres patients ou de parler de ses difficultés personnelles ou professionnelles

«Toute parole» dite au patient entre dans le cadre d'une relation thérapeutique et doit donc être pensée au regard de l'intérêt du patient.

RESPECTER LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE

- ❖ Respecter la pudeur et l'intimité du patient (toilettes, soins, prélèvements ...)
- ❖ Mobiliser les personnes en toute sécurité et favoriser les positions confortables

ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ

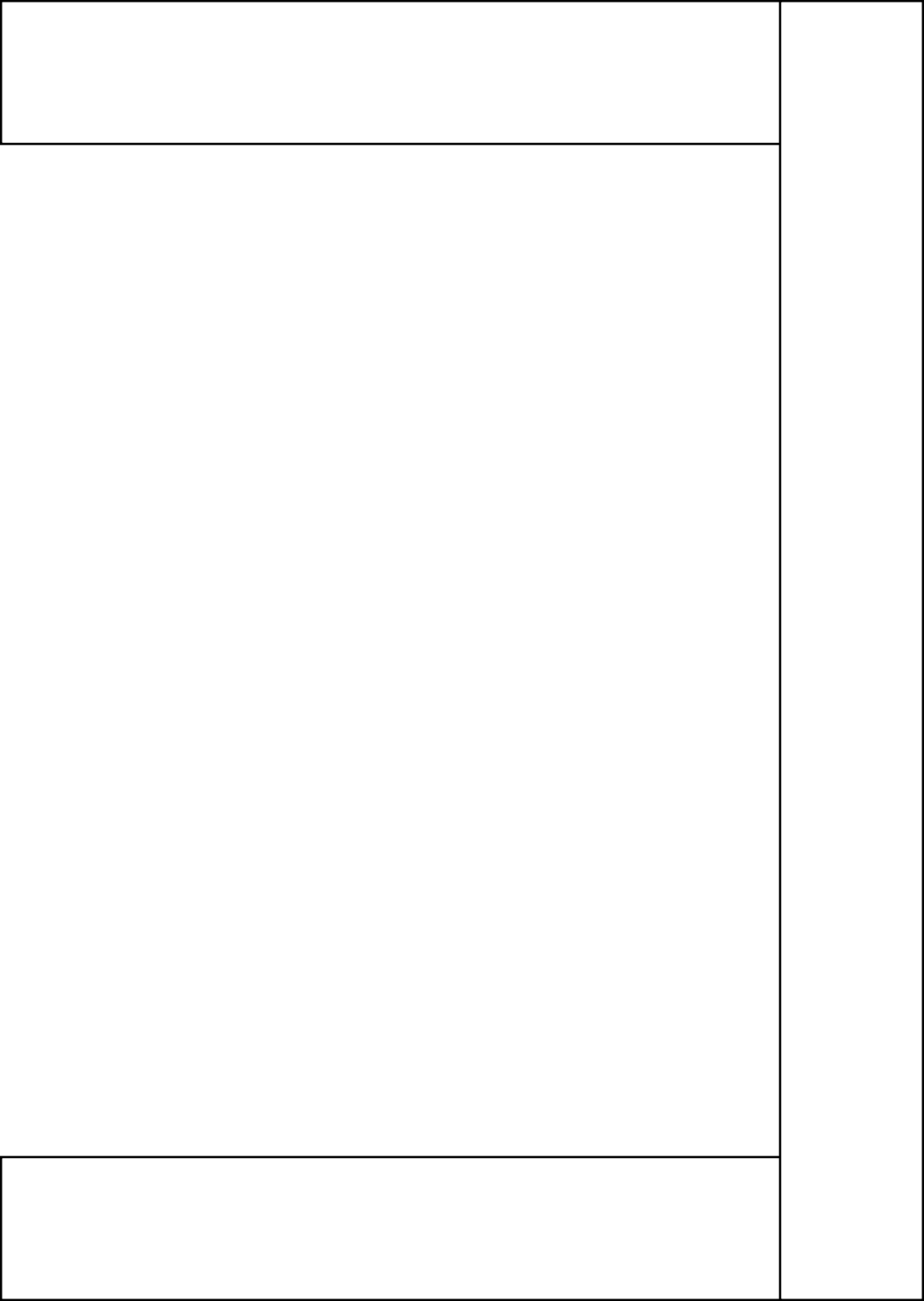
- ❖ Permettre au patient d'exprimer ses interrogations en toute confidentialité
- ❖ Lors de contacts téléphoniques, s'assurer que l'on s'adresse bien au patient
- ❖ Ne donner aucune information confidentielle à l'entourage sans le consentement du patient

S'ENGAGER AU RESPECT DU SECRET MÉDICAL, DU SECRET PROFESSIONNEL ET DU DEVOIR DE RÉSERVE

- ❖ Respecter un secret professionnel
- ❖ Se référer au cadre légal et déontologique d'exercice professionnel
- ❖ Respecter le devoir de réserve et renvoyer les questions relatives au diagnostic et au pronostic au médecin traitant ou au praticien hospitalier.



ANNEXES MOBILES





Santé Service

Accompagne et soigne à domicile