



LIVRET D'ACCUEIL

Le choix d'être soigné
et accompagné chez soi

Vous avez fait le choix de vous adresser à notre fondation
pour **bénéficier d'aide et de soins à domicile**.

Nous vous remercions de votre confiance.

Ce livret vous est destiné. Il a pour but de vous présenter
notre structure et de répondre à vos attentes.

Vous y trouverez un descriptif des différents services,
leurs modalités de fonctionnement ainsi que leurs missions propres.

La polyvalence de nos services permet une **évaluation
personnalisée et un accompagnement adapté à vos besoins**.

La Direction et l'ensemble de l'équipe mettent tout en œuvre
pour vous garantir une prise en charge globale et de qualité.

Nicolas Pipart
Directeur Général

Christian Hennerez
Président



NOS VALEURS



RESPECTER LES DROITS ET LIBERTÉS DU PATIENT/PERSONNE ACCOMPAGNÉE

- Informer la personne tout au long de la prise en charge ou prise en soins
- Respecter son libre choix
- Préserver son intimité et sa dignité
- Respecter le patient/la personne accompagnée, sa famille et son environnement

PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE

- Assurer l'intégrité de la personne
- Accueillir chacun dans sa singularité
- Privilégier les valeurs d'humanisme et d'empathie
- Développer une éthique professionnelle dans le respect de la prévention de la maltraitance

GARANTIR UNE PRISE EN CHARGE OU UNE PRISE EN SOINS PERSONNALISÉE

- Individualiser et coordonner des soins adaptés au patient/personne accompagnée
- Assurer sa sécurité et son confort au domicile
- Associer le patient/personne accompagnée et sa famille

ASSURER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

- Garantir la compétence professionnelle de notre personnel
- S'inscrire dans une démarche d'amélioration et d'évaluation continue des pratiques professionnelles

LUTTER CONTRE LA DOULEUR : PRÉVENIR, ÉVALUER, TRAITER

- Sensibiliser les équipes à l'évaluation de la douleur dans ses différents stades
- Assurer une prise en charge de la douleur par l'ensemble des intervenants
- Impliquer et associer le patient/la personne accompagnée et sa famille dans la prise en charge de la douleur
- Maintenir et développer le partenariat avec le réseau de soins palliatifs et gériatriques

DÉVELOPPER UNE POLITIQUE DE COMMUNICATION ET DE PARTENARIAT

- Organiser la continuité des soins
- Favoriser les relations, la coordination et la communication avec les partenaires extérieurs : professionnels libéraux, établissements de santé, établissements médicaux sociaux et les services sociaux

INTÉGRER AU QUOTIDIEN LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La qualité des soins apportés doit répondre aux 3 volets du développement durable : environnement, social et économique.

L'établissement s'engage sur la notion de développement durable par le biais d'objectifs inscrits dans son projet :

- Mettre en place une politique et une organisation interne spécifique au développement durable
- Former le personnel à cette thématique
- Développer les liens entre utilisateurs et acheteurs

NOS SECTEURS D'ACTIVITÉ

Créée par Jeannine Kahn en 1967, Soins Service a pour mission d'apporter, au domicile des patients/personnes accompagnées, l'aide et les soins nécessaires à leur état de santé.

Elle leur permet d'être chez eux, dans leur environnement familial et social et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé.



UN SERVICE D'HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

L'HAD est une structure d'hospitalisation qui permet d'assurer au domicile du patient des soins médicaux et paramédicaux complexes, continus, coordonnés, et ce, pour une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de l'état de santé du patient.

L'HAD prend en charge des patients de tout âge présentant des pathologies aiguës ou chroniques qui nécessitent des soins complexes ou d'une technicité spécifique.



CONTACTS UTILES

Tél : 03 22 70 79 88

du lundi au vendredi **de 8h à 18h**

En cas de problème après 18h, le week-end ou les jours fériés, il vous est possible de joindre, à ce même numéro, un professionnel de permanence.



UN SERVICE DE PRESTATION DE SANTÉ À DOMICILE (PSAD)

Le PSAD assure la mise à disposition à domicile des services et dispositifs médicaux nécessaires aux traitements des patients (systèmes de perfusion, systèmes d'insulinothérapie par pompe externe...). Il intègre, tout au long de la prise en charge, un ensemble de prestations et de services à destination du patient et de son entourage (notamment la formation et l'éducation) mais également un lien permanent avec les acteurs de santé, médicaux et paramédicaux.



CONTACTS UTILES

Tél : 03 22 70 79 69

24h/24 et 7j/7

En cas d'urgence médicale, contactez votre médecin traitant ou composez le 15.

Le point fort de notre structure réside dans la polyvalence et la pluridisciplinarité de nos différents services et plus particulièrement dans leur complémentarité.



UN SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE - (SAD) MIXTE

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) mixte accompagne les personnes âgées en perte d'autonomie et les personnes en situation de handicap afin de favoriser leur maintien à domicile dans les meilleures conditions. Il assure à la fois des prestations de soins infirmiers et d'hygiène, ainsi qu'une aide et un accompagnement dans les actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, repas, entretien du logement, accompagnement relationnel...), dans le respect du projet de vie de la personne.



CONTACTS UTILES

Tél : 03 22 70 79 77

du lundi au vendredi **de 8h à 18h**

En cas de problème de 6h30 à 8h et de 18h à 20h en semaine et de 6h30 à 20h le week-end ou les jours fériés, il vous est possible de joindre, à ce même numéro, un professionnel de permanence.

En cas d'urgence médicale, contactez votre médecin traitant ou composez le 15.



UN SERVICE AIDE ET ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE (SAAD) - MODE MANDATAIRE

Le service mandataire s'adresse aux personnes souhaitant employer directement un salarié à domicile tout en bénéficiant d'un accompagnement administratif. Le service assiste l'employeur dans les démarches liées au recrutement, à l'établissement des contrats de travail, à la gestion des formalités administratives et au suivi de l'emploi, tout en conservant son rôle et ses responsabilités d'employeur.



CONTACTS UTILES

Tél : 03 22 70 79 73

du lundi au vendredi **de 8h à 18h**

En cas de problème de 6h30 à 8h et de 18h à 20h en semaine et de 6h30 à 20h le week-end ou les jours fériés, il vous est possible de joindre, à ce même numéro, un professionnel de permanence.

En cas d'urgence médicale, contactez votre médecin traitant ou composez le 15.

NOTRE ENGAGEMENT

Le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel constituent une priorité pour Soins Service.

En effet, Soins Service s'attache tout particulièrement au respect des libertés et droits fondamentaux de chacun.



Dans le cadre de ses activités et afin de répondre à ses obligations réglementaires, Soins Service, en qualité de responsable de traitement, collecte et traite des données à caractère personnel vous concernant. Elle s'engage à ce que l'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre respecte la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement général sur la Protection des données (Règlement UE 2016/679) désigné par « RGPD ». Le RGPD établit un cadre dans lequel les informations relatives aux personnes peuvent être traitées de manière légale. Ces principes constituent la base des traitements réalisés par Soins Service.

Afin de veiller à la bonne application de ces principes, Soins Service a désigné un délégué à la protection des données, relais privilégié de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et de l'Autorité de Protection des Données (APD).

POURQUOI RECUEILLONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Soins Service collecte vos informations personnelles dans le cadre des activités définies par ses statuts. Ces informations sont réservées aux professionnels habilités dans la limite de leurs missions, ainsi qu'aux organismes de tutelles ou relais assurant la continuité des interventions et des soins.

Soins Service traite vos informations aux fins décrites dans les présentes règles et conformément aux fondements juridiques suivants :

- soit à des fins d'intérêts légitimes, réglementaires ou contractuels (base légale). Le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire dans le cadre des activités et de la mission d'utilité publique confiée à Soins Service
- soit, avec votre consentement, afin de traiter vos informations à des fins spécifiques

QUELLES DONNÉES PERSONNELLES SONT TRAITÉES ?

Pour toutes les personnes pour lesquelles Soins Service traite des données :

- les informations administratives et de contact

Pour les patients/personnes accompagnées :

- toute donnée nécessaire à votre prise en charge globale
- Soins Service peut également être amené à utiliser vos données à des fins de recherche selon les procédures applicables

PENDANT COMBIEN DE TEMPS TRAITERONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Soins Service conserve vos données personnelles le temps nécessaire aux fins décrites et dans le respect de la législation en vigueur.

AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Pour remplir nos obligations statutaires ou légales, vos données peuvent être partagées avec des prestataires ou sous-traitants agissant contractuellement pour le compte de Soins Service ainsi qu'aux organismes de tutelles ou relais assurant la continuité des interventions et des soins. Soins Service n'envoie pas vos données personnelles en dehors de l'Espace économique européen.

QUELS SONT VOS DROITS ?

En vertu du RGPD, vous disposez de plusieurs droits concernant le traitement par Soins Service de vos informations :

- droit à l'information
- droit d'accès
- droit de rectification
- droit à l'effacement (« droit à l'oubli »)
- droit à la limitation du traitement
- droit d'opposition
- droit à la portabilité des données

L'exercice de ces droits se fait dans le cadre de la réglementation en vigueur et applicable aux activités de Soins Service.

PERSONNE DE CONFIANCE

Conformément à l'article L1111-6 du code de la santé publique vous pouvez nommer une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant) qui sera consultée au cas où, durant votre prise en charge, vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté. Cette nomination exprimée par écrit est révisable et révocable à tout moment.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Conformément aux articles L1111-11 et L1111-17 du code de la santé publique, les directives anticipées peuvent être rédigées par toute personne majeure dans le but de faire connaître ses souhaits pour le cas où elle serait un jour hors d'état de les exprimer. Ces souhaits relatifs à la fin de vie concernent les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. Les directives anticipées doivent être retranscrites sur un document écrit, daté, signé et rédigé par le patient ou la personne accompagnée ou s'il est dans l'impossibilité par 2 témoins (dont la personne de confiance). Ces 2 témoins devront attester également par écrit que les directives anticipées que le patient ou la personne accompagnée n'a pu rédiger lui-même sont l'expression de sa volonté libre et éclairée.

Elles peuvent être à tout moment révisées ou révoquées.



Pour toute question relative à vos données personnelles, contacter le Délégué à la Protection des Données (Data Protection Officer)

Par courrier

Soins Service
à l'attention du DPO
4, rue de l'Île Mystérieuse
80440 Boves

Par mail

dpo@soins-service.fr

Par téléphone

03 22 70 79 79

Accompagnez votre demande des éléments nécessaires à votre identification (nom, prénom, email) ainsi que d'une photocopie de votre carte d'identité.

En cas de réponse que vous estimeriez insatisfaisante, vous pouvez effectuer une réclamation auprès de la CNIL :

Par courrier

Commission Nationale
Informatique et Libertés
3 place de Fontenoy, 75334
Paris cedex 07

Par téléphone

(0)1 53 73 22 22

INFORMATIONS SPÉCIFIQUES

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Chaque patient/personne accompagnée bénéficie d'une garantie de la non-divulgateion de sa présence.

L'établissement met en œuvre les moyens nécessaires au maintien du secret professionnel.

Aucune information médicale ne peut être transmise par téléphone.

CONVICTIONS ET CULTES

Vous pouvez, à tout moment pendant votre séjour, demander auprès des professionnels qui vous soignent la présence d'un représentant de culte de votre choix.

Les informations utiles peuvent vous être transmises en contactant le secrétariat au 03 22 70 79 79.

LUTTER CONTRE LA DOULEUR

Les établissements de santé mettent en œuvre les moyens propres à prendre en charge la douleur des patients/personne accompagnée qu'ils accueillent (Art. L1112-4 du Code de la santé publique).

Dans le cadre de sa politique et de son programme de lutte contre la douleur, Soins Service s'engage à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles :

- en répondant à vos questions.
- en vous impliquant vous et votre famille dans la prise en charge de la douleur (explication des soins et de leurs déroulements).
- en vous assurant une prise en charge de la douleur par l'ensemble des intervenants avec les moyens les mieux adaptés.
- en sensibilisant l'équipe à l'évaluation de la douleur dans ses différents stades.
- en formant l'équipe soignante par un accès aux diplômes universitaires (de la prise en charge de la douleur, des soins palliatifs...).
- en formant l'équipe aux méthodes de relaxation et de massage.
- en permettant l'intervention de la psychologue autant que nécessaire dans la prise en charge.
- en se réunissant autour d'un comité de lutte contre la douleur (CLUD).
- en s'associant avec les professionnels des réseaux de soins palliatifs et de

soins gériatriques.

LUTTER CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Une maladie nosocomiale est une infection qui se contracte au cours d'un séjour dans un établissement de santé.

Afin de prévenir ces risques de contamination, des moyens sont mis en place. Le premier d'entre eux est l'application stricte des règles d'hygiène par les intervenants, le patient/bénéficiaire et sa famille.

Soins Service a sa propre équipe opérationnelle d'hygiène chargée d'adapter les règles d'hygiène obligatoires à votre domicile, de veiller au respect de ces règles et d'évaluer les procédures d'hygiène.

Tout le personnel reçoit régulièrement des formations en hygiène et doit mettre ensuite ces règles en application lors de son activité à votre domicile.

LES INSTANCES MISES EN PLACE POUR VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE CONFORT



► COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

Elle élabore le projet médical et contribue à la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, ainsi que les conditions d'accueil et de prise en charge des usagers en proposant un programme d'actions.

► COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Elle veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. Elle examine les réclamations adressées à l'établissement. Elle informe les usagers des voies de recours et de conciliation dont ils disposent. Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

► COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Il définit une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

► COMMISSION DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES (COMEDIMS)

Elle assiste la CME dans l'élaboration et la mise en œuvre de la politique de prise en charge médicamenteuse et des dispositifs médicaux stériles.

► ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE – COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (EOH-CLIN)

Ils organisent, planifient et mettent en œuvre la politique de lutte contre les infections nosocomiales.

► CELLULE D'IDENTITOVIGILANCE (CIV)

Elle est chargée de piloter les actions relatives à l'identitovigilance. Son rôle est de participer à l'amélioration continue des pratiques et de la culture de sécurité dans ce domaine.

► COPIL QUALITÉ GESTION DES RISQUES (CQGR)

Il impulse et coordonne les actions menées dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité. Il a pour mission de :

- veiller au bon déroulement de la procédure de certification
- piloter la démarche de gestion des risques
- coordonner les vigilances sanitaires et favoriser l'harmonisation des pratiques

► COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

Il apporte des conseils pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients/bénéficiaires.

► COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX)

Il traite, analyse et suit l'ensemble des événements indésirables, dont ceux associés aux soins, en vue de mettre en place un plan d'actions pour éviter de reproduire une situation comportant un risque.

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

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1 Choix de vie

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

2 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.

3 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.

4 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.

5 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.

6 Valorisation de l'activité

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

7 Liberté de l'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.

8 Préservation de l'autonomie

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

9 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.

10 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.

11 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.

12 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.

13 Exercice des droits et protections juridiques de la personne vulnérable

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

14 L'information

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

CHARTRE DE LA BIEN TRAITANCE À SOINS SERVICE



1

Je suis bienveillant envers le patient/la personne accompagnée et son entourage.

2

Je porte de l'intérêt au patient/ personne accompagnée dans sa singularité, en respectant son intégrité physique, psychique ainsi que son intimité.

3

J'écoute avec empathie.

4

Je négocie en fonction des besoins et des attentes et s'il y a des refus je cherche à les comprendre.

5

Je transmets pour la bonne continuité des soins.

6

Je respecte la personne et son entourage dans leur globalité.

7

J'accepte le projet de vie du patient/personne accompagnée et de sa famille, je m'adapte à chaque situation au quotidien afin de préserver l'autonomie.

8

Je préserve l'intimité du patient/personne accompagnée et garantis son intégrité.

9

Je tolère les différences.

10

Je suis attentionné et attentif.

11

Je reste neutre et dans une posture soignante et une attitude professionnelle.

12

J'instaure une relation et un climat de confiance.

13

J'accueille les émotions pour les apaiser.

14

Je garantis une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

15

Je donne à l'utilisateur et ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

16

J'évalue et je prends en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans une dynamique d'amélioration continue des services proposés.



CONTACTS

Tél : 03 22 70 79 79

4, rue de l'île Mystérieuse 80440 BOVES