

# LIVRET D'ACCUEIL

Service de Soins Infirmiers À Domicile

**SSIAD**  **Charleville-Mézières**



**MUTUALITÉ  
FRANÇAISE**

SERVICES DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT  
CHAMPAGNE-ARDENNE

Ce Livret d'accueil, a été élaboré dans le cadre de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale conformément à l'article L.311-8 du code de l'action sociale et des familles

## SOMMAIRE

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| MOT D'ACCUEIL .....                 | P.3  |
| PRÉSENTATION DU SERVICE SSIAD ..... | P.4  |
| FONCTIONNEMENT SSIAD .....          | P.7  |
| LE PERSONNEL DU SERVICE SSIAD ..... | P.10 |
| PRÉSENTATION DU SERVICE ESA.....    | P.12 |
| FONCTIONNEMENT ESA .....            | P.14 |
| LE PERSONNEL DU SERVICE ESA .....   | P.18 |
| VOS DROITS ET DEVOIRS .....         | P.19 |
| QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS ..... | P.28 |

## BIENVENUE !

Madame, Monsieur,

En accord avec votre médecin, c'est avec plaisir que nous vous accueillons dans le Service de Soins Infirmiers à Domicile de la Mutualité Française Champagne-Ardenne SSAM. Vous bénéficierez des soins que nécessite votre état de santé pendant votre prise en charge.

Ce livret a été conçu pour répondre à votre besoin d'informations et vous permet de trouver les renseignements nécessaires sur :

- La mission du service de soins infirmiers à domicile
- Les modalités de votre prise en charge
- Le fonctionnement du service

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques ou suggestions qui serviront à améliorer les prises en charge. L'ensemble des professionnels s'engage à vous apporter des soins de qualité, adaptés à votre état de santé, et à vous accompagner tout au long de votre séjour à nos côtés. Nous vous remercions de votre confiance.

Séverine **BECRET**

Directrice du Pôle Autonomie et Domicile



# PRÉSENTATION DU SERVICE

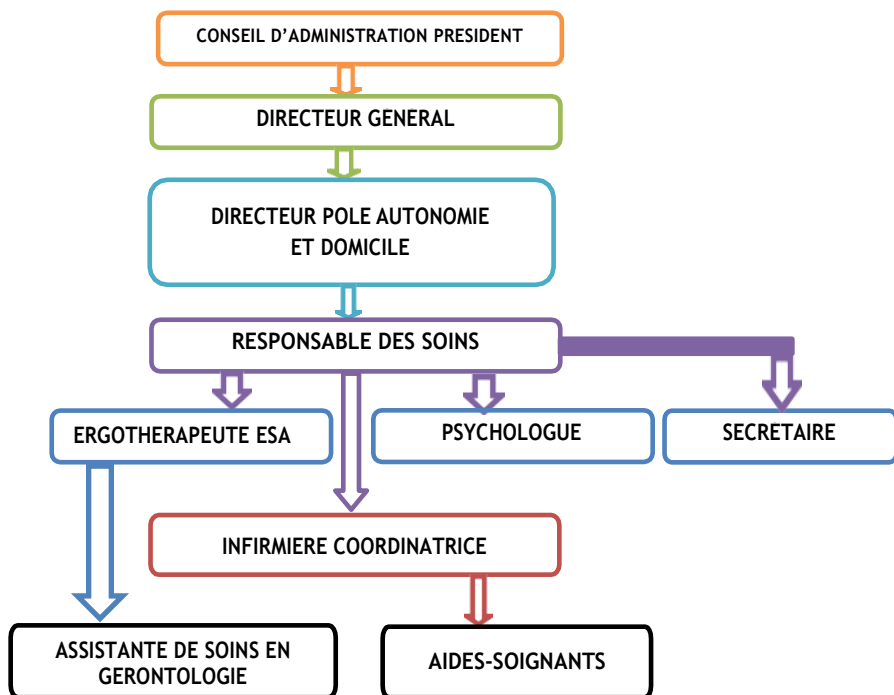
## STATUT JURIDIQUE

Le SSIAD-ESA est géré par la Mutualité Française Champagne-Ardenne SSAM (Service de Soins et d'Accompagnement Mutualistes), organisme privé à but non lucratif régi par le Code de la Mutualité.

Le SSIAD-ESA est ouvert depuis septembre 1982. À ce jour, la capacité autorisée est de **238 places** dont 198 pour personnes âgées, 30 pour personnes handicapées et 10 pour l'ESA (Equipe Spécialisée Alzheimer).

Le SSIAD-ESA est sous l'autorité de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Grand Est.

## ORGANIGRAMME





# PRÉSENTATION DU SERVICE

## LE SSIAD A POUR VOCATION

- D'éviter l'hospitalisation des personnes lors de la phase aiguë d'une maladie pouvant être traitée à domicile.
- De faciliter leur retour au domicile à la suite d'une hospitalisation.
- De prévenir ou retarder l'aggravation de leur état ainsi que leur admission en établissement.
- De préserver l'autonomie.

Les soins infirmiers, d'hygiène et de confort aux personnes malades ou atteintes par une diminution dans leurs capacités physiques ou psychiques.

Le SSIAD assure, sur prescription médicale, aux personnes âgées malades et/ou dépendantes et des personnes handicapées et selon la disponibilité du service.

*« Le SSIAD a pour vocation de faciliter le retour à domicile ou d'éviter l'hospitalisation. »*

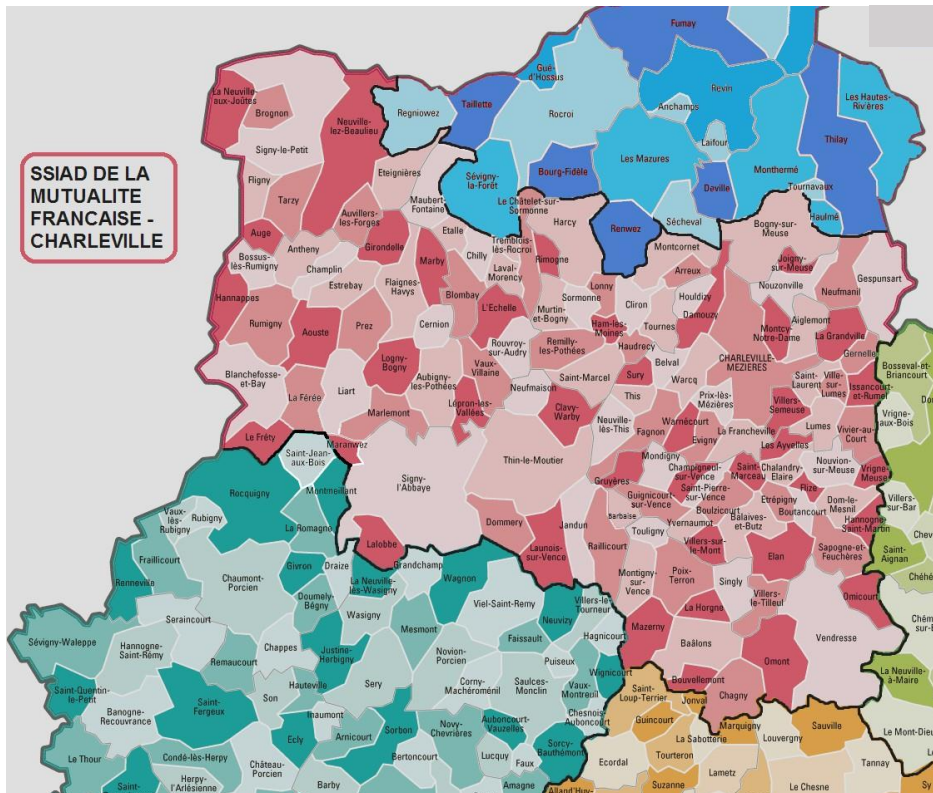


# PRÉSENTATION DU SERVICE

## LE SECTEUR D'INTERVENTION

Le SSIAD de la Mutualité Française Champagne-Ardenne SSAM (Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes) intervient sur la ville de Charleville-Mézières et les communes figurant sur la carte ci-dessous :

La zone d'intervention de notre SSIAD est caractérisée en rouge sur la carte.





# FONCTIONNEMENT

## VOTRE ADMISSION

L'admission se fait sur prescription médicale et après évaluation de l'infirmière coordinatrice.

## LA VISITE DE PRÉ-ADMISSION

L'infirmière coordinatrice convient avec vous d'un rendez-vous afin de réaliser une évaluation globale de prise en charge.

## POUR L'ADMISSION, LES CRITÈRES PRIS EN CONSIDÉRATION SONT LES SUIVANTS

- Le critère d'âge, fixé par les textes à 60 ans, sauf pour les personnes handicapées de moins de 60 ans.
- La situation géographique.
- Les conditions matérielles, psychologiques et sociales.
- L'état de dépendance.
- La nature des soins (des soins infirmiers selon le décret de compétence du 29/07/2004 et, sur délégation, des soins relevant de la compétence de l'aide-soignant) selon la circulaire n° 96-31 du 19/01/1996.
- La validation du règlement de fonctionnement.



# FONCTIONNEMENT

Afin d'assurer la transmission des informations nécessaires aux divers intervenants, un dossier de soins sera laissé à votre domicile. Ce document peut contenir vos données médicales et nous vous conseillons de le ranger en dehors du passage des soignants.

## LE PROJET DE SOINS PERSONNALISÉ

Tout au long de votre prise en charge, le service vous propose un accompagnement le plus adapté possible en fonction de vos besoins et de vos demandes. Cela sera mis en œuvre grâce au Projet de Soins Personnalisé (PPS), qui sera proposé par le personnel soignant.

## LES HORAIRES D'INTERVENTION

Le service intervient à domicile, **7 jours/7 de 7h à 12h30 et de 16h à 19h00.**



Nos bureaux sont ouverts du **lundi au vendredi** :

**De 8h30 à 12h et de 13h à 17h30.**

En dehors de ces horaires vos messages informatifs ne **pouvant pas attendre l'ouverture du secrétariat :**

**De 6h30 à 20h30,**

**le standard : 03 24 33 33 73**

**Pour toute urgence médicale le 15 ou le 112 doivent être contactés.**





# FONCTIONNEMENT

## LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Le forfait soins infirmiers est intégralement pris en charge par les caisses d'assurance maladie et recouvre les soins dispensés par les infirmiers libéraux conventionnés (après accord du SSIAD) et les aides-soignants.

Les coûts liés à l'équipement et aux matériels nécessaires aux soins ainsi que les prestations d'aides à domicile, ne sont pas compris dans la prestation du SSIAD. Des solutions seront recherchées avec l'aide de l'infirmière coordinatrice.

## LES MODALITÉS DE SORTIE

La fin de prise en charge est organisée par l'équipe du SSIAD en concertation avec vous, votre entourage et votre médecin traitant, selon les modalités précisées dans le document individuel de prise en charge.

*« La fin de prise en charge est organisée par l'équipe du SSIAD en concertation avec vous, votre entourage et votre médecin. »*



# LE PERSONNEL DU SERVICE

## UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE À VOTRE ÉCOUTE

Sous l'autorité du Directeur, l'équipe salariée :

La responsable des soins gère, anime et encadre administrativement l'équipe soignante et le secrétariat.

### L'infirmière coordinatrice

- Elle identifie les besoins des usagers, pose un diagnostic infirmier et formule des objectifs de soins.
- Elle met en œuvre les actions appropriées et les évalue.
- Elle organise et gère sur le plan paramédical les aides-soignantes.

Le secrétariat assure, entre autres, le suivi administratif des dossiers en collaboration avec l'infirmière coordinatrice.

Les aides-soignants assurent les soins d'hygiène et tous soins relevant de leurs compétences. Les soins relevant d'une aide-ménagère et/ou d'une auxiliaire de vie ne font pas partie de leurs missions. Ils interviennent au domicile de 7h00 à 12h30 et de 16h à 19h00.

La psychologue : assure le soutien et la prévention des troubles cognitifs, sur simple demande du patient, de l'entourage ou des soignants.





# LE PERSONNEL DU SERVICE

---

## LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS

Les médecins traitants : vous conservez le libre choix de votre médecin qui assure la responsabilité du traitement.

Les infirmiers(ères) libéral(es) : vous conservez le libre choix de votre infirmier(ère) libéral(e) à condition qu'il/elle accepte d'être conventionné(e) avec le SSIAD. Ils/elles réalisent les soins infirmiers prescrits par votre médecin.

Les soins de pédicurie : sont pris en charge par le SSIAD, pour certaines pathologies, après évaluation et accord de l'équipe du SSIAD, ils sont effectués par un pédicure conventionné avec le SSIAD, ils sont alors facturés au SSIAD. Le rendez-vous avec le pédicure sera pris par le SSIAD.



*« Vous conservez le libre  
choix de votre  
infirmier(ère) libéral(e) à  
condition qu'il/elle  
accepte  
d'être conventionné(e) »*



# PRÉSENTATION DU SERVICE

## L'EQUIPE SPECIALISEE ALZHEIMER A POUR VOCATION

- De faciliter l'indépendance et l'autonomie des personnes afin de prolonger le maintien à domicile
- De mettre en place un programme de soins de réhabilitation personnalisé en vue de maintenir et de stimuler les capacités motrices, cognitives et sensorielles
- D'accompagner et former les aidants
- De permettre les relais pour que les adaptations et les procédures d'accompagnement soient poursuivies à domicile

*« Autonome dans  
mes activités, je reste  
en bonne santé »*



# PRÉSENTATION DU SERVICE

## LE SECTEUR D'INTERVENTION

L'ESA du SSIAD de la MFCA-SSAM intervient sur l'ouest et le nord du département des Ardennes.



- . Oumont
- . Signy l'Abbaye
- . Rumigny
- . Signy-le-Petit
- . Rocroi
- . Renwez
- . Revin
- . Fumay
- . Monthermé
- . Givet



# FONCTIONNEMENT

## LA PRÉ-ADMISSION

Elle se fait par téléphone lorsque vous contactez le service. Une secrétaire prend vos coordonnées et l'infirmière coordinatrice ou l'ergothérapeute vous rappelle.

Lors de ce 2<sup>ème</sup> contact téléphonique, nous recueillons des informations pour mieux connaître votre situation. Si le service semble adapté pour vous, vous êtes mis sur liste d'attente.

Nous vous rappelons, au moment opportun pour fixer le rendez-vous à domicile pour effectuer la visite d'admission.

## LA VISITE D'ADMISSION :

L'admission se fait sur prescription médicale et après l'évaluation de l'infirmière coordinatrice et/ou de l'ergothérapeute, à domicile.

Elle est souhaitable de se faire avec le patient et un membre de l'entourage.

Ce jour de visite, nous demandons 3 documents :

- La prescription du médecin traitant ou spécialiste
- L'attestation de droit de la sécurité sociale
- La dernière ordonnance de médicaments

Après l'évaluation individuelle de vos besoins, l'organisation des séances est établie et mise en place selon les modalités définies dans le document individuel de prise en charge, et s'il y a de la disponibilité immédiate dans le service. Si l'entrée est différée faute de place, ce document vous sera remis lors par l'ergothérapeute lors du bilan.

Le règlement intérieur du SSIAD-ESA vous est remis dès votre admission.

## POUR L'ADMISSION, LES CRITÈRES PRIS EN CONSIDÉRATION SONT LES SUIVANTS

- Patient ayant une maladie d'Alzheimer ou apparentée
- A un stade précoce de la maladie
- Ayant un début de répercussion sur sa vie quotidienne : par exemple, troubles de mémoire que le patient n'arrive plus à gérer
- Acceptant le principe de séances de réhabilitation à son domicile



# FONCTIONNEMENT

L'ESA est une équipe mobile qui intervient à domicile sur prescription médicale, auprès de personnes présentant une maladie d'Alzheimer ou une maladie apparentée\* au stade léger ou modéré.

- Pour assurer des soins de réhabilitation financés par la Caisse d'Assurance Maladie.
- Pour dispenser 12 à 15 séances sur une période de 3 mois renouvelable une fois par an.

## LE PROJET DE SOINS PERSONNALISÉ

Un projet de soins personnalisé est constitué par l'ergothérapeute suite aux informations recueillis par l'infirmière coordinatrice et à l'évaluation de l'ergothérapeute qui prend en compte les attentes du patient et de son entourage, ses capacités dans son environnement, son histoire de vie, ses habitudes et ses centres d'intérêt.

Ce projet de soin doit être signé par le patient.

## LE SUIVI MÉDICAL

Le médecin prescripteur reçoit le bilan initial et le bilan de fin de suivi thérapeutique ainsi que le plan de soins individualisés rédigés par l'ergothérapeute.

## LES PRESTATION EFFECTUÉES

- Evaluer les capacités, les attentes et les besoins au regard des habitudes de vie.
- Mise en place d'activités thérapeutiques en lien avec les objectifs fixés dans le plan de soins.
- Faciliter l'adaptation à la maladie et diminuer les troubles du comportement
- Aider l'aidant à développer des compétences d'accompagnement (éducation thérapeutique, communication verbale et non verbale, bienveillance...).



# FONCTIONNEMENT

## LE SUIVI DES SÉANCES DE RÉHABILITATION

Il s'organise autour du plan de soins individualisés.

L'intervention de l'assistant(e) de soins en gériologie s'effectue sous la responsabilité de l'ergothérapeute qui assure une supervision du contenu et du déroulement des séances.

Le suivi thérapeutique se fait au travers :

- Des transmissions hebdomadaires au bureau, ou par téléphone, entre l'ergothérapeute et les ASG. Elles sont retranscrites dans le dossier de soins.
- D'une réunion tous les 15 jours avec l'ergothérapeute et les assistantes de soins en gériologie pour superviser et éventuellement réajuster les séances de réhabilitation.

## LE DOSSIER DE SOINS ET LE CAHIER DE LIAISON

Le dossier de soins reste au SSIAD.

Un cahier de liaison reste au domicile le temps de la prise en charge. Le patient et la famille, sont informés des activités faites durant les séances dans le cahier de liaison.

A l'arrêt de l'intervention de l'ESA, le cahier de liaison sera restitué au service pour archivage.



# FONCTIONNEMENT

---

## LA FIN DU SUIVI EN ESA

Elle arrive au terme des 12 à 15 séances prescrites.

Une fiche-relais est élaborée pour transmettre des conseils et des procédures d'accompagnement de la personne aidée, aux partenaires extérieurs ainsi qu'aux aidants familiaux.

## LES HORAIRES D'INTERVENTION



L'accueil administratif est ouvert de 8H30 à 12H00 et de 13H00 à 17H30 du lundi au vendredi.

Le service ESA intervient à domicile les après-midis du mardi, mercredi, jeudi et vendredi, de 14h à 17h30.

En dehors de ces horaires, l'ergothérapeute et l'infirmière coordinatrice sont joignables de 9h30 à 17h tous les jours de la semaine.

## LA PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

Le forfait des séances de réhabilitation à domicile est intégralement pris en charge par les caisses d'Assurance Maladie à condition de disposer d'une prescription médicale.



# LE PERSONNEL DU SERVICE

## UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE SPÉCIALISÉE À VOTRE ÉCOUTE

- **Une infirmière coordinatrice**, exerçant également au SSIAD, et ayant pour mission d'effectuer la visite d'admission et de coordonner les interventions. Elle remplira avec vous et l'aidant principal, le dossier d'admission.
- **Une ergothérapeute**, en charge des évaluations initiales, de fin de suivi thérapeutique, de l'élaboration et de la mise en œuvre du projet de séances de soins de réhabilitation et d'accompagnement.
- **Des assistantes de soins en gériologie**, exerçant également en tant qu'aide-soignante au SSIAD et effectuant les séances de réhabilitation sur la base de l'évaluation initiale et des objectifs de soins établis par l'ergothérapeute.
- **Une psychologue** : assure le soutien et la prévention des troubles cognitifs, sur simple demande du patient, de l'entourage ou des soignants.
- **Une secrétaire du SSIAD** qui réceptionne les demandes d'entrée en ESA.

## LES PARTENAIRES EXTÉRIEURS

- Une prise en charge coordonnée avec les autres professionnels :
  - Les médecins spécialistes et généralistes
  - Les praticiens paramédicaux
  - Les services d'aide à domicile
  - Les structures de soins
  - Les EHPAD
  - Les services médico-sociaux du Conseil Général
  - Les associations
  - Etc.
- Une collaboration avec les centres de formation.

L'ESA participe à la formation des étudiants en soins infirmiers, des assistants de soins en gériologie, des aides médico psychologiques, ou des étudiants cadre de santé. Ils seront amenés, avec votre accord, à participer à vos soins.



# VOS DROITS ET DEVOIRS

## L'INFORMATION, LE CONSENTEMENT, ET LA CONFIDENTIALITÉ

*(Article L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles)*

### L'INFORMATION, LE CONSENTEMENT, ET LA CONFIDENTIALITÉ

*(Article L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles)*

Toute personne doit être informée sur ses droits fondamentaux, sur la prise en charge et l'accompagnement dont elle bénéficie. Le consentement éclairé doit être systématiquement recherché et respecté, lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché.

### LE TRAITEMENT INFORMATISÉ DES DONNÉES

Les données informatisées pour la gestion médico-administrative ne seront pas utilisées à d'autres fins. La personne peut, par l'intermédiaire des personnes physiques ou morales ou les autorités habilitées, exercer son droit d'accès et de rectification (loi n° 2004-801 du 6 août 2004). Dans le cadre de la loi Informatique et Libertés (loi n°78/17 du 6 janvier 1978), la personne est informée que son dossier administratif ou médical est transmis aux personnes habilitées des différents organismes dont elle dépend.

*« Les données informatisées  
pour la gestion médico-  
administrative ne seront pas  
utilisées à d'autres fins avec  
le SSIAD-ESA. »*



# VOS DROITS ET DEVOIRS

## L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Les informations recueillies pendant votre prise en charge restent strictement confidentielles lors de votre sortie.

Conformément à la loi du 4 mars 2002, le dossier médical est accessible par le patient lui-même, par la personne mandatée par lui, par ses représentants légaux ou en cas de décès par ses ayants droits. Vous pouvez en faire la demande au Directeur du pôle autonomie et domicile, soit directement, soit par l'intermédiaire de votre médecin traitant.

## LA PERSONNE QUALIFIÉE

Vous pouvez faire appel, en vue de faire valoir vos droits, à une personne qualifiée choisie sur une liste établie par l'ARS (Agence Régionale de Santé) Champagne-Ardenne (loi du 2 janvier 2002). Cette liste est disponible sur simple demande écrite à la responsable des soins ou l'infirmière coordinatrice du service.

## LA PERSONNE DE CONFIANCE

**La désignation d'une personne de confiance est un droit et non une obligation.**

Lors de l'admission, l'infirmier coordinateur vous interrogera sur la désignation éventuelle d'une personne de confiance.

La personne que vous aurez désignée pourra vous accompagner dans vos démarches concernant les soins et pourra vous assister aux entretiens médicaux, ceci afin de vous aider dans vos décisions.

La personne de confiance pourra être consultée par le personnel soignant du service au cas où vous ne seriez pas en état d'exprimer vos volontés concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire. Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou d'impossibilité de la joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.

La personne de confiance ne recevra pas d'informations que l'utilisateur jugera confidentielles et qui auront été indiquées par le médecin.

La personne de confiance sera informée par l'utilisateur de cette désignation. L'utilisateur devra s'assurer de son accord.



## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

C'est une loi, dite Loi Léonetti, permettant à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées, qu'elle soit hospitalisée ou non.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée "Directives anticipées", afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Vous pouvez confier vos directives à une personne de confiance, votre famille, vos proches, votre médecin traitant.

Le formulaire ci-joint peut vous faciliter la rédaction de vos directives anticipées.

## COMMENT CONSERVER DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Etablissez plusieurs exemplaires de vos directives anticipées (original ou photocopie) afin d'en remettre à chacun des destinataires suivant : votre médecin habituel, la personne ou les personnes de confiance de votre choix.

N'omettez pas de prévoir quelques photocopies à l'usage de vos autres médecins, de ville ou hospitalier, etc... **CONSERVEZ L'ORIGINAL, AYEZ LE (OU UNE PHOTOCOPIE) SUR VOUS.**

Je soussigné(e)

Nom et prénom .....

Né(e) le.....

Domicilié (e) .....

Enonce ci-dessous mes directives anticipées, à utiliser dans le cas où je ne serais plus en mesure d'exprimer ma volonté :

[illegible]

Ce présent document est l'expression de ma volonté libre et éclairée.

Fait à ....., le .....

Signature

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire seul(e) ce document, une personne peut le faire pour vous devant 2 témoins désignés ci-dessous :

• **Témoin 1 :**

Je soussigné(e)

Nom et prénom .....

Qualité .....

Atteste que les Directives Anticipées au verso relatent bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M .....

Fait à ....., le .....

Signature

• **Témoin 2 :**

Je soussigné(e)

Nom et prénom .....

Qualité .....

Atteste que les Directives Anticipées au verso relatent bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M .....

Fait à ....., le .....

Signature

DOCUMENT À DÉTACHER SI BESOIN

## MODIFICATION OU ANNULATION DE MES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Je soussigné(e)

Nom et prénom .....

Déclare modifier mes directives anticipées comme suit

Déclare annuler mes directives anticipées.

Fait à ....., le .....

Signature



# VOS DROITS ET DEVOIRS

## LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

*(Article L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles)*

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent. De même votre dignité, votre intégrité, votre intimité et votre sécurité seront respectées.

## LES PLAINTES ET LES RÉCLAMATIONS

En cas de litige ou de réclamation, vous pouvez contacter la Responsable des Soins ou le Directeur.

**Les plaintes et réclamations sont traitées conformément au code de la santé publique.**





# VOS DROITS ET DEVOIRS

## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles)

### Principes généraux :



Principe de non-discrimination



Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté



Droit à l'information



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



Droit à la renonciation



Droit au respect des liens familiaux



Droit à la protection



Droit à l'autonomie



Principe de prévention et de soutien



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



Droit à la pratique religieuse



Respect de la dignité de la personne et de son intimité



# VOS DROITS ET DEVOIRS

## LA BIEN TRAITEMENT - LA MALTRAITEMENT

*(Article L311-4 du Code de l'action sociale et des familles)*

Notre équipe sera particulièrement attentive à votre bien traitement par son écoute, ses relations avec vous et votre entourage, les soins et l'attention qu'elle vous prodiguera.

Formée à la promotion de bien traitement, elle sera soucieuse de cette question, et vous pourrez vous confier à elle.

Le numéro national d'appel contre la maltraitance, le **3977** est un dispositif d'accueil et d'écoute téléphonique à disposition de tous en vue d'alerter sur une situation de maltraitance.

## MESURE DE SATISFACTION

Nous réalisons des enquêtes annuelles de satisfaction sur les services rendus et conditions de mise en œuvre. Nous vous remercions par avance d'y répondre.

Vos critiques nous permettent de nous améliorer, vos compliments nous encouragent.



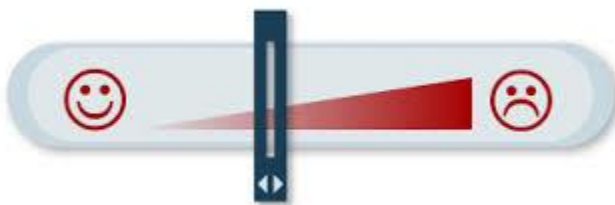
*« Notre équipe est  
formée à la  
prévention de la*



# VOS DROITS ET DEVOIRS

## LE TRAITEMENT DE LA DOULEUR

- La douleur se prévient.
- La douleur se traite.
- Traiter votre douleur, c'est possible.





# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## LA DEMARCHE QUALITÉ

La démarche qualité et sécurité des soins comprend la mise en œuvre d'une politique d'amélioration continue de la qualité.

Un système de signalement des événements indésirables est en place afin de dégager les priorités d'action pour améliorer votre prise en charge.



## LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Le SSIAD participe à la mise en place de protocoles d'hygiène, afin de lutter contre les infections liées aux soins ou aux bactéries multi résistantes (BMR) aux antibiotiques.

Les actions de formation du personnel sont menées régulièrement.

*«Le SSIAD-ESA participe  
à la mise en place de  
protocoles d'hygiène.»*



# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## LES DÉMARCHES D'ÉVALUATIONS INTERNE/EXTERNE

La loi n°2002-2 du 02/01/2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a introduit l'obligation, pour les établissements et services, de procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent en deux temps :

- Une évaluation interne.
- Une évaluation externe réalisée par un organisme habilité par la Haute Autorité de Santé (HAS).



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Les rapports d'évaluations sont disponibles sur simple demande écrite à la direction du SSIAD.

## LE PROJET DE SERVICE

La loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et le médico-sociale, a rendu obligatoire l'élaboration d'un projet de service afin de déterminer les objectifs d'amélioration de la qualité des prestations sur cinq ans.

Il définit les objectifs généraux du service dans le cadre de la prise en charge des usagers.

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, le service a élaboré son projet de service.

Ce document est disponible sur simple demande écrite à la direction du pôle autonomie et domicile.

# LES SERVICES DU PÔLE AUTONOMIE ET DOMICILE



## **Résidence Le Château Marcadet**

21 rue des Euvies

08120 Bogny-sur-Meuse

**Téléphone** : 03.24.53.93.10

**Mail** : ehpadmarcadet@utrca.fr

**site internet** : <https://servicesetsantemutualistes.fr>



## **Résidence LE PRÉ DU SART**

28 rue Léon Blum

08000 Charleville-Mézières

**Téléphone** : 03.24.37.22.42

**Mail** : ehpadpredusart@utrca.fr

**site internet** : <https://servicesetsantemutualistes.fr>



## **Pôle Domicile**

57 cours Aristide Briand

08000 Charleville-Mézières

**SSIAD-ESA**

**Téléphone** : 03.24.33.33.73

## **Hospitalisation A Domicile**

**Téléphone** : 03.24.33.33.66

**Mail** : ssiadardennes@utrca.fr

**site internet** : <https://servicesetsantemutualistes.fr>



## **ACCUEIL DE JOUR AUTONOME ET PLATEFORME DE RÉPIT**

20 rue du Général De GAULLE

08700 Nouzonville

**Téléphone** : 06.34.01.00.40

**Mail** : adj-nouzonville@utrca.fr

**site internet** : <https://servicesetsantemutualistes.fr>

## NOTES

A blank sheet of white paper with horizontal ruling lines.

# Pour nous contacter



**Téléphone : 03.24.33.33.73**



**Fax : 03.24.33.33.62**



**Service de Soins Infirmiers à Domicile**

**57, cours Aristide Briand  
08000 Charleville-Mézières**



**[ssiadardennes@utrca.fr](mailto:ssiadardennes@utrca.fr)**



**Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h et de 13h à 17h30**

*Nous prenons soin de vous !*