

VOTRE LIVRET D'ACCUEIL

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE



BIENVENUE

AU SSIAD

Madame, Monsieur,

Le Centre Hospitalier du Nord-Mayenne a le plaisir de vous offrir ce livret d'accueil qui a pour objectif de vous informer sur les conditions d'accompagnement et de prise en soins au Service de Soins Infirmiers A Domicile.

Vous avez choisi notre service qui répond à vos besoins et vos attentes, et nous vous remercions de votre confiance.

Soyez assuré que l'ensemble du personnel qui sera amené à vous accompagner au quotidien, mobilisera tout son savoir-faire, son professionnalisme et toute son attention, pour que vos conditions de vie à domicile soient les plus agréables et sécurisantes possibles.

Nos fonctions et missions sont basées essentiellement sur le respect des principes édictés par la « Charte des droits et libertés de la personne accueillie ».

Ce livret contient une série de renseignements qui peuvent vous être utiles à vous et/ou à votre entourage et ce qui vous permettra également de découvrir notre établissement.

Nous restons à votre disposition pour répondre à vos questions. A votre demande, toutes informations complémentaires peuvent vous être fournies.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions. Elles nous seront précieuses pour améliorer encore davantage nos conditions d'accompagnement et de prise en soins à domicile.

La Direction

TABLE DES MATIERES

PRESENTATION DU CHNM ET DU SSIAD	3
PRESENTATION DU SSIAD	4
ORGANISATION DU SERVICE	6
DROIT A L INFORMATION	8
CHARTRE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	11



PRESENTATION

DU CHNM ET DU SSIAD

LE SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile) fait partie du Centre Hospitalier du Nord-Mayenne. Les activités du CHNM sont réparties en deux secteurs : le Sanitaire et le Médico-Social. Une Equipe Spécialisée d'Alzheimer (ESA) est adossée au SSIAD.

LE SECTEUR SANITAIRE

Le Centre Hospitalier du Nord-Mayenne (CHNM) couvre le territoire du nord du département, soit une population d'environ 93 000 habitants.

Le CHNM est en direction commune avec le CH de Villaines-la-Juhel.

Le CHNM fait partie des sept établissements du Groupement Hospitalier du Territoire de la Mayenne et du Haut-Anjou (GHT 53)

Le CHNM dispose des activités de soins de :

- ♦ Urgences, Médecine, Chirurgie, Gynécologie-Obstétrique.
- ♦ Soins de Suite et de réadaptation.
- ♦ Unité de Soins de Longue Durée.
- ♦ Hospitalisation A Domicile.
- ♦ Santé Mentale (psychiatrie adulte).

D'un IFSI/IFAS comprenant 3 promotions de 80 élèves-infirmiers et deux promotions respectivement de 20 et 30 élèves aides-soignants.

Il est équipé d'un plateau technique comprenant un bloc opératoire, un bloc obstétrical, un service d'imagerie médicale, un laboratoire, une pharmacie et stérilisation.

Il est doté de 210 lits et 40 places pour le secteur sanitaire et de 83 lits et 49 places en santé mentale.

.....

LE SECTEUR MEDICO-SOCIAL

Il dispose d'un Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD), d'une Equipe Mobile de Gériatrie (EMG), d'une Equipe d'Appui d'Adaptation et Réadaptation (EAAR), d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) et d'une Equipe Spécialisée d'Alzheimer (ESA).

L'EHPAD correspond au secteur Médico-Social, destiné à l'hébergement des personnes âgées dépendantes.

Il comprend trois résidences : Paul Lintier, L'Eau-Vive et Carpe Diem.

Il est doté de 119 lits et 78 places.

**1200 PROFESSIONNELS AU SERVICE DES
USAGERS, DES PATIENTS ET DES RESIDENTS**



PRESENTATION

DU SSIAD

LES MISSIONS DU SSIAD

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) assure, sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels, auprès :

- ⇒ Des personnes âgées de soixante ans et plus, malades ou dépendantes.
- ⇒ Des personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap ou atteintes de pathologies chroniques.

Le SSIAD a pour mission de contribuer au soutien à domicile des personnes, notamment en prévenant, ou différant, l'entrée à l'hôpital ou dans un établissement d'hébergement, et en raccourcissant certains séjours hospitaliers, lorsque cela correspond au projet de vie de la personne.

Le SSIAD intervient au domicile des personnes ou dans les établissements sociaux et médico-sociaux non médicalisés. Il travaille en coordination et en collaboration avec les différents acteurs professionnels et familiaux.

Selon l'évolution de votre état de santé et des soins journaliers, un relais ou un binôme vers ou avec un autre service (type Hospitalisation A Domicile ou service d'auxiliaire à domicile peut être envisagé et ce pour favoriser votre confort et votre sécurité.

La capacité d'accueil du service est de **54 places**.



Adresse postale

CHNM
Service de Soins Infirmiers A Domicile
224, Bd Paul Lintier
CS 60102
53103 MAYENNE Cédex

02.43.08.76.33

Horaires d'ouverture :

DU LUNDI AU VENDREDI
de 8H00 à 13H00
et de 14H00 à 17H00.

En dehors des horaires d'ouverture, vous pouvez laisser un message sur le répondeur. Il est consulté par l'équipe tous les jours de la semaine.

PRESENTATION DU SSIAD

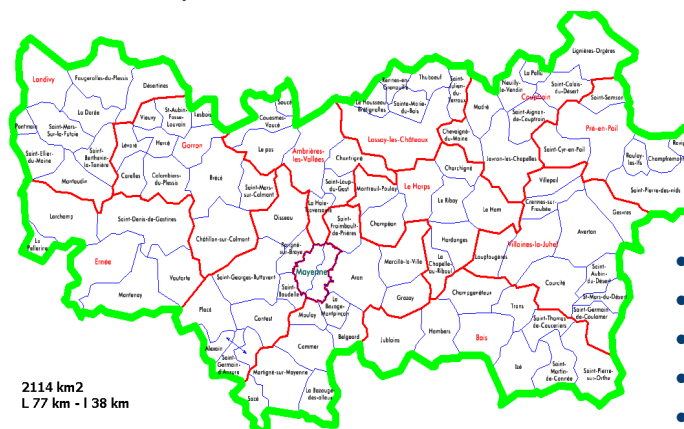


LE SSIAD

Sa Zone d'intervention :

L'équipe intervient sur les territoires de Mayenne Est et Ouest.

- Alexain
- Aron
- Belgeard
- La Bazoge-Montpinçon
- La Bazoge-des-Alleux
- Commer
- Contest
- Grazay
- Marcillé
- Martigné



- Mayenne
- Moulay
- La Haie Traversaine
- Parigné-sur-Braye
- Placé
- Sacé
- Saint-Fraimbault-de-Prières
- Saint-Georges-Buttavent
- Saint-Germain-d'Anxure

L'EQUIPE

Un cadre de santé

Le cadre est responsable de l'organisation et de la gestion des pratiques soignantes auprès des personnes prises en soins.

Le cadre de santé est garant de la sécurité et de la qualité des soins, et assure le lien entre les personnes prises en soins et le service.

Un(e) infirmier(ère) coordinateur(rice)

L'infirmier(ère) coordinateur(rice) assure la prise en soins de la personne au SSIAD, de sa demande d'admission à sa sortie.



Des aides-soignant(e)s

Les aides-soignant(e)s favorisent au quotidien la récupération ou le maintien de l'autonomie.

Les aides-soignant(e)s participent à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement personnalisé de la personne, et travaillent en collaboration avec les différents intervenants (médecin traitant, IDEL, auxiliaire de vie...).

Le service accueille régulièrement des étudiants. Ils sont encadrés par l'équipe du SSIAD.

Une secrétaire médicale

Elle assure le fonctionnement du secrétariat et la gestion administrative des dossiers des personnes prises en soins.

ORGANISATION DU SERVICE



LES SOINS



Les interventions :

L'aide-soignant (e) arrive chez vous entre 8H00 et 12H15.

Si un passage est nécessaire le soir, il a lieu entre 17H45 et 19H15.

Les horaires de soins tiennent compte :

- ♦ De votre état de santé,
- ♦ Si possible de vos habitudes de vie,
- ♦ Du lieu d'habitation,
- ♦ De la charge de travail de l'aide-soignant (e).

Attention :

Pour les soins infirmiers prescrits (bilan sanguin, pansement...), vous conservez votre infirmier(ère) libéral(e) habituel(le), sous réserve d'une convention signée avec le SSIAD.

L'infirmier(ère) libéral(e) envoie directement ses factures de soins au SSIAD, pour les actes réalisés. Elle n'utilisera donc pas votre carte vitale.



LES HORAIRES ET INTERVENTIONS



Les horaires d'intervention du SSIAD sont définis à l'accueil avec une variabilité de plus ou moins 15 mn. Ils peuvent être modifiés en fonction :

- ♦ D'imprévus de la vie de chacun,
- ♦ D'impératifs de la vie du service.

Vous en serez informé (e) par l'équipe soignante.

Les interventions des dimanches et jours fériés sont organisées en fonction :

- ♦ De votre état de santé,
- ♦ De l'évaluation du cadre de santé ou de l'infirmière coordinatrice sur la nécessité du passage de l'aide-soignant (e),
- ♦ De la présence familiale, des autres intervenants.

Vous serez amené à rencontrer plusieurs aides-soignants (es) car celles-ci travaillent par roulement. Toutes vont accompagneront avec professionnalisme.

ORGANISATION DU SERVICE



LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Notre objectif prioritaire est de **vous apporter des soins de qualité** et de **définir avec vous un projet d'accompagnement personnalisé** :

- ♦ En personnalisant nos soins.
- ♦ En améliorant et/ou en préservant vos capacités et votre autonomie.
- ♦ En coordonnant nos interventions avec les différents intervenants (famille, entourage et autres professionnels).

Le dossier de soins infirmiers :



Un dossier, conservé au SSIAD, regroupe l'ensemble des informations nécessaires pour assurer une cohérence et une continuité des soins qui vous sont apportés.

Un autre dossier est déposé à votre domicile et favorise la liaison avec vous-même, les autres intervenants et votre famille.

La liaison avec les autres intervenants (aides à domicile, infirmiers libéraux, ...) est donc facilitée par ce dossier.

LE DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE

Le Document Individuel de Prise en Charge (DIPC) est un document qui définit les objectifs et la nature de l'accompagnement à domicile de la personne prise en soins. Il est conclu entre le SSIAD et la personne prise en soins ou son représentant légal ou le référent de l'utilisateur. Il indique entre autre la durée et le rythme de la prise en soins.

LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne prise en soins ainsi que les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie et de travail dans le respect des droits et libertés de chacun.

Il vous est remis en annexe.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Matériel et aménagement :

Pour votre confort de soins, de sécurité et pour faciliter le travail de l'aide-soignant (e), il peut être nécessaire d'avoir recours à du matériel (type lit médicalisé, lève personne...), que vous pouvez vous procurer auprès d'un fournisseur spécialisé de votre choix, sur prescription médicale ou pas, en achat ou location.

Une ergothérapeute pourra intervenir à votre demande ou à la notre afin de réfléchir à ces aides techniques possibles et à l'aménagement optimum de votre environnement.

Gratifications :

Aucun professionnel ne peut recevoir une gratification sous quelque forme que ce soit.

DROIT A L'INFORMATION



PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix (loi N°2002-303 du 4 mars 2002) qui vous accompagnera et assistera aux entretiens médicaux.

Qui pouvez-vous désigner ? Un parent, un proche ou votre médecin traitant.

En cas de Tutelle : Une personne sous tutelle ne peut pas désigner de personne de confiance. S'il y en a une qui a été désignée avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.

Son rôle :

Vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation, et vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions, concernant votre santé. Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

Comment ?

Cette désignation est facultative, elle doit être faite par écrit et figure dans le dossier médical. Elle dure le temps de votre hospitalisation. Néanmoins, elle est révocable à tout moment par écrit : il vous suffit d'en avertir le personnel hospitalier et de désigner, le cas échéant, une nouvelle personne de confiance. Il ne s'agit donc pas d'une simple « personne à prévenir », mais d'une personne pouvant vous aider dans vos démarches et vos décisions. L'équipe soignante viendra recueillir votre choix dans les premiers jours de l'hospitalisation.

Le formulaire vous est remis en annexe de ce livret.



CONSENTEMENT ECLAIRE DU PATIENT



Principe et fonctionnement :

Le principe : tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels liés aux soins proposés. Le patient participe à son choix de prise en charge thérapeutique.

Cas particuliers :

1— Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.

2— Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

DROIT

A L'INFORMATION



LES DIRECTIVES ANTICIPEES



Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées sur un papier libre ou un formulaire* dans le cas où elle ne pourrait plus exprimer sa volonté.

Vos directives anticipées expriment **votre volonté relative à votre fin de vie** en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la **limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux**.

Vos directives anticipées sont **valables à vie**, mais **révisables et révocables** à tout moment. Elles **s'imposent au médecin** pour toute décision d'investigation, d'intervention

Vous pouvez **les garder près de vous et/ou les confier** à votre personne de confiance, vos proches, votre médecin traitant. Le plus important est de prévenir que vos directives anticipées existent.

Dans le dossier patient informatisé à votre nom, il vous est recommandé d'y faire enregistrer vos directives anticipées. Elles seront ainsi facilement consultables en cas de besoin.

Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.

* exemples de formulaire disponible sur internet : <https://www.ch-mayenne.fr/ch-mayenne/vous-etes-patient-usager/droit-des-usagers/connaitre-vos-droits>

HAS : <https://www.has-sante.fr> > Usagers.

Si vous le souhaitez, l'équipe pluridisciplinaire du CHNM peut vous accompagner dans la rédaction des directives anticipées.

COMMUNICATION DU DOSSIER MEDICAL

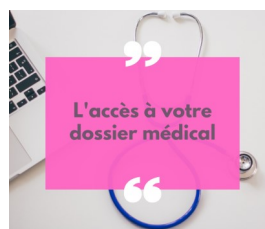
(cf. art. L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Suite à votre séjour dans l'établissement il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.



Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Les coûts de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Vous pouvez donner un document signé indiquant que vous ne souhaitez pas que les éléments de votre dossier médical soient communiqués à vos ayants droit après votre décès. Ce document sera conservé dans votre dossier médical.

Les dossiers sont conservés sous la responsabilité du directeur de l'établissement. La conservation est en règle générale de 20 ans à compter de la dernière venue du patient. Toutefois, il existe des exceptions qui peuvent rallonger ou abaisser cette durée, le dossier d'un patient décédé est détruit au bout de 10 ans. Ces destructions sont réglementaires.

DROIT

A L'INFORMATION



REGLEMENT GENERAL DE LA PROTECTION DES DONNEES



Votre séjour entraîne l'enregistrement et le traitement de données administratives et médicales vous concernant.

Ces données sont traitées sous la responsabilité de notre établissement et sont protégées par le secret médical. Elles sont collectées et hébergées de manière sécurisée sur le serveur du CHNM.

Conformément au RGPD et à la Loi relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, nous vous informons que des traitements relatifs aux indicateurs de qualité et de sécurité des soins impliquent des traitements de données à caractère personnel.

Vous disposez d'un droit d'accès à vos informations pour en vérifier l'exactitude et le cas échéant, les rectifier, les compléter, les mettre à jour.

Vous avez le droit de vous opposer ou d'en limiter l'utilisation sous réserve du respect des contraintes réglementaires.

Cette démarche peut se faire, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679, en adressant un mail au délégué à la protection des données à l'adresse suivante : direction@ch-mayenne.fr

INFORMATIQUE ET LIBERTE

Le Centre Hospitalier du Nord-Mayenne utilise le service de messagerie sécurisée de santé proposé par l'ASIP Santé (ci-après désigné service MSSanté), pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant – dont des données de santé – avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaires, social et médico-social habilités par la loi à collecter et échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.



La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantit aux individus un droit d'accès et la rectification pour les informations les concernant.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser, par courrier postal ou par courriel, ou vous rendre direc-

FORMULER SA SATISFACTION, FAIRE UNE RECLAMATION

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU). Loi 2016-41 du 26 janvier 2016;

La CDU a pour mission de « veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge des personnes malades et de faciliter leurs démarches et notamment en cas de réclamation sur le séjour ».

En cas de problèmes ou de réclamations, vous pouvez :

⇒ Vous adresser au secrétariat des Relations avec les Usagers à la Direction Générale : **tél : 02 43 08 22 59** ou par mail : **direction-usagers@ch-mayenne.fr**.

⇒ Adresser par courrier une réclamation à l'attention du Directeur du CHNM (229, Bd Paul Lintier CS 60102—53103 MAYENNE Cédex) et/ou au médiateur de votre choix et/ou aux représentants des usagers.

⇒ Solliciter la rencontre d'un des représentants des usagers de votre choix.

Une fiche spécifique vous précisant la composition de la CDU et son fonctionnement vous est remise en annexe de ce livret.



Charte de la personne accueillie

Principes généraux*

Arrêté du 8 septembre 2003



Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de la prise en charge ou de l'accompagnement.



Droit à une prise en charge ou à un accompagnement

L'accompagnement qui vous est proposé est individualisé et le plus adapté possible à vos besoins.



Droit à l'information

Les résidents ont accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.



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

- Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.
- Votre consentement éclairé est recherché en vous informant, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.
- Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.



Droit à la renonciation

Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement.



Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.



Droit à la protection

Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes. Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.



Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il vous est garanti de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de votre patrimoine et de vos revenus.



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. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



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

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.



Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les résidents s'obligent au 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 de l'établissement.



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.

CHNM

CENTRE HOSPITALIER
du NORD-MAYENNE

Site BAUDRAIRIE

MÉDECINE CHIRURGIE OBSTÉTRIQUE

- Urgences/SMUR
- Médecine polyvalente
- Médecine de spécialités
- Cardiologie
- SSR
- Chirurgies
- Unité ambulatoire
- Gynécologie-Obstétrique
- Explorations fonctionnelles
- Consultations

- Bloc opératoire
- Imagerie médicale
- Pharmacie
- Stérilisation
- Laboratoire
- Kinésithérapie

ACCUEIL
URGENCES

Chaufferie bois

SERVICES TECHNIQUES

Pavillon 7

P3-La Foyer

P4-La Rivage

SSIAD

Centre social

Hôpital de jour L'Archipel

Self

Cafétéria

Salle de spectacle

Ergothérapie

Pavillon 5

EHPAD

Carpe diem

Site LA PLAINE

SANTÉ MENTALE

P2-L'Intermode

P1-L'Horizon

Site ROULLOIS

- ADMINISTRATION
- PLATEFORME LOGISTIQUE
- INSTITUTS DE FORMATION
- STRUCTURES MÉDICO-SOCIALES

Plateforme Déchets

Cuisine

Blanchisserie

IFSI/IFAS

DIRECTION

EHPAD

Paul Lintier

USLD

Jardin d'Arcadie

EHPAD

L'Eau-Vive

C.A.T.T.P.

La Mayenne

Vers LAVAL

