### Centre Hospitalier des Marches de Bretagne



5, rue Victor Roussin, St Brice en Cogles 35460 Maen Roch

Tél.: 02 99 98 68 15

9 rue de Fougères, Antrain 35560 Val Couesnon

Tél. : **02 99 98 46 69** 

# S.S.I.A.D.

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE

## LIVRET D'ACCUEIL







## ÉDITO

Ce livret vous présente le Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD) du Centre Hospitalier des Marches de Bretagne.

Pour tous, seniors et adultes en situation de dépendance, la qualité de nos interventions et le respect des personnes sont des éléments moteurs de notre SSIAD. Nous proposons aux personnes âgées de rester le plus longtemps possible à leur domicile en préservant, ou en restaurant, leur autonomie.

En ma qualité de Directeur, je veille donc particulièrement à ce que leur intégration dans la vie locale soit accompagnée de soins adaptés et continuerai à travailler pour prendre soin de nos aînés et de toutes les personnes qui en ont le plus besoin.

Le directeur, V. MOREL

## SOMMAIRE



1. Présentation	page 5
2. Règlement de fonctionnement	page 12
3. Relation avec les usagers	page 16
4. Projet de service	page 17
5. Charte des droits et des libertés	page 18
6. Lutte contre la douleur	page 19
7. Pour vous aider	page 21
8. Contacts SSIAD	page 24

## 1 - PRÉSENTATION

#### **■ RÉFÉRENCES JURIDIQUES**

#### Texte de référence :

Loi du 2 janvier 2002 n° 2002-2, rénovant l'action sociale et médicosociale.

#### Références réglementaires :

Livre III, article L 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Circulaire DGAS n° 138 du 24 mars 2004.

#### 1.1 - L'historique

C'est en 1978, sous le gouvernement de Raymond Barre, que l'État a décrété le PAP 15 (Programme d'Action Prioritaire n° 15), pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées. Ce programme comportait de nombreuses mesures, destinées à encourager et à aider financièrement les initiatives dans tous les domaines: amélioration du logement, transport, animation sociale et culturelle, formation, aide-ménagère à domicile, santé etc... Parmi toutes ces mesures: la création de services de soins infirmiers à domicile.

Dès que nous avons eu connaissance du PAP 15, nous avons lancé une grande enquête auprès des retraités pour mieux connaître leurs besoins et leurs souhaits. Le résultat fut éloquent; 2/3 des personnes interrogées (66.4 %) souhaitaient la création d'un service de soins et le plaçaient largement en tête de tous les autres besoins.

En 1979 il a démarré avec une seule infirmière à temps partiel, pour 5 ou 6 malades. Puis il a très vite progressé.

Depuis le 1 juin 2014 reprise du SSIAD associatif par le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne, avec pour premier objectif le passage de l'évaluation externe prévue en fin d'année 2014.

#### 1.2 - Le statut

La prise en charge est effectuée selon les possibilités, sachant que le service est actuellement doté de 45 places ouvertes aux personnes de 60 ans et plus et 3 places pour personnes handicapées de moins de 60 ans.

Le Centre hospitalier des Marches de Bretagne est constitué de 2 sites :

#### ❖ Site d'Antrain :

- Service de Médecine
- Service SSIAD
- Service de Soins de suite et de Réadaptation Polyvalents et spécialisés locomoteurs
- o Service d'EHPAD avec de l'accueil permanent et temporaire

#### Site de Saint Brice :

- Service de Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalents
- Des services d'EHPAD avec de l'accueil permanent et temporaire, une unité Alzheimer, un accueil de jour, un accueil de nuit
- o Service SSIAD

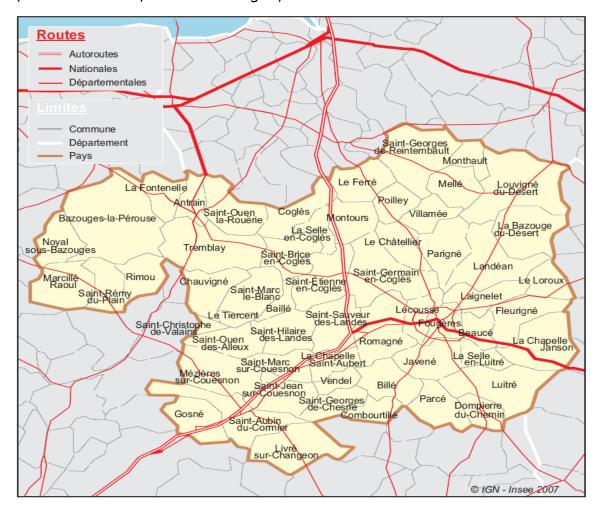
#### 1.3 - La population concernée

Ce service intervient sur prescription médicale et s'adresse :

- aux personnes de plus de 60 ans, malades ou atteintes d'une diminution de leurs capacités physiques et/ou psychiques,
- aux personnes de moins de 60 ans, atteintes de pathologies chroniques et/ou présentant un handicap.
  - La prise en charge est, dans ce cas, subordonnée à l'avis du service du contrôle médical de l'organisme d'Assurance Maladie dont relève la personne.

#### 1.4 - Aire géographique

Le service intervient sur les onze communes du Coglais : Baillé, Le Chatellier, Coglès, Montours, St Brice en Coglès, St Etienne en Coglès, St Germain en Coglès, St Hilaire des Landes, St Marc le Blanc, La Selle en Coglès, Le Tiercent.

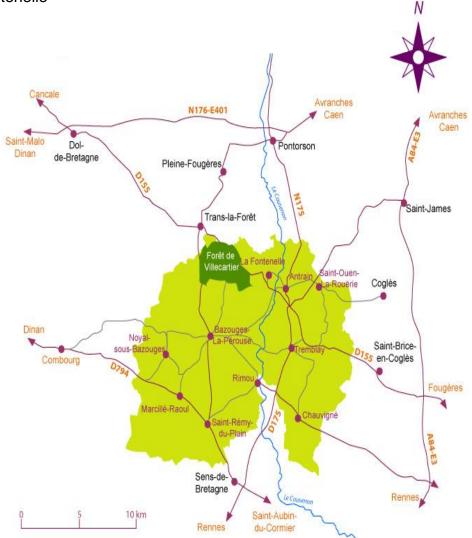


et dans les dix communes du Val Couesnon:

- Antrain
- Bazouges-la-Pérouse
- Chauvigné
- La Fontenelle

- Marcillé Raoul
- Noyal-sous-Bazouges
- Rimou

- St Ouen-la-Rouërie
- Tremblay
- St Rémy du Plain



#### 1.5 - Le financement

Le S.S.I.A.D. reçoit un forfait journalier versé directement par l'ARS (Agence Régionale de Santé) en relation avec les Caisses d'affiliation CPAM, MSA (Mutualité Sociale Agricole, GAMEX (Groupement des Assureurs Maladie des Exploitants Agricoles)...Ce forfait soins finance entièrement les interventions :

- ♥ De l'infirmière coordinatrice
- ♥ Des infirmières
- ♦ Des aides-soignantes

Et finance également toutes les autres charges de fonctionnement du service.

#### 1.6 - Le travail en coordination et en partenariat

Les soins sont assurés en collaboration et en complémentarité avec la famille, l'entourage ainsi que les différents partenaires (médecins, kinésithérapeutes, orthophonistes, ADMR, services de portage de repas à domicile, auxiliaires de vie sociales, mais aussi assistantes sociales, et les différentes associations de services à la personne...), dans le but de préserver ou retrouver une autonomie, suppléer les besoins de la vie courante et aider la personne âgée à vivre chez elle avec ses handicaps.

#### 1.7 - Les missions, les objectifs et les valeurs du SSIAD

#### 1.7.1 Missions

Ce service intervient sur prescription médicale auprès de personnes atteintes de pathologies chroniques ou en situation de perte d'autonomie, et/ou présentant un handicap. Il assure des prestations de soins infirmiers, d'hygiène générale et de soins relationnels.

L'objectif principal du SSIAD est de permettre à la personne de rester chez elle, en lui apportant de l'aide dans l'accomplissement de certains actes essentiels à la vie quotidienne.

Nous privilégions la participation de la personne durant les soins.

#### La personne âgée au cœur de nos préoccupations :

Les soins sont prodigués avec le souci constant du respect du patient en tant que personne unique avec **une histoire**, **une culture**, **des valeurs**, **et des croyances propres**. Le soignant veille à ce que le patient puisse exprimer ses souhaits.

L'équipe soignante accompagne la personne en fin de vie ainsi que ses proches.

Le SSIAD peut coordonner les différentes interventions et/ou assurer un rôle de référent en complément du médecin traitant, auprès des familles ayant besoin de conseils ou d'informations.

Il s'adapte à chaque situation de soins pour faciliter le maintien à domicile.

Il s'inscrit dans une prise en soins globale.

Le SSIAD est un maillon d'une équipe pluridisciplinaire, **qui ne remplace pas la famille** mais apporte une aide et veille à garder et à renforcer la solidarité familiale ou de voisinage. Il travaille en collaboration avec les services hospitaliers, les associations, les intervenants libéraux, etc...

#### 1.7.2 Objectifs

- Eviter l'hospitalisation des personnes âgées lors de la phase aiguë d'une infection pouvant être traitée à domicile.
- Faciliter le retour à domicile après une hospitalisation.
- **Limiter** la durée du séjour hospitalier, lorsque les conditions environnementales et médicales le permettent.
- Favoriser la reprise de l'autonomie après un accident de santé.
- Prévenir ou retarder la dégradation progressive de l'état de santé des personnes et ainsi retarder leur admission dans les services d'hébergement.
- Accompagner l'aidant et sa famille.

Les différentes dimensions des soins sont prises en compte :

- technique
- relationnelle
- préventive et éducative

pour une prise en soins de qualité.



#### 1.7.3 Valeurs de l'équipe et du service

Une valeur prioritaire : le respect de la personne soignée

Respect de la personne : respecter les habitudes de vie du patient ; celui-ci est accompagné dans sa globalité, en prenant en compte son contexte de vie économique et sociale, sa personnalité, ses aspirations...

Respect de l'environnement de la personne : le soignant s'attache à respecter le lieu de vie de la personne. Le vécu familial est un repère quotidien pour la personne âgée et influence également les pratiques professionnelles.

Respect du rythme de la personne : s'adapter à son rythme de vie, être à l'écoute, faire preuve de patience et d'indulgence. Sa participation aux soins est retrouvée, afin qu'elle reste acteur de sa vie.

Respect des valeurs spirituelles : les soignants prennent en compte les différentes pratiques et rituels liés aux croyances de la personne.

#### 1.7.4 Les valeurs professionnelles du service

Le service s'appuie avant tout sur des professionnels qualifiés ayant démontré une réelle motivation pour exercer à domicile.

Les soins relationnels, en complément des soins techniques, constituent une mission essentielle à laquelle les soignants demeurent attachés.

L'équipe soignante, est soudée et adopte un comportement professionnel axé sur l'entraide et le respect des collègues.

Le profil de poste de soignant au SSIAD reste particulier : l'aide soignante travaille seule, de façon autonome et doit donc faire preuve d'un sens des responsabilités et être capable de s'adapter.

L'infirmière assure son rôle de soignant mais supervise aussi le travail de l'aide-soignante, répond à ses interrogations, ainsi qu'à celles du patient et de son entourage.

#### 1.8 - Les acteurs de la prise en soins au sein du SSIAD



Nathalie DELEURME Cadre de santé



Carine PERRIGAUD Secrétaire



Ghislaine DUDOIT Psychologue



Annabelle GAZENGEL Infirmière coordinatrice

Site Antrain



Site St Brice

Chloé CHERAULT Infirmière

Mathilde LE GOFF Infirmière



Eugénie COUTRAS Infirmière



Sandrine ROUANET Infirmière



Annie ROULLIER Aide-soignante



Nadine GARNIER Aide-soignante



Sylvie BRAULT Aide-soignante



Valérie COR Aide-soignante



Linda LOCHET Aide-soignante



Martine ORY Aide-soignante



Monique TAUPIN Aide-soignante



Fabienne LESAGE Aide-soignante



Hélène LEGOUT Aide-soignante



Maryse LEGRAND Aide-soignante



Marine BARBEDETE Aide-soignante



Véronique GUERIN Aide-soignante



Céline BORIELLO Aide-soignante



Noura BABAH Aide-soignante



Amélie COFFY Aide-soignante

#### 👃 La cadre de santé :

Elle assure le management de l'équipe du SSIAD ainsi que sa gestion administrative et financière. Elle est le garant de la coordination des soins proposés. Elle est le relais entre les usagers du SSIAD, l'équipe et la Direction du Centre Hospitalier des Marches de Bretagne.

#### L'Infirmière coordinatrice :

Après une évaluation de vos besoins, avec vous et votre entourage, elle organise les soins et les réajuste selon l'évolution de votre situation : durée, fréquence...

- ◊ Organise et encadre le travail des infirmières, des aides-soignantes, élèves aidessoignantes et IDE, ainsi que la secrétaire.
- ◊ Travaille en coordination avec les différents intervenants du domicile.
- ◊ Assure, le cas échéant le suivi des prises en charge.
- ◊ Intervient en partenariat avec les établissements de santé, les services sociaux et médicaux notamment avec le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC).
- ◊ Est votre interlocutrice pour toutes questions relatives à votre maintien à domicile et reste à votre écoute.

#### Les Infirmières :

- ◊ Exercent des actes de leur compétence.
- ◊ Organisent le travail des aides-soignantes et le supervise en lien avec l'infirmière coordinatrice.
- ♦ Assurent le cas échéant, la liaison avec les autres auxiliaires médicaux (kiné, ergothérapeute, pédicure...).
- ◊ Encadrent et évaluent les élèves aides-soignantes et IDE.

#### Les Aides-Soignantes :

- ◊ Assurent sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice et de l'infirmière les soins d'hygiène, de confort et relationnels.
- ◊ Aident à la mobilisation en favorisant l'autonomie de la personne.

#### La psychologue :

Au sein du SSIAD, la psychologue exerce une fonction d'écoute et de soutien psychologique auprès de la personne et de son entourage.

Elle exerce un rôle d'analyse des pratiques auprès de l'équipe soignante.

Pour le SSIAD d'Antrain, les soins infirmiers sont réalisés par les infirmiers libéraux conventionnés :

Cabinet Antrain : Tél.: 02 99 98 38 79

■ Cabinet de Bazouges la Pérouse : Tél. : 02 99 97 45 46

■ Cabinet de Sens de Bretagne : Tél. : 02 99 39 56 28

■ Cabinet de Tremblay : Tél. : 06 60 58 92 70

• Cabinet de St Ouen : Tél : 06 68 62 33 45 ou 07 70 32 34 90

## 2 - RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Décret n° 2003-1095 du 14/11/03 (JO 21/11/03) relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L311-7 du code de l'action sociale et des familles (CASF).

Objet du règlement : fixe les droits et obligations régissant les relations entre l'usager et le SSIAD.

Le règlement de fonctionnement a été arrêté par la Direction après consultation du personnel du service et en tenant compte des remarques des usagers.

Il est modifié selon une périodicité de 5 ans minimum.

Ce règlement est remis à l'usager ou à son représentant légal (en main propre contre décharge le jour de la visite d'accueil). Il est affiché dans les locaux du service et est remis à chaque personne qui y exerce une activité libérale, salariée ou bénévole.



#### 2.1 - Fonctionnement



Un exemplaire du règlement de fonctionnement est remis à chaque patient.

#### 2.1.1 Les admissions :

Elles ont lieu en fonction des places disponibles.

L'admission se fait sur prescription médicale du médecin traitant ou du praticien hospitalier.

La prise en soins est établie pour un délai d'un mois renouvelable, et si l'état de santé le justifie, tous les trois mois.

Les prescriptions doivent être remises au service avant la fin de la période de soins en cours.

#### 2.1.2 Document individuel de prise en soins :

Le contrat de prestations de service est effectué à l'entrée par l'infirmière coordinatrice au domicile du patient. Il permet de décider :

- Des actes effectués par les aides-soignantes. Certains actes ont une finalité de retour à l'autonomie et impliquent une participation active du patient.
- Des jours, des heures et des temps d'intervention.
- Si nécessaire et de nature exceptionnelle, de la remise d'une clé pour le SSIAD, selon l'état général du patient pour assurer les soins et sa sécurité

- Du matériel médicalisé nécessaire : ce matériel est indispensable aussi bien pour le confort de la personne que pour les conditions de travail du personnel. Le matériel peut être loué ou acheté. Il est remboursé totalement ou en partie par la caisse d'assurance maladie du bénéficiaire. Seuls certains petits matériels : urinal, bassin, adaptable... sont à la charge du patient. Ce matériel est demandé par le service
- Des aménagements nécessaires : lieu de soins défini, accessible, propre et préservant l'intimité de la personne (salle de bain, chambre). La disposition du mobilier peut être modifiée sur demande de l'infirmière coordinatrice.
- Des produits nécessaires d'hygiène qui doivent être rangés dans un endroit bien identifié.
- Le document individuel de prise en soins arrêté à l'entrée du patient est révisable en fonction de l'évolution de son état de santé.

#### 2.1.3 Les interventions et fonctionnement

- Le service est assuré à domicile de 7h30 à 19h30. Les passages sont organisés en fonction du document individuel de prise en soins.
- Les samedis, dimanches et jours fériés, le service assure la continuité des soins, en fonction de l'état de la personne, après évaluation des besoins par l'infirmière coordinatrice et en fonction de la possibilité du service.
- Il n'est pas prévu, dans sa vocation, de réaliser des interventions de nuit.
- Les horaires d'interventions dans le document individualisé de prise en soins sont indicatifs : aucun horaire précis ne peut être garanti, compte tenu des conditions organisationnelles (urgence, priorité de soins, mouvements du service, trajet, météo...).
- Un dossier de soins sera déposé chez toute personne prise en soins, il devra se trouver dans un endroit accessible à tous et retourné au service à la fin de l'accompagnement.
- Les soignants du SSIAD passent nécessairement dans le service à la fin de leurs tournées pour assurer les transmissions orales et écrites.

#### 2.1.4 Les hospitalisations :

 En cas d'hospitalisation, le SSIAD doit être informé le jour même. La place est conservée pour une période maximale de 30 jours. En tout état de cause, et au-delà du délai de 30 jours, la réadmission suppose l'accord de l'infirmière coordinatrice. Cela est considéré comme une nouvelle admission.

#### 2.1.5 Fin de prise en soins :

Celle-ci fait l'objet d'une information claire, objective et précise.

Elle est organisée avec la personne prise en soins, son entourage et le médecin traitant :

- Lors d'une reprise d'autonomie,
- Lors du refus de renouvellement de prolongation de la prescription médicale par le médecin traitant pour la C.P.A.M.
- Lorsque l'état de santé et l'environnement sont devenus incompatibles avec le maintien du patient à domicile.
- À l'initiative de la personne. Dans ce cas l'infirmière coordinatrice doit être avisée le plus rapidement possible.
- En cas de non-respect du règlement de fonctionnement. Lorsque les conditions minimales d'hygiène et de sécurité ne sont pas remplies, les prestations établies dans le cadre du document individuel de prise en soins ne peuvent être réalisées, malgré les actions de conseil, d'informations et d'incitation. L'équipe fait part des motifs de sa décision au médecin traitant.



#### 2.2 - Le droit des usagers



- La personne est respectée dans son identité, sa vie privée, sa dignité, sa liberté de citoyen, sa liberté d'opinion et d'expression.
- La personne et son référent qui l'assiste, ont droit à une information complète avant l'admission et sont consultés lors de l'élaboration du document individuel de prise en soins. En cas de refus le SSIAD n'intervient pas.
- Le SSIAD respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Elles peuvent être partagées par les professionnels de santé intervenant auprès du patient, en respectant le secret professionnel.
- L'usager peut désigner une personne de confiance qui pourra, s'il le souhaite, l'accompagner dans les démarches et assister aux entretiens médicaux. Sa désignation doit se faire par écrit et est révocable à tout moment (art. L1111-6 du code de la santé publique).

#### **OBLIGATOIRE:**

- Un fichier informatique administratif est constitué par l'infirmière coordinatrice. Il fait l'objet d'un enregistrement à la C.N.I.L. (Commission Nationale Informatique et Libertés). Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données.
- Les litiges sont traités par l'infirmière coordinatrice, avec l'aide si besoin du médecin traitant. En cas d'absence de solution, cela doit être porté devant le supérieur hiérarchique.



#### 2.3 - Les conditions de travail et obligations des usagers



- Afin de faciliter la coordination des soins et le remboursement de ceux-ci, le bénéficiaire doit prévenir impérativement l'infirmière coordinatrice en cas de changement de médecin, d'infirmière, autre...
- Le personnel du SSIAD n'est pas habilité à accompagner la personne dans son véhicule personnel ou dans celui de cette dernière pour quelque motif que ce soit.
- Le personnel du SSIAD doit être respecté. Le patient et son entourage doivent avoir à l'égard des soignants un comportement correct (politesse, courtoisie), une feuille de signalement d'événement indésirable peut-être réalisée en cas de non-respect.
- Aucune discrimination ne peut être tolérée à l'égard des soignants, qu'elle soit de sexe, de couleur ou de culture, ainsi que toute violence verbale ou physique.
- Sous réserve d'acceptation du patient, des stagiaires seront susceptibles de participer aux soins, sous l'encadrement des professionnels du SSIAD.
- Si la famille est présente, elle sera dans la mesure du possible impliquée dans l'accompagnement de la prise en soins de la personne soignée. **Notre service ne peut se substituer à elle et à ses obligations propres.**
- Les soignants ne doivent pas être joints à titre personnel à leur domicile. En cas de difficulté, il faut appeler le service : 02.99.98.68.07
- Dans le cadre de la protection contre le tabagisme passif, les soignants peuvent demander aux personnes de s'abstenir de fumer.
- Les animaux domestiques doivent être tenus à l'écart lors du passage des soignants.



#### 2.4 - Sûreté des personnes et des biens



- La personne soignée et/ou son entourage ne devront donner aucune rémunération, ni gratification, ni prêt d'argent au personnel du service.
- Une décharge de responsabilité pour perte et/ou vol vous sera demandée si vous souhaitez confier une clef de votre domicile (feuille jointe au livret d'accueil).
- Le service bénéficiant d'une responsabilité civile, toute détérioration de matériel vous appartenant par le personnel soignant doit être signalée dans les meilleurs délais au service du SSIAD.
- Tous les faits de maltraitance ou de violence constatés, seront signalés à l'infirmière coordinatrice. Ces derniers sont susceptibles de faire l'objet d'une fiche de signalement destinée au service social dont dépend la personne soignée ainsi qu'à son médecin traitant.

## 3 - RELATIONS AVEC LES USAGERS

#### 3.1 Traitement des plaintes et réclamations

Malgré tous les efforts faits pour veiller à la qualité de l'accueil et des soins, vous pouvez avoir à formuler certaines critiques.

En cas de contestation ou de réclamation, vous (ou votre représentant) avez la possibilité de contacter :

 Une « personne qualifiée » pour vous aider à faire valoir vos droits, que vous choisissez sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'ARS et le président du conseil général (annexe 1). Cette personne qualifiée peut être saisie en tant que « défenseur » des droits de l'usager intervenant dans le cadre d'un conflit individuel entre vous et le SSIAD.

Directement au SSIAD, par téléphone, au 02 99 98 68 15 (Infirmière coordination) ou 02.99.98.68.07 (secrétariat)

## 4 - LE PROJET DE SERVICE



#### 4.1 – Une dynamique de réflexion et de travail



#### 4.1.1 Le projet de soins est :

- réalisé **pour** et **avec** la personne soignée afin de mener des actions adaptées en tenant compte de son milieu de vie.
- évalué régulièrement la perte d'autonomie par l'IDE coordinatrice.
- revu selon les besoins de la personne
- une collaboration avec les associations et les réseaux intervenant chez nos patients pour permettre une meilleure prise en soins de la personne à domicile si ces besoins deviennent plus importants.
- composé de plusieurs d'outils :
  - Dossier de soins à domicile pour les partenaires
  - Transmissions quotidiennes orales et écrites
  - Planning pour l'organisation du service

#### 4.1.2 Vers une démarche de qualité

Tout le personnel est diplômé et qualifié, conformément à la réglementation et suit un programme de formation continue.

Le SSIAD travaille en coordination avec les établissements hospitaliers publics et privés, ainsi qu'avec les services sociaux et médico-sociaux du secteur.

La cadre ou l'infirmière coordinatrice évalue périodiquement avec l'équipe la conformité des actes effectués avec le document individuel de prise en soins.

Une enquête annuelle est conduite pour évaluer la satisfaction des usagers et des familles.

## 5 - CHARTE DES DROITS ET DES LIBERTÉS

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

#### CHARTE DES DROITS ET DES LIBERTÉS

La vieillesse est une étape de l'existence pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement. Mêmes dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leur liberté de citoyen. Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

#### I. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

#### II. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie – domicile personnel ou collectif – adapté à ses attentes et à ses besoins.

#### III. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société

#### IV. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

#### V. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

#### VI. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités

#### VII. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

#### VIII. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit

## IX. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

#### X. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

#### XI. Respect de la fin de vie

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

#### XII. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## XIII. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

#### XIV. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion

### 6 - LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

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

Au Centre Hospitalier des Marches de Bretagne, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

#### La douleur n'est pas une fatalité.

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

#### On peut la prévenir.

Traiter la douleur, cela peut prendre du temps. C'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.

#### Avoir mal, ce n'est pas normal.

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin 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.

#### Alors, parlons-en ensemble.

Traiter votre douleur, c'est possible si vous en parlez.

Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge à traiter votre douleur. Nous ne pouvons rien faire sans votre concours.

#### Traiter la douleur, c'est possible.

Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence de douleur.

#### Les médicaments.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Il existe plusieurs types d'antalgiques (paracétamol, aspirine...). La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux. Un traitement par la morphine pourra toujours être interrompu si la cause de vos douleurs disparaît, et vous ne courez aucun risque de devenir dépendant vis-à-vis de la morphine.

D'autres médicaments (antimigraineux, anti-inflammatoires...) peuvent aussi vous aider. Certains médicaments ont été conçus pour traiter les dépressions ou les épilepsies. Ils se sont révélés par la suite capables de soulager certaines douleurs, mais leur nom leur est resté. Ne soyez pas étonné si un « antidépresseur » vous était prescrit. Dans votre cas, ce sont les actions antalgiques de ce médicament qui seraient recherchées.

Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent, même s'ils ne les suppriment pas toujours totalement. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.

#### Les autres douleurs.

D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, le calme, le repos, les massages, des applications de poches de glace ou d'eau chaude, la stimulation électrique.... Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

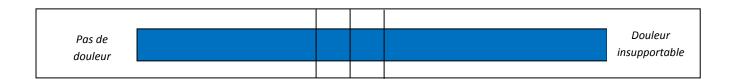
#### Votre participation est essentielle.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon face à la douleur. Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place.

Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous interroger.

#### Évaluez votre douleur

Une réglette sera mise à votre disposition : elle vous permettra d'indiquer l'importance de votre douleur. Nous vous montrerons comment vous en servir lors de nos visites.



D'autres outils d'évaluation peuvent être utilisés. L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température.

#### L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider.

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.

## 7- POUR VOUS AIDER

N° d'appel contre la maltraitance - 3977

#### **Dons**

Dons d'organes
 Dons de sang
 0 800 20 22 24
 02 99 54 42 22

▶ Greffe de vie 01 45 78 50 80 contact @greffedevie.fr www.greffedevie.fr

#### **Associations d'Usagers**

Le Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS) disparaît et devient France Assos Santé

France Assos Santé10, Villa Bosquet75007 Paris

**02 99 53 56 79**contact@france-assos-sante.org
webmestre@france-assos-sante.org



24, Rue Ernest Renan 35400 Saint-Malo Jeannette CHAUVIN 06 77 29 76 33 chauvin1234@orange.fr www.francealzheimer.org



**France** 

Assos Santé

La voix des usagers

Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés (FNATH 35)

8 Place du Colombier 35009 RENNES CEDEX Christian BUSNEL **02 99 99 35 33** chrbusnel @wanadoo.fr www.fnath.org



Association des paralysés de France (AFP)

40, rue Danton 35200 Rennes Pascal ROYER **02 99 84 26 66** pascalroyer@sfr.fr www.apf.asso.fr



#### ▶ GEMOUV35

5 square René Cassin 35700 RENNES Louis GUILLEUX 02 99 95 20 91 lo.guilleux @laposte.net https://gemouv35.fr



#### ▶ Réseau DIABÈTE 35

4 A, rue du Bignon - 35000 RENNES **02 23 35 49 81** reseaudiabete35@orange.fr http://www.reseaudiabete35.com



Réseau ROLAND (Réseau Opérationnel des Liaisons Alimentation Nutrition Diététique)

Clinique Saint Yves 4, rue Adolphe Leray 35 CS 54435 35 044 RENNES Cedex **06 43 57 90 94** reseau.roland@gmail.com



#### et aussi...

#### ▶ FEDERATION ADMR D'ILLE-ET-VILAINE

197 avenue du Général Patton 35706 RENNES **02 99 87 56 87** <u>info @admr35.org</u> <u>http://www.admr35.org</u>



#### ADMR Canton de St-Brice-en-C.

5 rue Victor Roussin St Brice-en-Coglès 35460 MAEN ROCH **02 99 18 58 77** stbricec.asso@admr35.org

#### ADMR Pays d'Antrain

7 Rue du docteur Bertin Tremblay 35560 VAL COUESNON 02 99 98 28 18 antrain.asso@admr35.org

#### ▶ CDAS Marches de Bretagne

Conseillère sociale en gérontologie et APA 1, résidence Madame Gandin SAINT ETIENNE EN COGLES 35460 MAEN ROCH Tél. 02 99 97 88 66

#### ▶ HAD 35

Hôpital à Domicile 35 Avenue Brocéliande 35131 CHARTRES DE BRETAGNE Tél. 02 99 411 433



#### ▶ CLIC Haute Bretagne

5 rue Victor Roussin St Brice en Cogles 35460 MAEN ROCH Tél. 02 99 98 60 23

E-Mail: clic@assohautebretagne.fr

Territoire: Couesnon Marches de Bretagne,

Fougères agglo et Liffré-Cormier

#### **Associations**

▶ ADOT 35 (Association pour le Don d'Organes et de Tissus humains)

1 Square Saint-Exupéry 35000 Rennes **02 23 20 77 25** france.adot35@wanadoo.fr www.france-adot.org



Haute Bretagne

Association Pour la Lutte Contre le Psoriasis (APCL)

53 rue Compans 75019 Paris **01 42 39 02 55** info@francepsoriasis.org http://francepsoriasis.org



Association EPI Bretagne

Service de Neurologie CHU de Rennes 2 rue Henri Le Guilloux 35033 Rennes 06 43 56 75 89 www.epibretagne.org



La Bellangerais Solidarité bouchons 35

Maison de Quartier de la Bellangerais 5, rue du Morbihan 35700 RENNES

07 83 03 14 20

http://www.solidaritebouchons35.org

▶ La Ligue contre le cancer

28 rue de la Donelière 35011 Rennes **02 99 63 67 67** cd35@ligue-cancer.net www.ligue-cancer.net



Tout le monde contre le cancer

44 rue Pasquier 75008 Paris **05 65 45 41 12** 

http://toutlemondecontrelecancer.com







 Maison Associative de la santé (MAS) 36 Boulevard Albert 1<sup>er</sup> 35200 Rennes 02 99 53 48 82 <a href="http://maisondelasante.com">http://maisondelasante.com</a>



▶ Agence Biomédecine

1 avenue du stade de France 93212 SAINT-DENIS LA PLAINE Cedex **01 55 93 65 50** www.agence-biomédecine.fr



▶ PROSALICA

8 rue Eglise Antrain 35560 VAL COUESNON Mme LEGRAND Stéphanie Legrand.stephanie.35@free.fr 06 60 81 68 96

- ▶ Association Française de Protection et d'assistance des personnes âgées Tél. 0 800 020 520
- ▶ CISS Rennes (Collectif Interassociatif Sur la Santé) Tél. 02 99 53 56 79





Personnes handicapées

Pôle Offre Médico-Sociale

Mesdames et Messieurs les directeurs d'établissements et de services

Madame, Monsieur,

Nous vous prions de trouver ci-joint l'arrêté du 15 septembre 2016, signé par le Préfet d'Illeet-Vilaine, le Directeur général de l'Agence Régionale Santé Bretagne, et le Président du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine, portant la liste des personnes qualifiées qui pourront répondre aux demandes des usagers, des établissements et services sociaux et médicosociaux du Département d'Ille-et-Vilaine.

En effet, l'article L 311-5 du code de l'action sociale et de la famille stipule que « toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le Département et le Président du Conseil départemental». Issue de loi de 2002 sur la rénovation de l'action sociale et médico-sociale, cette disposition est précisée par l'article R 311-1 et 2 du CASF qui prévoit les modalités d'intervention de la personne qualifiée. La circulaire du 24 mars 2004 précise enfin que la liste des personnes qualifiées et les modalités de la saisine doivent figurer dans le livret d'accueil remis aux personnes hébergées ou prises en charge par les établissements ou les services.

Les personnes qualifiées ont été sollicitées auprès des associations d'usagers et parmi les professionnels des différents secteurs (Enfance, personnes âgées et handicapées, insertion) qui ont quitté leurs fonctions de direction ou de responsabilité d'établissements ou de services.

La saisine des personnes qualifiées s'effectue par téléphone ou par courrier à l'adresse du service départemental INFO SOCIALE EN LIGNE (tél. 0 810 20 35 35), qui est chargé de mettre les personnes en relation avec les personnes qualifiées.

Nous vous prions de bien vouloir porter à la connaissance des usagers de votre établissement ou de votre service la mise en œuvre effective de ce nouveau droit qui les concernent, par l'affichage de l'arrêté dans vos locaux et par l'insertion de la liste des personnes qualifiées dans votre livret d'accueil.

Nous vous remercions de votre collaboration, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.

La Directrice de la Délégation Départementale de l'ARS

La Directrice Personnes Agées, Personnes Handicapées

Nathalie LE FORMAL

Valérie LECOMTE-TRIBEHOU



0





Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

Délégation Territoriale d'Ille-et-Vilaine

Direction Personnes âgées/ Personnes handicapées

#### LE PRÉFET D'ILLE-ET-VILAINE

#### LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ BRETAGNE

#### LE PRÉSIDENT DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL D'ILLE-ET-VILAINE

VU le Code Général des Collectivités Territoriales.

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles notamment son article L311-5,

VU le Décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003.

VU le Décret n° 2007-23 du 5 janvier 2007 modifiant le décret n° 2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics mentionnés à l'article 2 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et abrogeant le décret n° 91-573 du 19 juin 1991,

VU le Décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat,

SUR proposition de Mme la Directrice Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, de Mme la Directrice de la Délégation Départementale d'Ille-et-Vilaine de l'ARS Bretagne et de M. le Directeur Général des Services du Département d'Ille-et-Vilaine,

#### ARRETENT

Article 1 et : En application des dispositions susvisées, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal, peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

L'usager peut choisir cette personne qualifiée sur la liste établie à l'article 2.

<u>Article 2</u>: Les personnes, ci-après désignées, sont nommées personnes qualifiées:

Monsieur BELURIER

Madame Marinette FERLICOT

Madame Thérèse KERRAND

Madame Huguette LE GALL

Madame Marie-Luce LEGUEN

Monsieur Jacques LE MEUR

Madame Marie-Thérèse LORANS

Madame Annick RICHARD

Article 3 : Info Sociale en Ligne, service social du Département d'Ille-et-Vilaine. est chargé de mettre en relation les usagers avec les personnes qualifiées. L'usager, ou son représentant, doit contacter Info Sociale en Ligne au 0 810 20 35 35 (prix d'un appel local). La Personne Qualifiée doit intervenir à la demande des usagers des établissements et services pour une demande ayant fait l'objet de faire valoir leurs droits, pour tout problème qui a trait à la vie des personnes dans l'établissement. La Personne Qualifiée a un rôle d'information, de médiation entre l'usager et l'établissement, de sollicitation des autorités compétentes et de signalement.

Article 4: La Personne Qualifiée intervient sur saisine de personnes accueillies en établissements et services. Elle informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par courrier des suites données à sa demande. Elle rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et en tant que de besoin à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informée la personne ou l'organisme gestionnaire.

Article 5: Les frais de déplacements, frais de timbres ou de téléphone engagés le cas échéant par les personnes désignées à l'article 2 dans le cadre des missions définies au présent arrêté, peuvent être remboursés selon les règles de droit commun par le Département ou l'Agence Régionale de Santé (ARS) ou la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP). Un protocole d'accord signé par les trois autorités précise les modalités de remboursement.

Article 6: Le retrait de la liste d'une personne qualifiée peut s'exercer à la demande de l'intéressé ou des autorités compétentes après concertation entre les parties.

Article 5: Mme la Directrice Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, Mme la Directrice de la Délégation départementale d'Ille-et-Vilaine de l'ARS Bretagne, M. le Directeur Général des Services du Département d'Illeet-Vilaine, sont chargés chacun en ce qui les concerne de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Recueil des Actes Administratifs du département d'Ille-et-Vilaine et notifié à chacune des personnes qualifiées ci-dessus désignées.

**REÇU LE** 

Fait à Rennes, le

15 SEP. 2016

en trois exemplaires originaux

1 6 SEP. 2016

PREFECTURE

Pour le Préfet et par

le Secrétaire Général, Pour le Secrétaire Général, par intérim.

le sous-préfet de Saint-Malo,

François-Claude PLAISANT

Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé

Bretagne,

Olivier de CADEVILLE

Le Président du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilain

Jean-Luc CHENUT

délégation.

## 8- CONTACTS SSIAD

Maen Roch	Val Couesnon
<u>de 7h30 – 19h30</u> <u>7 jours sur 7</u> IDE référente (soins)	<u>de 8h30 – 16h30</u> Infirmière coordinatrice
07.78.41.87.88	02.99.98.46.69

## <u>de 8h – 17h30</u> <u>du lundi au vendredi</u>

Secrétaire

02.99.98.68.07

Cadre de santé

02.99.98.68.15

Centre Hospitalier des Marches de Bretagne 5A rue Victor Roussin -35460 MAEN ROCH 9 rue de Fougères – 35560 VAL COUESNON