

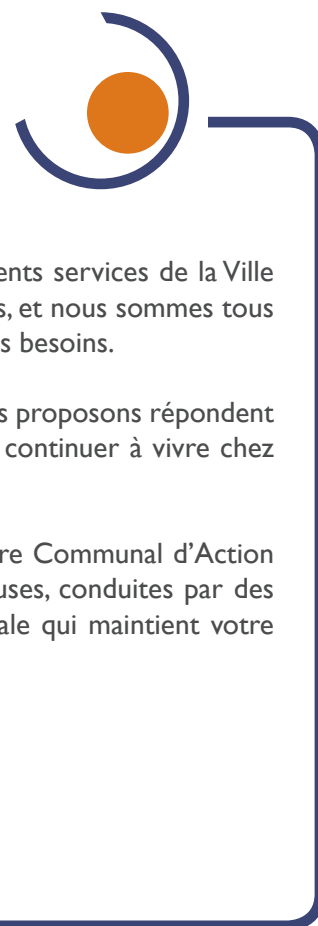
Ville de LAON

Direction des services Solidaire, Éducation-Jeunesse
Centre Communal d'Action Sociale

LIVRET D'ACCUEIL DU SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE



Ville de LAON



LE MOT DU MAIRE

Madame, Monsieur,

L'accompagnement des Laonnois est au cœur de la mission menée par les différents services de la Ville de Laon. Chacun de ses personnels agit dans son propre domaine de compétences, et nous sommes tous animés par la volonté de vous apporter les réponses les plus pertinentes face à vos besoins.

L'aide à domicile s'inscrit pleinement dans cette logique. Les services que nous vous proposons répondent à la nécessité de vous accompagner dans votre quotidien, afin que vous puissiez continuer à vivre chez vous, sereinement et dignement dans les meilleures conditions possible.

Le Service de Soins Infirmiers à Domicile de la Ville de Laon, qui relève du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), vous apporte par conséquent des solutions efficaces et rigoureuses, conduites par des équipes de professionnels du secteur, selon une approche personnalisée et globale qui maintient votre autonomie à domicile.

Nous sommes à votre service, n'hésitez pas à faire appel à nous.

Éric DELHAYE
Maire de Laon
Président du CCAS

SOMMAIRE

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE

NOTRE SERVICE

NOS MISSIONS

NOS MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

NOS INTERVENANTS

LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

LES DROITS DES USAGERS

LES VALEURS ET ENGAGEMENTS DU SERVICE

PAGE 3

PAGE 3

PAGE 3

PAGE 3

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

ANNEXE 1 : LISTE DES PERSONNES « QUALIFIÉES » - LOI 2002-2

PAGE 8

ANNEXE 2 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

PAGE 9

ANNEXE 3 : CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

PAGE 12

LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE



NOTRE SERVICE

Le SSIAD est géré par le CCAS de Laon. Son bureau est situé au 19 rue du Cloître à Laon.

L'accueil du public s'effectue du lundi au vendredi de 8^h30 à 12^h et de 13^h30 à 17^h sur place (sur rendez-vous de préférence) ou par téléphone au 03 23 26 33 43.

En dehors de ces horaires, il est possible de laisser un message sur un répondeur téléphonique ou par mail à ccas.soin-domicile@ville-laon.fr.

NOS MISSIONS

Le service a pour mission :

- d'assurer un suivi des soins en sortie d'hospitalisation pour faciliter le retour à domicile,
- de prévenir ou retarder la dégradation de l'état de santé de la personne et préserver son autonomie dans son cadre de vie,
- de retarder le plus longtemps possible l'entrée en institution médicalisée en favorisant le maintien à domicile,
- d'accompagner la personne et sa famille dans les différentes étapes de sa pathologie et aider au maintien des liens familiaux et sociaux.

NOS MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

Le SSIAD s'adresse aux personnes âgées de plus de 60 ans, dont l'état de santé ou la perte d'autonomie sont dégradés ou âgées de moins de 60 ans en situation de handicap. Ces personnes doivent résider sur Laon.

Les intervenants du SSIAD assurent, sur prescription médicale, des soins d'hygiène et de confort tels que : aide au lever et coucher, toilette et habillage, prévention des risques de chutes et escarres, mobilisation, transferts lit-fauteuil...

Ne sont pas pris en charge par le SSIAD :

- les personnes autonomes ne nécessitant que des soins techniques (pouvant être réalisés par un infirmier libéral)
- les personnes relevant de l'HAD ou des soins palliatifs
- les personnes ne demeurant pas à Laon



NOS INTERVENANTS

L'équipe du SSIAD est composée :

- d'une infirmière coordinatrice, responsable du service et garante de la qualité du service et des soins
- d'aides-soignants diplômés en charge des soins
- d'un agent administratif chargé du secrétariat et de la comptabilité

Toute l'équipe travaille également en collaboration avec les infirmiers libéraux, les médecins traitants, les services hospitaliers du département, les kinésithérapeutes et ergothérapeutes, les services sociaux, le CCAS, le service APA du département, les réseaux gérontologiques (CLIC, MAIA)...

LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE



L'admission est décidée par l'infirmière coordinatrice suite à une visite de préadmission.

Pour la prise en charge, il faut fournir la prescription médicale et l'attestation de carte vitale.

Les aides-soignants interviennent du lundi au vendredi entre 7^h et 12^h et entre 16^h et 19^h, ainsi que le week-end et jours fériés selon les mêmes horaires, uniquement en cas de besoin et après évaluation de l'infirmière coordinatrice.

La personne conserve le libre choix de son médecin traitant. Les soins techniques (injection, pansements...) sont effectués par une infirmière libérale et pris en charge par le service. Les infirmiers libéraux doivent être conventionnés avec le SSIAD, ou ces actes seront à la charge du patient.

Les sorties et fins de prise en charge par le service interviennent :

- à la demande de la personne ou de sa famille (par exemple entrée en établissement)
- en l'absence de renouvellement de la prescription médicale ou prise en charge par la caisse d'assurance maladie
- lorsque l'état de santé de la personne ne répond plus aux critères de prise en charge par le SSIAD (retour de l'autonomie)
- à la demande du service en cas de violences ou manquements graves au règlement de fonctionnement du service



LES DROITS DES USAGERS



LA PERSONNE EST RESPECTÉE

Dans son identité, sa vie privée, sa dignité, sa liberté citoyenne, sa liberté d'opinion, d'expression, de se déplacer, de maintenir des relations familiales, sociales et amicales.

LA LIBERTÉ DE LIEU ET DE MODE DE VIE DE LA PERSONNE EST RESPECTÉE

Sous réserve des conditions acceptables permettant l'intervention du service de soins.

Le service respecte la confidentialité des informations : l'ensemble du personnel est tenu à la discrétion et au secret professionnel.

LE LIBRE CHOIX DU PATIENT

Pour l'infirmière libérale, la pharmacie, le fournisseur de matériel.

LE CONSENTEMENT DE LA PERSONNE

Tout au long de la prise en charge, le consentement de la personne est recherché (ou de son représentant légal), sans aucune discrimination et dans le respect de ses libertés fondamentales.

LE DROIT À L'INFORMATION

La personne et son entourage ont droit à une information complète avant, pendant et après l'admission et sont consultés lors de l'élaboration du projet de soin et de la prise en charge.

Son dossier pourra lui être communiqué sous réserve d'en faire la demande écrite auprès de la directrice du CCAS et de justifier de son identité (ou de sa qualité d'ayant-droit ou mandataire).

EN CAS DE PROBLÈME

En cas de litiges avec le service, la personne peut faire appel à une « personne qualifiée » afin de l'assister en tant que médiateur dans le traitement des litiges et contentieux.

La liste des « personnes qualifiées » établie conjointement par le Préfet, le Président du Conseil Départemental et l'ARS figure en annexe du livret d'accueil.

PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE D'ALMA

(Allo Maltraitance personnes âgées) :
numéro national : 3977
du lundi au vendredi de 9^h à 19^h



LES VALEURS ET ENGAGEMENTS DU SERVICE



EXPERTISE TECHNIQUE ET CONSEILS

Au domicile l'infirmière coordinatrice identifie les besoins spécifiques à chaque personne en cohésion avec la prescription médicale, le nombre de passages des aides-soignantes, le matériel nécessaire à la prise en charge, en présence de la personne et des aidants/famille. Les aides-soignantes sont toutes titulaires du diplôme d'État.

CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

Les aides-soignantes s'engagent à respecter la confidentialité sur la vie privée, l'état physique ou psychologique du bénéficiaire.

Elles doivent être bienveillantes, à l'écoute et maintenir une atmosphère harmonieuse et sécurisée pour la personne aidée.

DISPONIBILITÉ ET RÉACTIVITÉ

Les aides-soignantes interviennent entre 7^h et 12^h le matin et si besoin entre 16^h et 19^h l'après-midi.

En cas de problème, le service vous informe et vous propose une solution.

LIBERTÉ D'ENGAGEMENT

Pas de condition de durée minimale ou maximale sinon celle de la nécessité. La prise en charge peut être ponctuelle ou à long terme, quotidienne ou juste quelques jours par semaine.

Les soins sont pris en charge financièrement par la caisse d'assurance maladie.

Les personnes prises en charge choisissent librement leur médecin et leur infirmière libérale sous condition que celle-ci ait passé une convention avec le Service de Soins Infirmiers à Domicile.

GARANTIE QUALITÉ

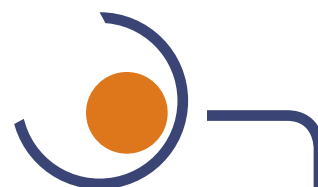
Nous mesurons la satisfaction du bénéficiaire par le biais du contrôle qualité, des visites régulières à domicile et des enquêtes de satisfaction.

Il est également possible de faire part des réclamations et dysfonctionnements à tout moment en les signalant à l'infirmière coordinatrice dont les coordonnées figurent dans ce livret.

Toutes ces remarques et suggestions permettent d'améliorer la qualité des soins.



NOUS CONTACTER, NOUS RENCONTRER



SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE

19 rue du Cloître – 02000 LAON

Téléphone : 03 23 26 33 43

Adresse mail : ccas.soin-domicile@ville-laon.fr

Horaires d'ouverture accueil du public : de 8^H30 à 12^H et de 13^H30 à 17^H

SERVICE D'AIDE À DOMICILE

19 rue du Cloître – 02000 LAON

Téléphone : 03 23 26 30 94

Adresse mail : ccas.serviceaideadomicile@ville-laon.fr

Horaires d'ouverture accueil du public : de 8^H30 à 12^H et de 13^H30 à 17^H

SERVICE LIVRAISON DE REPAS

60 rue Léon Nanquette – 02000 LAON

Téléphone : 03 23 26 33 40

Horaires d'ouverture accueil du public : de 8^H30 à 12^H et de 14^H à 17^H30

SERVICE TÉLÉASSISTANCE

19 rue du Cloître 02000 Laon

Téléphone : 03 23 26 30 96

Horaires d'ouverture du public : de 8^H30 à 12^H et de 13^H30 à 17^H

SERVICE PETIT TRAVAUX

19 rue du Cloître – 02000 LAON

Téléphone : 03 23 26 30 90

Horaires d'ouvertures et accueil du public : de 8^H 30 à 12^H et de 14^H à 17^H



LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a fixé de nouvelles règles relatives aux droits des personnes et réaffirmé la place prépondérante des usagers. C'est à ce titre qu'elle a créé le dispositif des personnes qualifiées, ayant pour but d'aider l'utilisateur à faire valoir ses droits. Le fonctionnement de ce dispositif a été précisé par le décret d'application du 14 novembre 2003 (n° 2003-1094).

Nommées par le Président du Conseil Départemental, le Préfet du Département et le directeur général de l'Agence Régionale de Santé, les personnes qualifiées sont mandatées pour aider les personnes prises en charge dans un établissement, un service social ou médico-social, à faire valoir leurs droits.

La personne qualifiée est chargée de veiller au respect des droits fondamentaux. Elle n'a pas pour mission de contrôler les établissements et services, mais rend compte de ses constats et démarches auprès de l'autorité en charge du contrôle des différents organismes.

Elle assure avant tout un rôle de conseil et de médiateur et non d'avocat ou de représentant légal de l'utilisateur.

● **BERNARD Nicole**

15 rue Gabriel Fauré – 02100 SAINT-QUENTIN
03 23 05 22 53

● **BOURGEOIS James**

30 allée des Marguerites – 02000 LAON
03 23 20 15 19

● **CORNILLE Roger**

15 rue de Suzières – 02380 VERNEUIL/COUCY
03 23 52 73 63

● **DE PROFT Robert**

9 rue Ernest Paradis – 02250 BERLANCOURT
03 23 20 23 62

● **FABBRONI-DAVRIL Irma**

Résidence de l'abbaye 35 boulevard Jeanne d'Arc
02200 SOISSONS – 03 23 53 43 55

● **GILLET Gilles**

44 rue d'Isle – 02800 SAINT-QUENTIN
03 23 06 12 60

● **GOUJON Nelly**

3 rue serge Delcourt – 02800 BEAUTOR
03 03 57 42 67

● **GRELET Jacqueline**

17 rue de la folie – 02210 REMY-BLANZY
03 23 55 33 15

● **KOCKEL-SCHNEIDER Jean-Claude**

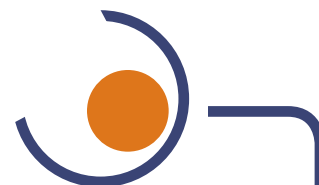
6 avenue d'Altenkessel – 02380 COUCY LE
CHÂTEAU – 03 23 52 73 36

● **MACQUART Pierre**

15 rue Pasteur – 02400 CHÂTEAU-THIERRY
03 23 69 08 07

● **MENOT Jean-Paul**

32 rue de Croisy – 02200 SOISSONS
03 23 53 44 11



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Le contenu de la Charte des droits et des libertés remise à toutes personnes accueillies dans les établissements sociaux et médico-sociaux est publié dans l'arrêté du 8 septembre 2003 paru au Journal Officiel le 9 octobre 2003.

Cette Charte concourt à l'exercice des droits et liberté individuels ainsi qu'à la prévention des risques de maltraitance.

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.

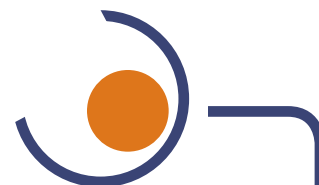
ARTICLE 4 :

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 :

- 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.
- 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.
- 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



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

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. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

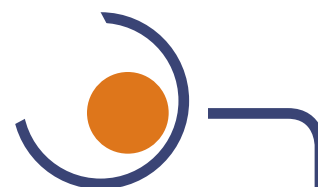
Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Politique sociale

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



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

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

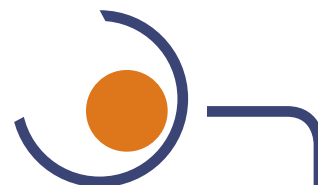
services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

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 DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE



Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits. Elle a été établie par la commission «Droits et Libertés» de la Fondation Nationale de Gérontologie en 1986.

ARTICLE I - CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

ARTICLE II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

ARTICLE III - UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

ARTICLE IV - PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

ARTICLE V - PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

ARTICLE VI - VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à garder ses activités.

ARTICLE VII - LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

ARTICLE VIII - PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

ARTICLE IX - DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

ARTICLE X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

ARTICLE XI - RESPECT DE FIN DE VIE

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

ARTICLE XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

ARTICLE XIII - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTIONS JURIDIQUES DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés, non seulement ses biens, mais aussi sa personne.

ARTICLE XIV - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.