

Accompagne et soigne à domicile



# Sommaire

## LE LIVRET D'ACCUEIL

|                                                                                  |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1. Les missions du SSIAD .....                                                   | P.6  |
| ❖ Les missions du SSIAD .....                                                    | P.6  |
| ❖ Les bénéficiaires (Décret N° 2004-613 du 25 juin 2004) .....                   | P.6  |
| ❖ Ne sont pas prises en charge par le SSIAD .....                                | P.6  |
| ❖ Les conditions financières .....                                               | P.6  |
| 2. Une équipe à votre service .....                                              | P.7  |
| ❖ Les coordonnées du SSIAD .....                                                 | 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 le SSIAD .....                          | P.9  |
| ❖ L'interruption temporaire en cours d'accompagnement .....                      | P.10 |
| ❖ Les modalités de sortie .....                                                  | P.10 |
| 4. Droits des bénéficiaires .....                                                | P.12 |
| ❖ Les personnes qualifiées .....                                                 | P.12 |
| ❖ Les assurances .....                                                           | P.12 |
| ❖ Sécurisation des données personnelles des bénéficiaires, confidentialité ..... | 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 la confidentialité ..... | P.21 |

## ANNEXES MOBILES





## Mot d'accueil

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de rester à votre domicile pour bénéficier des soins que requiert votre état de santé. Nous nous engageons à vous apporter des soins de qualité, personnalisés 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 soins.

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) ont obtenu les autorisations de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

# 1 LES MISSIONS DU SSIAD



Les missions du SSIAD contribuent à :

- ❖ Éviter l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile,
- ❖ Organiser et faciliter le retour à domicile après une hospitalisation,
- ❖ Maintenir ou restaurer l'autonomie des personnes,
- ❖ Éviter ou retarder l'admission dans un établissement pour personnes âgées dépendantes.

## Les bénéficiaires (Décret N° 2004-613 du 25 juin 2004)

- ❖ Les personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes, nécessitant une aide partielle ou totale,
- ❖ Les personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap,
- ❖ Les personnes adultes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques,
- ❖ Résidant au sein des communes de Villepinte ou de Tremblay-en-France

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

## Ne sont pas prises en charge par le SSIAD

- ❖ Les personnes autonomes nécessitant uniquement des soins infirmiers techniques,
- ❖ Les personnes dont la fréquence et la complexité des soins requièrent soit une hospitalisation en établissement de santé, soit une hospitalisation à domicile.

## Les conditions financières

Le forfait concernant les soins est intégralement pris en charge par les caisses d'assurance maladie ; il comprend les soins effectués par les infirmières et les aides-soignants du service.

Le SSIAD peut faire appel occasionnellement à des infirmiers libéraux pour répondre à un besoin précis. Ces actes sont compris dans le forfait du SSIAD, selon la convention établie.

Le forfait financé par les caisses d'assurance maladie ne comprend pas les honoraires médicaux, les séances de kinésithérapie et d'orthophonie, les frais pharmaceutiques, le matériel médical (lit médicalisé, déambulateur, fauteuil roulant...) et le matériel d'incontinence pour lesquels il peut exister des financements indépendants du SSIAD.

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 du SSIAD

HQ / SANTE SERVICE SSIAD 93

18 Place des Nymphéas

CS 12053 VILLEPINTE

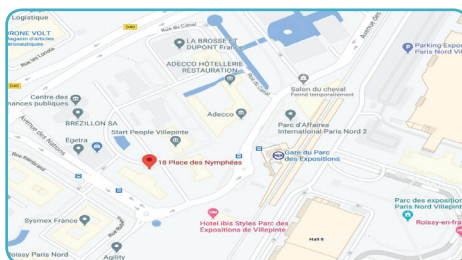
95 926 ROISSY CHARLES DE GAULLE

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

Mail : [ssiad93@fondation-santeservice.fr](mailto:ssiad93@fondation-santeservice.fr)

Site internet : [www.santeservice.ssiad.fr](http://www.santeservice.ssiad.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.

Une permanence téléphonique est assurée 24h/24h au numéro du SSIAD avec bascule des lignes au standard Santé Service la nuit et les week-ends. Les personnes peuvent rencontrer l'équipe dans les locaux du SSIAD, accessibles aux personnes à mobilité réduite.

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

# 3 VOTRE ACCOMPAGNEMENT

## L'admission

Suite à une demande de prise en charge, l'infirmière coordinatrice effectue une visite à votre domicile. Cette visite permet d'organiser votre admission en fonction de vos besoins et votre degré d'autonomie, d'examiner la faisabilité de soins et de définir le plan d'accompagnement au regard :

- ✦ Du logement (accessibilité, confort, sécurité),
- ✦ Du besoin en matériel,
- ✦ De l'organisation de la vie quotidienne,
- ✦ Du projet de vie,
- ✦ Du rythme d'intervention des soignants en fonction de l'évaluation des besoins en soin réalisée par l'infirmier (ère) coordinateur (trice) ou l'infirmier(e) diplômé (e) d'Etat.

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

- ✦ La prescription médicale en cas de contrôle du médecin conseil de votre caisse d'assurance maladie,
- ✦ L'attestation d'ouverture de droits (CPAM),
- ✦ Les noms des personnes à contacter pour toute information vous concernant,
- ✦ Les coordonnées d'une personne de confiance,
- ✦ Les coordonnées de votre médecin traitant référent,



- ✦ Les coordonnées des partenaires (kinésithérapeute, infirmier (e) libéral(e), prestataire médical, service d'aide à la personne ...)
- ✦ La mesure de sauvegarde de justice, fournir la copie du jugement (curatelle, tutelle...).

La responsable du SSIAD organise votre admission et remplit, conjointement avec vous et/ou avec votre entourage, le document individuel de prise en charge (DIPC), établi pour une année renouvelable en fonction de l'évolution de vos besoins en soin. Ce document définit tous les éléments de votre prise en charge.

La date d'admission est fonction du nombre de places disponibles.

**Le recueil de votre consentement écrit et éclairé est indispensable.**

**Il sera valable pour toute la durée de votre séjour en SSIAD.**



Le document individuel de prise en charge, formalisant les objectifs de la prise en charge 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.

L'admission entraîne l'ouverture d'un dossier :

- ❖ au siège du SSIAD : documents administratifs, prescriptions médicales, document individuel de prise en charge, attestation d'ouverture de droits ; les éléments informatisés ont un accès sécurisé,

- ❖ au domicile de la personne : prescriptions médicales, transmissions des intervenants, éléments nécessaires au suivi de la prise en charge. Ce dossier doit être accessible à tous les intervenants.

La personne accompagnée a le libre choix d'un médecin traitant et d'une infirmière libérale dans le cas où les infirmiers du SSIAD ne peuvent pas intervenir. Dans ce cas, l'intervention de l'IDEL exige de passer convention avec le SSIAD.

La date de la première intervention est fixée à l'issue de cette visite de pré admission.

## Le déroulement de l'accompagnement par le SSIAD

### Mise en œuvre et suivi

Suite à l'admission et selon le plan de soins fixé, les aides-soignants et les IDE du SSIAD interviennent pour vous fournir les soins techniques et préventifs en faveur du maintien au domicile.

Les aides-soignants accomplissent les soins d'hygiène et de confort. La continuité des soins est assurée sur deux roulements horaires :

**Le matin** ❖ 8h00 - 14h00

**L'après-midi** ❖ 16h00 - 18h30

Les infirmiers dispensent les soins techniques prescrits par le médecin traitant, les soins relationnels et/ou de confort dans le cadre de leur rôle propre.

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

L'infirmière coordinatrice du SSIAD (IDEC) réalise à échéances régulières une évaluation de l'évolution de la situation et actualise si besoin le plan de soins et le Document individuel de prise en charge (DIPC).

Dans le cadre de l'accompagnement du bénéficiaire, l'IDEC du SSIAD coordonne les interventions des infirmiers salariés et/ou libéraux.

**Par conséquent, pour tout besoin en soins infirmiers, il est indispensable de contacter le SSIAD**

La coordination assurée par le SSIAD peut porter sur les collaborations mises en place avec toute personne, organisme ou établissement participant à l'accompagnement : médecin traitant, infirmier (ère) libéral(e), ergothérapeute, pédicure podologue, espace autonomie, établissement de santé, centre de santé, maison départementale des personnes handicapées (MDPH), réseau de santé, MAIA.



# L'interruption temporaire en cours d'accompagnement

En cas d'absence occasionnelle ou prolongée et prévue, le bénéficiaire doit en informer le SSIAD au moins 48 heures à l'avance.

En cas d'absence imprévue (hospitalisation d'urgence), la personne ou son entourage doit en avertir aussitôt le SSIAD et transmettre les coordonnées de l'établissement d'accueil. La date de retour au domicile devra être communiquée dès sa connaissance.

En cas d'interruption des soins du SSIAD supérieure à 30 jours, la reprise au sein du service n'est pas systématique. Elle dépend des besoins en soin et de la capacité d'accueil du SSIAD.

Une nouvelle évaluation des besoins pourra être organisée par l'infirmière coordinatrice en lien avec le médecin traitant ou hospitalier, avant toute décision de poursuite ou de refus de la prise en charge par le SSIAD.



## Les modalités de sortie

Le SSIAD doit être prévenu de toute interruption de prise en charge (hospitalisation, séjour chez des proches...). Si elle est supérieure à 30 jours, la reprise au sein du service n'est pas systématique. Elle dépend des besoins en soin et de la capacité d'accueil du SSIAD.

Dans le cas où le SSIAD manque de places disponibles et que les besoins en soins sont en adéquation avec l'organisation mise en place, il est proposé à la personne une inscription en position prioritaire dans la liste d'attente.

### La prise en charge peut être interrompue à l'initiative :

- ✦ de la personne prise en charge ou de son représentant légal sur demande écrite,
- ✦ du médecin traitant sur demande écrite,
- ✦ du médecin conseil (par notification au service),
- ✦ de l'infirmière coordinatrice (IDEC) lorsque :
  - les conditions d'hygiène et de sécurité du personnel ne sont plus assurées,
  - le personnel est exposé à toute forme de violence physique ou morale.

Toute fin d'accompagnement est organisée conjointement avec le bénéficiaire, son entourage et si besoin avec son médecin. Toute demande de fin d'accompagnement formulée par le bénéficiaire est à transmettre par écrit au SSIAD (cette demande doit être signée par le bénéficiaire ou son représentant légal).



### A l'initiative du service :

- ✦ lorsque les conditions matérielles, psychologiques et sociales nécessaires à un maintien au domicile sécuritaire, ne sont plus réunies,
- ✦ lorsque la poursuite d'une prise en charge devient inadaptée et comporte des risques pour le bénéficiaire,
- ✦ en cas de modification de l'état de santé de la personne (amélioration ou aggravation) ne justifiant plus les interventions ; l'arrêt est effectué après consultation du médecin traitant et de l'entourage ; il est proposé une aide à la recherche de solutions mieux adaptées,
- ✦ en cas de non-respect du règlement de fonctionnement ou du document individuel de prise en charge : la fin de prise en charge est effectuée par courrier avec un délai de préavis de 15 jours et notification au médecin traitant.

Le dossier du domicile doit être restitué au service pour archivage. La personne ou son représentant légal peut demander que le contenu lui soit communiqué par demande écrite auprès de la Direction.

# 4 DROITS DES BÉNÉFICIAIRES

## Les personnes qualifiées

L'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 du SSIAD 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 de l'infirmière coordinatrice.

Les données personnelles informatisées, nécessaires à la mission du SSIAD et à la gestion, font l'objet d'une protection en conformité avec le règlement général sur la protection des données (RGPD) 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 le SSIAD, vous avez un accès direct à votre dossier de soins qui reste à votre domicile.

A la fin de votre accompagnement vous devez restituer ce dossier. L'établissement en devient, alors dépositaire de droit. Il est garant de la confidentialité des données de soins qu'il contient,

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 mandatés 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 le SSIAD.

# Les modalités du droit d'accès au dossier médical

La demande de votre dossier de soin 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.

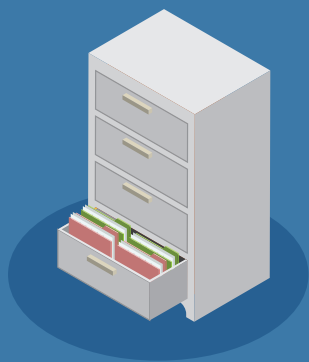
Conformément aux dispositions du règlement européen sur la protection des données en date du 27 avril 2016, nous vous informons que vous êtes en droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du 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](http://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](mailto:dpd@fondation-santeservice.fr)**
- ✦ Par courrier :

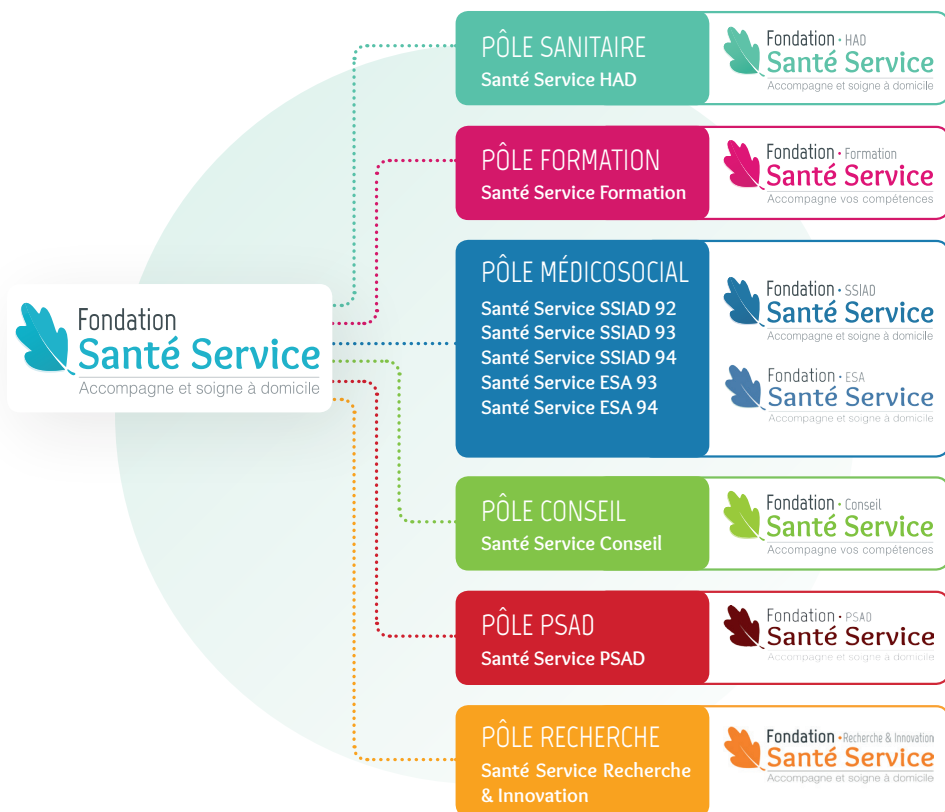
**Fondation Santé Service**  
**Déléguée à la protection des données**  
**88 rue de Villiers - CS 30207**  
**92532 Levallois-Perret Cedex**



# ANNEXES

|                                                                   |               |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|
| ••• La Fondation Santé Service et son organisation .....          | p.16          |
| ••• Charte des droits et libertés de la personne accueillie ..... | p.18          |
| ••• Charte pour la promotion de la bientraitance .....            | p.20          |
| ••• Charte de dignité de la personne et de confidentialité .....  | p.21          |
| ••• Règlement de fonctionnement .....                             | Annexe mobile |
| ••• Liste des personnes qualifiées .....                          | Annexe mobile |
| ••• Liste des responsables du SSIAD .....                         | Annexe mobile |
| ••• Formulaire de désignation de la personne de confiance .....   | 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](mailto: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](http://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](http://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<sup>er</sup> - 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'usager.

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

- ❖ La charte de la dignité de la personne et de la confidentialité.

Donner à l'usager 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'usager 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'usager.
- ❖ Un projet de soins réalisé en concertation avec l'usager.
- ❖ 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'usager.

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

- ❖ La charte de la dignité de la personne et de la confidentialité.
- ❖ Une réflexion éthique.

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

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

- ❖ La charte de la dignité de la personne 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 de l'équipe du SSIAD.
- ❖ La formation des professionnels à la prise en charge de la douleur dans toutes ses dimensions.
- ❖ Une évaluation régulière de la douleur de l'usager.

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

**SANTE SERVICE s'engage avec...**

- ❖ La formation des professionnels à la prise en charge de l'usager et de son entourage en soins palliatifs.

Garantir une prise en charge 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.

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.

# CHARTRE 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 SSIAD.

## INTERVENIR AVEC RESPECT DANS LE CADRE DE VIE DU PATIENT

- ✦ Arriver avec discrétion au domicile du patient
- ✦ Se présenter en déclinant 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 Sante Service

## ÉVITER UNE ATTITUDE FAMILIERE

- ✦ Eviter 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

## 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 OU 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.

**«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.**



# ANNEXES MOBILES

[illegible]



18 Place des Nymphéas  
CS 12053 VILLEPINTE  
95 926 ROISSY CHARLES DE GAULLE  
01 41 72 11 44 | [ssiad93@fondation-santeservice.fr](mailto:ssiad93@fondation-santeservice.fr)  
[www.fondation-santeservice.fr](http://www.fondation-santeservice.fr)

 Fondation • SSIAD 93  
**Santé Service**  
Accompagne et soigne à domicile