



Soins
Santé
Domicile

Aide &
Accompagnement



Livret d'Accueil

SOINS SANTÉ DOMICILE

Service d'aide à
domicile

Service
mandataire

Centre de Santé
Infirmier

Service de soins
Infirmiers à
domicile

BIENVENUE



Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi,
de 9 h 00 à 13 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 00.

Téléphone : 05 56 45 02 93

Email : accueil@soinssantedomicile.fr



Bonjour !

Vous avez fait appel à notre Association pour vous apporter des soins infirmiers ou une aide à la personne dans le cadre de votre maintien à domicile.

Ce livret d'accueil vous donne des informations sur :

- Nos services
- Nos intervenants
- Nos modalités de prise en charge
- Les relations que nous entretiendrons avec vous et votre entourage.

Table des matières

Présentation	4
Notre histoire.....	5
Nos services.....	6
Le Centre de Soins Infirmiers.....	6
Le service d'Aide et d'Accompagnement à domicile.....	7
<i>Le service prestataire.....</i>	<i>7</i>
<i>Le service mandataire.....</i>	<i>8</i>
Le service de Soins Infirmiers à Domicile.....	9
La Cellule de Prévention.....	10
Nos intervenants.....	11
Nos modalités d'interventions.....	12
Votre satisfaction.....	14
Nos modalités de facturation.....	15
Les droits et Libertés de la Personne Accompagnée.....	16
Le conseil des habitants.....	16
Conclusion	17

Annexes :

- 1- La Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie**
- 2- La Charte des Droits et Libertés de la Personne Âgée, en Situation de Handicap ou Dépendante**
- 3- Droits des Usagers et liste des Personnes Qualifiées**
- 4- Signalement des situations à risque de Maltraitance**
- 5- Règlement de fonctionnement**
- 6- Notre déontologie**
- 7- Information sur la désignation de la personne de confiance**
- 8- Information et consentement au partage des informations**
- 9- Organigramme de l'Association**
- 10- Tarifs et informations en matière fiscale**
- 11- Notice d'utilisation de la plateforme MédisysNet**
- 12- Liste des aides techniques disponibles en prêt**

Présentation Notre Association



L' Association SOINS SANTÉ DOMICILE est une Association loi 1901, à but non lucratif.
Les objectifs de notre Association sont de « **Maintenir, restaurer, promouvoir la santé des personnes ou l'autonomie de leurs fonctions vitales, physiques, en tenant compte de la personnalité de chacune d'elles dans ses composantes psychologiques, sociales, et culturelles** ».



**NOUS
CONTACTER**

Téléphone : 05 56 45 02 93
Email : accueil@soinssantedomicile.fr

Notre histoire

1980 : Création de l'Association. Issue de la Congrégation des sœurs de St Vincent de Paul qui développa l'activité du centre de Santé Infirmier dans les années 70.

1981 : Ouverture du Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) pour personnes âgées de 48 places.

2002 : Extension du SSIAD de 48 à 60 places

2003 : Ouverture du Service d'Aide et d'Accompagnement à domicile (SAAD)

2006 : Ouverture du SSIAD pour personnes en situation de handicap de 8 places (12 places actuellement)

2007 : Extension du SSIAD pour Personnes âgées de 2 places supplémentaires

2008 : Création du GCSMS Aliénor, activité effective au 1er juillet 2009

2010 : Absorption de REF (SAAD)

2015 : Fusion avec l'Association Libr'Envol (SAAD)

2017 : Absorption d'Azur Services (SAAD)

2018 : Entrée dans l'expérimentation du service polyvalent d'aide et de soins à domicile (SPASAD)

2025 : Intégration d'une partie de l'activité du SAAD APF

À ce jour, notre Association est gérée par un Conseil d'Administration comptant une quinzaine de membres.



Le Centre de Soins Infirmiers (CDS)

Assure des soins sur prescription médicale à tous les âges de la vie.

Le centre de soins est agréé au titre de centre de santé par la sécurité sociale et ouvre droit au tarif conventionnel.

Les soins sont dispensés par des infirmières et infirmiers salariés :

À domicile : 7 jours sur 7, de 7h à 13h et de 16h à 20h

À la permanence au 7, place de la V^{ème} République à PESSAC

Horaires : du Lundi au Samedi : de 12h30 à 13h.

les Dimanches et jours fériés : sur rendez-vous

Dans le cadre de soins infirmiers longs et complexes, une infirmière du centre réalise une évaluation initiale à votre domicile.

A noter, dans le cadre de la vaccination antigrippale saisonnière, une permanence au CDS est assurée de 11h à 13h de la mi-septembre à la mi-décembre.



TÉLÉPHONE :
05 56 45 02 93

EMAIL :
contact-cdsi@soinssantedomicile.fr



Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Mission du service d'aide et d'accompagnement à domicile :

Apporte à toute personne, l'aide nécessaire à l'accomplissement des actes de la vie quotidienne (ménage, sortie, aide à la toilette, aide aux repas, courses...).

Le Service Prestataire s'adresse à toutes personnes nécessitant une aide. En fonction du plan d'accompagnement, plusieurs salariés sont amenés à intervenir à votre domicile.

Il fonctionne au sein du Groupement de Coopération Social et Médico-social Aliénor. Le service fonctionne 7 jours sur 7, 24h/24. Le rythme et le temps de présence à vos côtés sont fonction de vos besoins et de vos demandes.

Le Service Prestataire est autorisé par le Conseil Départemental à intervenir dans le cadre de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) pour les personnes en situation de handicap et de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) pour les personnes âgées.

Dans ce cadre, les tarifs du service sont fixés annuellement par le Conseil Départemental.

D'autre part, le service prestataire est aussi à votre disposition pour la mise en place d'interventions à votre domicile au titre de service direct. Les prestations facturées directement par l'Association ouvrent droit à déduction fiscale.

Les prestations peuvent être aussi financées par les mutuelles ou caisse de retraite.

Le service est titulaire de l'agrément simple et de l'agrément qualité délivré par la DREETS (N°SAP324454818).



TÉLÉPHONE :
05 56 45 02 93

EMAIL :
accueil@soinssantedomicile.fr



Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Le service **Mandataire** s'adresse aux personnes autonomes ou ayant suffisamment d'autonomie. L'avantage, vous choisissez votre unique intervenant.

En contre partie, vous êtes employeur de la personne et assumez les responsabilités liées à l'emploi mais l'Association assure, à votre place, l'ensemble de la gestion administrative (bulletin de salaire, déclaration URSSAF...).

De plus, ce service vous permet :

- De bénéficier des avantages associés au statut de particulier employeur (FePem) avec réduction des charges patronales de sécurité sociale pour les personnes de plus de 70 ans ou handicapées.
- D'être dégagé des aspects de la gestion administrative (les bulletins de salaires, déclaration URSSAF, gestion des congés, etc.)
- De bénéficier de conseils sur les aspects légaux (respect de conventions collectives, droit du travail, etc.)
- De bénéficier de déduction fiscale.

Conditions d'admission au sein du service prestataire ou mandataire : Suite à l'évaluation faite à votre domicile, un devis estimatif gratuit vous sera soumis pour acceptation. Un document individuel de prise en charge (DIPEC) vous sera adressée en suivant, la signature et le retour de celui-ci sont indispensables pour permettre le début des interventions



Le Service de Soins Infirmiers à Domicile

Le SSIAD Personnes Âgées, d'une capacité de 62 lits dispense depuis 1982 sur prescription médicale des soins infirmiers propres et délégués, permettant le maintien à domicile de personnes de plus de 60 ans.

Le SSIAD Personnes Handicapées d'une capacité de 12 lits dispense depuis 2006 sur prescription médicale des soins infirmiers propres et délégués, permettant le maintien à domicile de personnes en situation de handicap à tous les âges de la vie.

Ces deux services interviennent sur les communes de Pessac et Mérignac, 7 jours sur 7, de 7h à 13h et de 16h à 20h.

Missions du service de soins infirmiers à domicile :

- Aider à maintenir la personne accompagnée à domicile ;
- Éviter l'hospitalisation lorsque les conditions médicales le permettent ;
- Réduire l'hospitalisation et faciliter le retour à domicile

Le service fonctionne selon un budget global défini chaque année par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et financé par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).

A ce titre, le financement de la prise en charge des soins est assuré à 100% après prescription médicale.

Le service peut être amené à passer convention avec un(e) infirmier(e) de statut libéral, un pédicure ou tout autre intervenant paramédical.



**ARS Nouvelle -
Aquitaine :**
09 69 37 00 33

CPAM de la Gironde :
36 46
33 085 Bordeaux Cedex



Le Cellule de Prévention des Risques

Soins Santé Domicile a mis en place une cellule de prévention des risques à destination des salariés et des personnes accompagnées de l'Association. Cette cellule est animée par des référents prévention, salariés de l'Association.

Missions des référents :

- Réaliser des diagnostics à domicile pour l'aménagement du domicile
- Conseiller les personnes sur des aides techniques
- Accompagner la démarche de prévention des risques
- Participer à des Ateliers à destination des personnes accompagnées et des salariées
- Proposition de prêt de matériel (ex : canne, tabouret de douche, enfile-bas....)

L'Association s'est dotée d'aides techniques qui peuvent être prêtées gratuitement aux personnes accompagnées et aux salariées pour les aider à accomplir leurs interventions.



TÉLÉPHONE :
05 56 45 02 93

EMAIL :
prevention@soinssantedomicile.fr



La Direction : coordonne et garantit le bon fonctionnement des services de l'Association.

Le Personnel Administratif : accueille au siège de l'Association ou par téléphone, Assure le fonctionnement administratif des services.

Les infirmier(e)s Référent(e)s : Évaluent les besoins de la personne et élaborent le contenu des interventions, effectuent des soins infirmiers à domicile.

Les Responsables et assistant(e)s de secteur du SAAD : Planifient les interventions, Sont les référents privilégiés des bénéficiaires, Assurent la gestion du personnel.

Les infirmier(e)s : Assurent la prestation de soins infirmiers selon leur décret de compétences, Participent au projet de soins du service.

Les aides-soignants(e)s : titulaires du diplôme professionnel d'Aide-soignant(e). Assurent des soins d'hygiène et de confort sous la responsabilité des infirmiers(es), ils participent au maintien ou au recouvrement de l'autonomie des besoins fondamentaux selon leur décret de compétences.

Les intervenants pour le service d'aide à domicile : (accompagnant(e) éducatif et sociale titulaire du DEAES, assistante de vie, aide à domicile...) accompagnent les personnes dans les actes courants de la vie quotidienne.

Les stagiaires : Au titre de la formation professionnelle, l'Association travaille en partenariat avec les écoles d'infirmières, d'aides-soignantes... Nos services accueillent des stagiaires qui participent à vos soins et à votre accompagnement, avec votre consentement. Cette fonction pédagogique est inhérente à notre mission de soignants et d'accompagnant.

Personnel libéral partenaires de l'Association : En fonction de vos besoins spécifiques, Soins Santé Domicile peut faire appel à des professionnels libéraux tels qu'ergothérapeute, psychomotricien(ne), diététicien(ne), podologue....

L'ensemble des professionnels participe à des formations permettant de développer leurs compétences professionnelles et d'améliorer de la qualité de nos prestations.

Nos modalités d'intervention



Évaluation initiale

Une rencontre à votre domicile avec un(e) infirmier(e) référent(e) et/ou un responsable de secteur permet de définir conjointement le contenu des prestations. Un document individuel de prise en charge (DIPEC) est établi et signé en double exemplaire par les deux parties, décrivant les modalités, conditions et limites de notre intervention. Cette évaluation servira de base à l'élaboration de votre projet d'accompagnement personnalisé.

Évaluation périodique ou à date anniversaire

En cas d'évolution de votre situation, l'infirmier(e) référent(e) et/ou un responsable de secteur réévalue vos besoins et propose un avenant au DIPEC initial.

Matériel médicalisé

Du matériel médicalisé peut s'avérer indispensable pour exécuter les prestations dans de bonnes conditions de confort et de sécurité pour vous et le personnel accompagnant (lit médicalisé à hauteur variable, matelas anti-escarres, lève malade...).

Sa mise à disposition (loué ou acheté suivant la prise en charge de l'Assurance Maladie) est un préalable indispensable à la continuité des prestations par nos services. Dans l'attente de la mise en place, la cellule prévention peut vous prêter le matériel.

Classeur

Un classeur est mis en place au domicile de chaque personne pour assurer la transmission des informations entre tous les intervenants, la famille et la personne accompagnée.

En cas d'absence prévisible ou imprévisible de l'intervenant

Le responsable de secteur met tout en œuvre pour vous proposer un intervenant de remplacement. Vous pouvez choisir de ne pas avoir recours au remplacement.

Pour assurer la continuité des prestations, le personnel est amené à travailler par roulement.

Accès à votre domicile

L'accueil de nos intervenants au sein de votre domicile doit s'effectuer dans des conditions de sécurité permettant le bon déroulement des prestations.

Nous vous demandons de tenir impérativement votre chien attaché ou enfermé lors de nos passages.

Si vous n'êtes pas en mesure d'ouvrir seuls portes et portails, nous vous conseillons d'installer un boîtier à code sécurisé.



Arrêt des prestations

Pour les services de soins, les accords formalisés dans le DIPEC peuvent être dénoncés et la fin de la prise en charge décidée sur la demande :

- 1) Du patient ou de son représentant par écrit dans un délai raisonnable ;
- 2) Du médecin traitant (demande écrite) ;
- 3) Du médecin conseil (par notification au service) ;
- 4) Du service lorsque :
 - Les conditions matérielles, psychologiques et sociales ne sont plus réunies,
 - Les conditions d'hygiène, de sécurité du personnel ne sont plus assurées,
 - Lorsqu'il y aurait des risques à poursuivre une prise en charge inadaptée.

Dans ce cas, le patient et/ou son représentant sera avisé dans un délai raisonnable, par courrier recommandé, accompagné d'une information claire et objective à la personne et/ou à sa famille lui permettant de s'adresser à un autre professionnel de santé.

Pour le service d'aide à la personne, les accords formalisés dans le DIPEC peuvent être dénoncés si :

- Les conditions matérielles, psychologiques et sociales ne sont plus réunies,
- Les conditions d'hygiène, de sécurité du personnel ne sont plus assurées,
- Lorsqu'il y aurait des risques à poursuivre une prise en charge inadaptée.

Sauf cas de force majeure, le bénéficiaire ou son représentant sera avisé par courrier recommandé dans un délai de prévenance d'un mois.

- Dans le cas où la fin de la prise en charge est à l'initiative du bénéficiaire et/ou de son représentant, il devra adresser au service un courrier recommandé avec un préavis d'un mois.
- Dans le cas des services prestataires concernés par le droit d'option, en cas de conflit non résolu avec l'entité, la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles est annexée quand elle existe.



Bilan à 1 mois

Un mois après le démarrage des interventions à votre domicile, un questionnaire vous sera remis afin d'évaluer votre satisfaction. Ce premier échange sur la qualité de votre prise en charge permettra à nos services d'améliorer notre processus d'intégration des nouvelles personnes accompagnées et de ré adapter aux besoins votre plan d'accompagnement.

Questionnaire de satisfaction

Dans un souci d'amélioration de la qualité de nos interventions, un questionnaire de satisfaction concernant votre accueil vous est remis par l'intervenant au début de votre prise en charge. Nous vous adresserons également 1 fois par an un autre questionnaire de satisfaction qui nous permettra de recueillir vos opinions sur nos interventions afin de les faire évoluer.

À votre écoute

Pour toute suggestion ou problématique rencontrée, vous pouvez adresser un courrier à l'attention du Directeur de l'Association, qui traitera votre demande dans les meilleurs délais. L'équipe de coordination et administrative est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Vos remontées d'information peuvent être transmises par téléphone, par courrier ou par mail.

Le recours au médiateur de la consommation

En cas de litige avec notre structure, vous avez la possibilité de saisir gratuitement notre médiateur de la consommation.

Le consommateur peut choisir de saisir et déposer son dossier de plusieurs façons :

- Soit en ligne sur www.anmconso.com
- Soit par messagerie électronique à : contact@anmconso.com
- Soit par voie postale : Médiation de la Consommation ANM Consommation, 02 Rue de colmar, 94300 Vincennes.

Nos modalités de facturation



Pour le service prestataire

- Dans le cadre de l'APA-PCH, les interventions nous sont payées directement par le Conseil Départemental. Pour les bénéficiaires de l'APA, le ticket modérateur déterminé par le Conseil Départemental reste à votre charge et vous sera facturé mensuellement.

Si nous intervenons au-delà du plan d'aide (sur votre demande), une facture mensuelle vous sera adressée, payable à réception.

- Dans les autres cas (hors prise en charge du CD ou de la MDPH), une facture mensuelle vous sera adressée, payable à réception.

Pour le suivi des interventions, un badge est installé à votre domicile pour permettre aux intervenants de pointer le début et la fin de leur prestation. Ce système assure une facturation au réelle.

Pour le service mandataire

Vous paierez votre salarié mensuellement après réception de son bulletin de salaire édité par notre service. Vous réglerez également la facture mensuelle de notre Association correspondant aux frais de gestion

Tarifs en annexe du livret d'accueil



TÉLÉPHONE :
05 56 45 02 93

EMAIL :
Facturation prestataire :
a.alvinerie@soinssantedomicile.fr
Facturation mandataire :
s.gabarrou@soinssantedomicile.fr

Droits et Libertés de la personne accompagnée



Vos données personnelles

Les données vous concernant font l'objet de traitements automatisés dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, renforcée par le Règlement Générale à la Protection des Données (RGPD).

La personne aidée a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant (article 26 de cette même loi).

Conformément au RGPD et à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès (article 15 du RGPD) et de rectification (article 16 du RGPD) des données vous concernant ainsi que d'un droit à demander la limitation du traitement de vos données (article 18 du RGPD).

Conseil des habitants



Un conseil des habitants se réunit 3 à 4 fois par an afin d'échanger avec les différents acteurs de l'Association (personne accompagnée, famille, intervenants à domicile, salariés administratifs...) sur le fonctionnement de l'Association et de ses services et les projets de l'Association.



TÉLÉPHONE :
05 56 45 02 93

EMAIL Délégué à la protection des données :
dpo@soinssantedomicile.fr

CONCLUSION



Nos interventions s'effectuent dans le respect des chartes de déontologie et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Le secret professionnel et l'obligation de discrétion sont strictement respectés.

Nous mettons tout en œuvre pour vous satisfaire, dans le cadre et l'obligation de nos missions.

Nous vous remercions par avance de la confiance que vous nous accordez.

Nous vous invitons à consulter les documents annexés à votre livret.



TÉLÉPHONE :

05 56 45 02 93

EMAIL :

accueil@soinssantedomicile.fr

SITE INTERNET :

www.soinssantedomicile.fr

Nom de mon référent :

.....

N° de téléphone :

EMAIL :

.....@soinssantedomicile.fr