

Centre Intercommunal de  
Lombez-Samatan  
Service de Soins Infirmiers à Domicile

Livret d'Accueil



“Accompagner quelqu'un ce n'est pas le précéder, lui indiquer la route, lui imposer un itinéraire, ni même connaître la direction qu'il va prendre. C'est marcher à ses côtés... au rythme de son pas. ”

VERIBREN

Accueil téléphonique  
05 62 62 07 04

## Introduction

Le Centre Hospitalier Intercommunal de Lombez et Samatan est un établissement public de santé, autonome, géré par un directeur.

Le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) du Centre Hospitalier Intercommunal de Lombez et Samatan, créé en 1990 intervient sur les cantons de Lombez et de Samatan. (Canton du val de Save)

Le service de soins infirmiers à domicile est un service médico-social, qui assure, sur prescription médicale, aux personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes, aux personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap, atteintes de maladies chroniques, les soins infirmiers de base, les soins relationnels et éducatifs concourant à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

- ❖ Le SSIAD du Centre Hospitalier Intercommunal de LOMBEZ-SAMATAN est autorisé à prendre en charge 33 personnes :
  - ✓ 30 places pour les personnes âgées de + de 60 ans
  - ✓ 3 places pour les personnes handicapées âgées de – de 60 ans
- ❖ Le SSIAD dispose d'un bureau, accessible aux personnes handicapées, au rez -de jardin du CHILS, sur le site de Lombez

## Pour nous joindre

- ❖ *L'accueil téléphonique :*

*05 62 62 07 04 (en dehors des heures de présence  
un répondeur recueille vos messages et est régulièrement consulté par nos équipes)*

- ❖ *Vous pouvez adresser vos mails :*

*fanny.gros@hopital-lombez.fr*

## Nos missions

Les SSIAD ont pour mission de contribuer au maintien à domicile, dans le confort et la sécurité, des personnes ayant perdu partiellement ou totalement leur autonomie, notamment en :

- Prévenant, évitant ou différant l'hospitalisation
- Evitant ou différant l'admission en hébergement
- Luttant contre la dégradation progressive physique et psychique de la personne

*La continuité des soins est assurée tout au long de l'année, dimanches et jours fériés compris.*

*Le SSIAD du Centre Hospitalier Intercommunal de LOMBEZ-SAMATAN est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.*

*La qualité des soins dispensés fait l'objet d'un suivi et d'une évaluation régulière.*

## Notre équipe

Le SSIAD est constitué d'une équipe de professionnels de santé, salariés du Centre Hospitalier Intercommunal de LOMBEZ-SAMATAN

- **10 Aides-soignants diplômés** (photos de l'équipe en pièce jointe).

Elles assurent sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice :

- ❖ **Des soins infirmiers de base** : Les aides-soignantes aident la personne à accomplir (ou réalisent à sa place), les gestes de la vie quotidienne concernant :
  - ✓ Les soins d'hygiène corporelle : Toilette, shampoing, bain de pieds, gestion de l'incontinence....
  - ✓ Les soins de nursing pour prévenir l'altération de l'état cutané
  - ✓ L'aide aux transferts, à la mobilisation, à l'installation de la personne dans le confort et la sécurité

- ❖ **Des soins éducatifs et relationnels** :

- ✓ Une relation d'écoute, d'aide et d'accompagnement avec la personne soignée et l'entourage (soutien moral, informations, conseils...)
- ✓ L'évaluation et la prise en charge de la douleur
- ✓ L'accompagnement des personnes en soins palliatifs ou en fin de vie, avec un soutien psychologique des aidants
- ✓ Par une observation quotidienne, elles sont compétentes pour identifier les situations d'urgence ou de danger et y répondre de façon adaptée (altération de l'état cutané, risque de chutes, risque de dénutrition, de déshydratation...),

Les aides-soignantes transmettent toutes leurs observations et informations ; Elles collaborent à la conception, à la mise en œuvre du projet de soins individualisé et au suivi des soins.

## - 1 Infirmière coordinatrice

La responsable du service de soins infirmiers à domicile est Infirmière Diplômée d'État. Elle exerce sous l'autorité du Cadre de Santé, Mme.VETILLARD Laurence et du Directeur de l'Établissement gestionnaire :

- ❖ Encadre et anime l'équipe des aides-soignantes dont elle est responsable.
- ❖ Décide de l'admission ou non d'un usager, de l'arrêt des interventions en fonction de critères définis par le SSIAD au travers du règlement de fonctionnement, du livret d'accueil ou encore du document de prise en charge (Loi 2002-2).
- ❖ Assure l'accueil et organise la prise en charge de l'usager :
  - ✓ Lors de la première visite, évalue la dépendance, les besoins et recueille les attentes de la personne
  - ✓ Etablit en collaboration avec l'usager, son entourage et l'équipe soignante un projet de soins individualisé
  - ✓ Planifie les interventions des aides-soignantes en fonction des besoins et des attentes de la personne ainsi que des contraintes inhérentes au service. Prévoit le matériel nécessaire aux soins.
  - ✓ Assure une coordination avec les autres intervenants au domicile
  - ✓ Assure le suivi des soins, réévalue régulièrement les besoins des usagers et les réajuste

**L'infirmière coordinatrice est garante de la qualité des soins, concourt à la prévention de la santé et des risques pour l'usager.**

**L'infirmière coordinatrice est l'interlocutrice des usagers, des familles qu'elle informe et conseille.**

## L'admission

- Le médecin traitant établit le certificat médical.
- La responsable vous rencontre pour organiser votre prise en charge :
  - ☞ Elle présente le service
  - ☞ Elle recueille les informations utiles à l'organisation de la prise en charge et à l'élaboration du dossier administratif et du dossier de soins
  - ☞ Elle vous demandera :
    - L'attestation d'ouverture des droits de l'assurance maladie
    - Photocopie carte d'identité
    - Photocopie attestation APA (si vous en bénéficiez)
    - La photocopie de la dernière ordonnance de traitements
    - Photocopie attestation de responsabilité civile
    - Formulaire personne de confiance

- Un contrat de prise en charge sera signé (DIPC : Document Individuel de Prise en Charge). Il stipule les conditions de prise en charge, le nom du médecin ayant établi le certificat médical, la planification des interventions et les prestations de soins
- Votre consentement sera requis et votre collaboration sera sollicitée pour la conception et la mise en place du projet personnalisé d'accompagnement

**La confidentialité des informations est garantie par le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.**

**Les horaires d'intervention sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction des impératifs du service**

## La Sortie

- Lors d'une hospitalisation, vous même ou votre représentant **devez informer le service. La place est gardée pendant 1 mois.** (Cf. règlement de fonctionnement)
- Si vous devez vous absenter de votre domicile à l'heure de l'intervention vous **devez prévenir le service** (appel au 05 62 62 07 04) ou à défaut, contacter l'accueil de l'Hôpital de Lombez au 05 62 62 07 07
- Arrêt de la prise en charge sur votre demande ou celle du SSIAD (Cf. règlement de fonctionnement)

## Les Droits et Libertés

### Les droits des usagers

Les professionnels du SSIAD s'engagent à respecter :

- ✓ Le Droit à la dignité, à l'intimité, à la vie privée, au choix de vie
- ✓ Le Droit à l'information : à délivrer une information claire et compréhensible
- ✓ Le Droit à l'expression : à favoriser l'expression et la participation des usagers et de leurs proches, à solliciter leur collaboration à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet de soins personnalisé
- ✓ Le Droit du principe de non-discrimination et d'égalité des soins : Droit à la protection de la santé, Droit à bénéficier de soins et de thérapeutiques appropriés, à la sécurité des soins.

### Consentement éclairé de la personne

Le consentement éclairé de la personne pour sa prise en charge, est recherché par tous les moyens adaptés à la situation. A défaut, lorsque la personne n'est pas apte à exprimer sa volonté et à participer aux décisions, le consentement de son représentant légal est pris en compte.

### Participation à la prise en charge

La participation directe de la personne et/ou de son représentant légal, est sollicitée pour la formalisation et la mise en place du projet de soin et d'accompagnement individualisé

L'implication de la personne soignée et de ses proches dans le projet de soins est une condition essentielle à la qualité de vie.

La participation de la personne soignée est un droit et non un devoir

### Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Renouvelables tous les 3 ans, elles peuvent être annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge : confiez-les-lui ou signaler leur existence.

### La personne de confiance

Vous pouvez également désigner par écrit une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long de votre parcours de soins. Cette personne, que le service considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations.

### Le droit d'accès au dossier

Un dossier administratif et médical est constitué au sein du service. Il comporte des informations vous concernant.

Vous pouvez accéder à ces informations en faisant une demande écrite auprès de la direction. Une procédure interne décrit la conduite à tenir dans le cadre de la demande de communication d'un dossier par un patient ou un ayant-droit (Loi du 4 mars 2002). La loi prévoit également des droits d'accès particuliers pour les ayants droits des personnes décédées.

Votre dossier est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

### La satisfaction et la gestion des plaintes et des réclamations

#### **Un questionnaire de satisfaction vous sera remis 1 fois par an**

- Tout usager a le droit d'exprimer ses griefs, ses plaintes ou ses réclamations, oralement ou par écrit. Vous pouvez contacter l'infirmière coordinatrice ou adresser un courrier au Directeur du CHLS.
- La gestion des plaintes et des réclamations fait l'objet d'une procédure interne. (Cf. règlement de fonctionnement)

- **En cas de conflit l'utilisateur peut avoir recours à des personnes qualifiées article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles).**

#### La CDU (Commission des Usagers)

→ C'est une instance d'assistance et de dialogue avec les usagers et non une commission ayant un pouvoir juridique.

→ C'est une instance interne chargée d'émettre des propositions mais aussi de recenser l'existant en matière de politique d'accueil des usagers et de la prise en charge des patients.

Cette instance a pour objet :

→ De veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches dans tous les domaines.

→ De contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et à la prise en charge des personnes malades et de leurs proches par ses avis et ses propositions.

Des représentants des usagers du SSIAD siègent à la CDU. Vous pouvez les contacter.

☞ **Titulaire : Madame Thérèse BOURDONCLE 05 62 06 94 24**

☞ **Suppléant : à pourvoir**

## Bientraitance et prévention de la violence

La bientraitance : cette notion recouvre un ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants de respect, de bons soins, de marques et manifestations de confiance, d'encouragement et d'aide envers des personnes ou des groupes en situation de vulnérabilité ou de dépendance.

La bientraitance peut être de type physique, morale et financière.

Pour prévenir la maltraitance le CHILS a mis en place des actions favorisant la promotion de la bientraitance (Formation de tout le personnel « promouvoir la bientraitance »), Développement des compétences professionnelles, Développement des bonnes pratiques professionnelles, Réunions de concertation pluri professionnelles, -Evaluation des risques de maltraitance.

Le CHILS assure la protection des personnels, victimes dans l'exercice de leurs fonctions, de menaces, de violences, injures, diffamations, outrages ou voies de faits. Il engage la totale responsabilité de leurs auteurs et demande le cas échéant la réparation du préjudice.

Obligation de signalement : Les personnels du SSIAD ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins. Le signalement de violence ou de maltraitance fait l'objet d'une procédure

La direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, ainsi qu'à toute négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels du SSIAD sont tenus de signaler tout incident, risque d'incident ou dysfonctionnement lié à la prise en charge d'une personne. Le signalement est consigné selon une procédure définie. Des

actions de résolution des problèmes ou de prévention sont mises en place après concertation des personnes concernées.

## Prise en charge de la douleur

**La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter.** La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne de l'équipe soignante.

**Traiter votre douleur, c'est possible si vous en parlez.** Quelques conseils :

☞ Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Traiter la douleur, c'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie.

☞ La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler à votre médecin qui en cherchera les causes. Il n'y a pas une, mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité...

☞ La souffrance morale augmente les douleurs, parlez en à l'équipe soignante.

***L'équipe des soins à domicile met tout en œuvre pour vous soulager, même si elle ne garantit pas l'absence totale de douleur.***

## Stagiaires

En partenariat avec les différents instituts de formation et soucieux de la formation continue, l'hôpital s'engage à recevoir des stagiaires qui peuvent être amenés à venir à votre domicile et à effectuer des soins vous concernant ;

N'hésitez pas à vous faire connaître si vous ne souhaitez pas recevoir de stagiaire.

## Autres services

Le Centre Hospitalier Intercommunal de Lombez et Samatan vous propose des services favorisant le maintien au domicile des personnes âgées.

- ✓ ***L'instance d'accueil, d'information*** : L'assistante sociale peut vous recevoir à son bureau sur le site de LOMBEZ, vous conseiller au 05 62 62 07 05
- ✓ ***L'accueil de jour*** : Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 dans le cadre d'un secteur d'animation à visée occupationnelle ou thérapeutique
- ✓ ***Les repas à domicile*** : Portage des repas sur les cantons de Lombez, de Samatan et de l'Isle Jourdain, du lundi au samedi tous les midis.
- ✓ Il existe également des réseaux, des associations... 3 Qui peuvent vous venir en aide, améliorer votre qualité de vie.