

LIVRET D'ACCUEIL DE L'ASSAD XV

**SERVICE DE SOINS
INFIRMIERS
À DOMICILE**



ASSAD XV^e

Service de Soins Infirmiers à Domicile
Accompagner Soigner Soutenir A Domicile

**ESA
ÉQUIPE
SPÉCIALISÉE
ALZHEIMER**

**ESNA
ÉQUIPE
SPÉCIALISÉE
NEUROLOGIQUE**

**PÔLE
NEUROLOGIQUE**

LE BILLET DU PRÉSIDENT

.....



L'ASSAD XV est une association de soins à domicile pérenne et fière de son personnel soignant qui met en œuvre l'ensemble de ses compétences pour la satisfaction des usagers. Engagée au service des habitants du 15^{ème} arrondissement les plus fragiles, que ce soit en raison de leur âge, d'un handicap ou d'une maladie neurologique, l'association a pour vocation de faciliter et d'accompagner leur maintien à domicile.

Les membres du conseil d'administration bénévoles et impliqués sont fiers d'agir aux côtés de l'équipe de direction et de l'ensemble du personnel soignant, paramédical, administratif, pour prendre en charge ces missions en garantissant un haut niveau d'exigence dans les soins journaliers de ses usagers en collaboration avec leur entourage.



Le Président de l'ASSAD XV
Monsieur Christophe BOURDEL

SOMMAIRE

Introduction	p.6
Historique	p.7
La charte des droits et libertés de la personne accueillie.....	p.8-10
La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap et dépendance. p.10-11	
Charte de bientraitance.....	p.11
Organigramme	p.12
Règlement de fonctionnement de l'ASSAD XV	p.14

SSIAD

ARTICLE 1	PRÉSENTATION	p.16
Article 1.1	L'équipe administrative	p.16
Article 1.2	L'équipe soignante	p.16
Article 1.3	L'équipe transversale.....	p.16-17
ARTICLE 2	CONDITIONS D'ADMISSION & ORGANISATION DU SERVICE	p.17
Article 2.1	Conditions d'admission	p.17
Article 2.2	Organisation du service	p.17-18
Article 2.3	Liste de matériel à fournir par l'utilisateur.....	p.19
Article 2.4	Gestion des absences, interruption de prise en charge et reprise.....	p.19

ESA

ARTICLE 3	PRÉSENTATION	p.22
Article 3.1	Conditions d'admission	p.22
Article 3.2	Fonctionnement de l'équipe	p.22

ESNA

ARTICLE 4	PRÉSENTATION	p.24
Article 4.1	Conditions d'admission	p.24
Article 4.2	Fonctionnement de l'équipe	p.24

ARTICLES COMMUNS A L'ENSEMBLE DU SERVICE

ARTICLE 5	LES ENGAGEMENTS RESPECTIFS	p.26
	LE PERSONNEL DE L'ASSAD	p.26
ARTICLE 6	L'USAGER ET/OU SON REPRÉSENTANT LÉGAL	p.26-27
ARTICLE 7	LÉGISLATION-RESPONSABILITÉ-ASSURANCE	p.28
	LÉGISLATION	p.28
Article 7.1	La confidentialité des informations.....	p.28
Article 7.2	Accès au dossier de l'utilisateur	p.28-29
ARTICLE 8	RESPONSABILITÉ	p.29
Article 8.1	Prévention des risques de maltraitance.....	p.29
Article 8.2	Mesure en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles.....	p.29
ARTICLE 9	ASSURANCES	p.29
ARTICLE 10	MODALITÉS D'EXPRESSION DES USAGERS ET CONDITIONS DE RÉSILIATION	p.30
	MODALITÉS D'EXPRESSION DES USAGERS	p.30
Article 10.1	Evaluation de la qualité du service et de la satisfaction des usagers	p.30
Article 10.2	Contestations ou réclamations.....	p.30
Article 10.3	Personnes qualifiées	p.30
ARTICLE 11	CONDITIONS DE RÉSILIATION	p.30

INTRODUCTION

Madame, Monsieur,

Afin de vous accompagner dans votre lieu de vie le plus longtemps possible, vous avez choisi notre établissement pour assurer les divers soins prescrits par votre médecin. Nous vous en remercions et vous souhaitons la bienvenue.

Nous nous engageons non seulement à vous dispenser des soins de qualité mais également à mettre tout en œuvre grâce à une équipe pluridisciplinaire dynamique et qualifiée pour vous accompagner le plus sereinement possible tout au long de votre prise en soins.

Ce livret d'accueil est destiné à vous apporter des informations sur notre structure, nos missions et porter à votre connaissance le règlement de fonctionnement de notre établissement. Nous vous conseillons de prendre le temps de le lire.

Accès au service :

L'ASSAD XV est située au 201 rue Lecourbe 75015 Paris, vous pouvez contacter les bureaux du lundi au vendredi de 8h à 17h30 et le week-end de 8h à 15h.

En dehors de ces horaires, un secrétariat à distance assure la réception de vos appels tous les jours jusqu'à 20h en cas d'urgence. Après 20h, les appels sont centralisés par le secrétariat de nuit et sont traités le lendemain. En cas d'urgence appeler le SAMU : 15 ou les POMPIERS : 18.

HISTORIQUE DE L'ASSAD XV

Créée en 1981, l'ASSAD XV (Association de Services et Soins à Domicile) est une association de loi 1901 à but non lucratif qui propose des soins et services aux personnes âgées ou en situation de handicap sur l'ensemble du 15^{ème} arrondissement de Paris.

Les valeurs essentielles définies dans le projet associatif sont :

« Accompagner, Soigner, Soutenir, A Domicile »

Ainsi le projet associatif réaffirme l'existence de valeurs humanistes fortes tant à l'égard de la personne soignée que des professionnels, qui peuvent être résumées ainsi :

- Solidarité et convivialité
- Confiance et authenticité de la relation à l'autre
- Respect et écoute de l'autre.

Ces valeurs éthiques sont en parfaite adéquation avec celles portées par la loi du 2 janvier 2002 qui encadre l'activité médico-sociale en plaçant l'utilisateur au centre du dispositif, mais aussi avec celles défendues dans la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et/ou de la personne accueillie.

En 1983, l'association signe une convention de financement avec la Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Ile de France (CRAMIF). Grâce à cette convention, les soins délivrés par l'ASSAD XV sont pris en charge par la sécurité sociale pour tous les assurés sociaux.

Depuis 2003, l'association n'a cessé de se développer tant en interne (recrutement et capacité d'accueil) qu'en externe (liens dynamiques avec l'ensemble des partenaires de soins du secteur).

L'ASSAD XV a également mis en place deux nouvelles équipes spécialisées, qui permettent d'élargir les domaines de compétences et qui constituent le pôle neurologique :

- En 2008, L'ASSAD XV répond à un appel à projet pour la constitution d'une équipe spécialisée Alzheimer expérimentale, dans le cadre du « plan Alzheimer 2008-2012 ». Cette équipe, constituée de psychomotricien(ne)s et d'assistant(e)s de soins en gérontologie (ASG), est spécialisée dans la prise en soins d'utilisateurs ayant la pathologie d'Alzheimer ou une maladie apparentée.
- En 2017, l'association répond à un nouvel appel à projet, dans le cadre du « plan maladies neurodégénératives 2014-2019 », pour la constitution d'une équipe ESN-A (Equipe Spécialisée Neurologie A domicile). Cette équipe est spécialisée dans les maladies neurologiques et est composée d'un(e) ergothérapeute, d'un(e) psychomotricien(ne), et d'un(e) psychologue. Cette équipe est opérationnelle depuis le 1er mars 2018.
- En 2019, les membres du conseil d'administration et le Président de l'Association, Monsieur Christophe BOURDEL ont décidé d'ouvrir l'assemblée générale aux usagers et à leurs aidants. C'est ainsi que deux usagers et deux représentants des familles ont participé à la dernière assemblée générale qui s'est tenue le 25 juin 2019 dans les locaux de l'ASSAD XV. Les membres du Conseil d'Administration ont pu échanger en toute convivialité sur le quotidien de ces personnes prises en charge par le SSIAD.

Charte 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 L.311-4 du code de l'action sociale et des familles)

Article 1

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

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

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10

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

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1.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.

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 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.

8.Preservation 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 protection

Juridique de la personne vulnérable

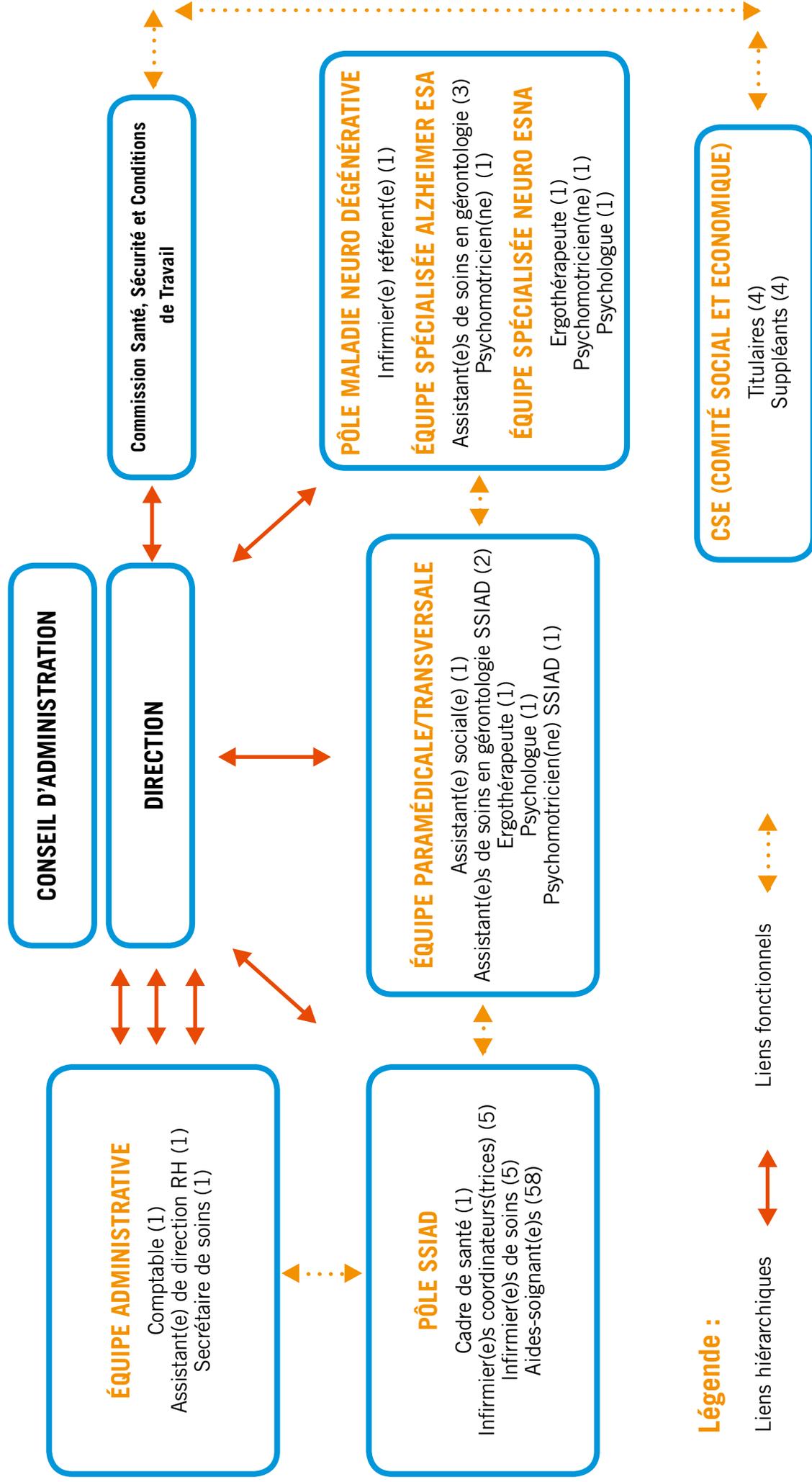
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. Information

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

Charte de bientraitance

- 1. Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient.
- 2. Donner** à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- 3. Garantir** à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- 4. Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.
- 5. S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.
- 6. Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale.
- 7. Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.
- 8. Rechercher** constamment l'amélioration des prestations de soins, d'hygiène, d'accompagnement et d'information.
- 9. Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10. Evaluer** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.



RÉGLEMENT
DE
*FONCTIONNEMENT*¹

.....

1 : En vertu de l'article L.311-4 et L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret N°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent Règlement a pour objectif de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre part les modalités de fonctionnement du service.

Textes en vigueur :

- en vertu de l'article L.311-4 et L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret N°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectif de définir d'une part, les droits et les obligations des personnes accueillies et d'autre part les modalités de fonctionnement du service.
- circulaire DGAS/SD 5 n°2008-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du Livret d'Accueil.
- décret 2004-613 du 25 juin 2004 relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des SSIAD, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile.
- loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles.
- loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative au Règlement Général sur la Protection des Données (RGDP)
- arrêté conjoint n°2015/288 du 30 janvier 2015 portant désignation des personnes qualifiées prévues à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles.
- loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- code de déontologie Infirmier : décret n° 2016-1605 du 25 novembre 2016.
- loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.
- les articles L. 312-1 et suivants et D.312-1 et suivants du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

SSIAD

.....

Service de Soins Infirmiers À Domicile

Informations pratiques

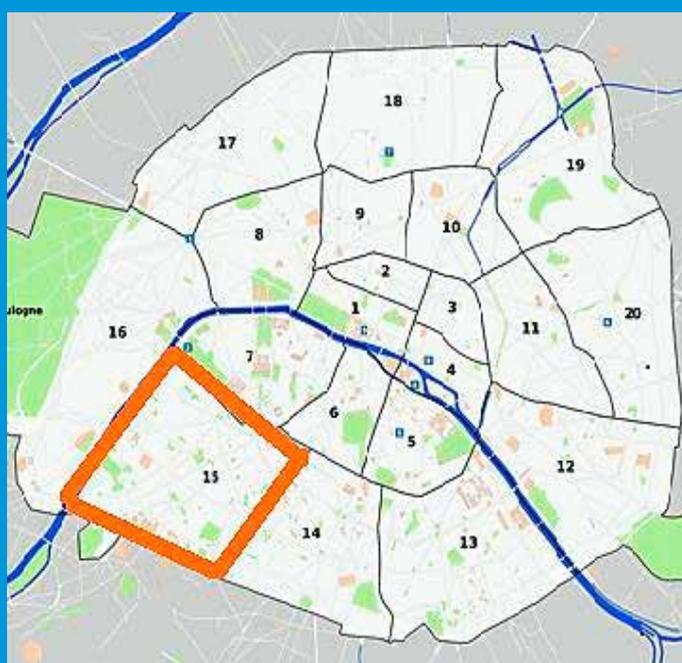
01 44 19 61 61
soins@assad15.fr

Administratif

Du Lundi au Vendredi
De 8h à 17h30

Soins

Du Lundi au Dimanche
De 8h à 20h



Le SSIAD

A une capacité d'accueil de 235 usagers, dont 220 places réservées aux usagers de plus de 60 ans et 15 places aux usagers en situation de handicap et/ou atteints de pathologies chroniques invalidantes.

Le service intervient sur le 15^{ème} arrondissement et est réparti en 5 secteurs géographiques : JAVEL, NECKER, GRENELLE, BRANCION et ST LAMBERT.

Chaque secteur, constitué de 40 à 60 usagers, est piloté par un(e) IDEC (infirmier(e) diplômé(e) d'état coordinateur(trice) et composé d'un(e) IDE (infirmier(e) diplômé(e) d'état) et d'une équipe d'AS (aides-soignant(e)s).

Article 1 - Présentation

Article 1.1 - L'équipe administrative

- **Le directeur** : gère l'ensemble de la structure.
- **Le (la) comptable** : tient la comptabilité du service.
- **L'assistant(e) de direction RH** : suit l'ensemble des ressources humaines en étroite collaboration avec la direction.

Article 1.2 - L'équipe soignante

- **Le (la) cadre de santé** : encadre l'équipe pluridisciplinaire et transversale, garantit l'organisation et la qualité des soins, veille et participe à l'animation et au développement des différents partenariats sur le territoire (Hôpitaux/HAD, établissements médico-sociaux, réseaux de soins, Maison des Aînés et des Aidants, médecins et autres professionnels de santé, auxiliaires de vie...).

- **Infirmier(e)s diplômé(e)s d'état coordinateurs(trices) (IDEC)** : évaluent les besoins de l'utilisateur et élaborent, en accord avec ce dernier, son plan de soins individualisé. Elles veillent à la bonne organisation du maintien à domicile, assurent la coordination des différents intervenants. Elles sont responsables des admissions. Si besoin, elles évaluent avec l'ergothérapeute la nécessité de la mise en place de matériel médical indispensable à la sécurité de l'utilisateur et du personnel de l'ASSAD.

- **Les infirmier(e)s de soins** : assurent les soins infirmiers techniques sur pres-

cription médicale ainsi que les actes issus de leur rôle propre (conseils, informations et surveillances...), et encadrent les étudiant(e)s infirmier(e)s que l'utilisateur peut être amené à rencontrer au domicile.

- **Les aides-soignant(e)s** : assurent les soins d'hygiène (toilette, aide à l'habillage), de confort, de sécurité (installation) et de prévention sur délégation de l'infirmier(e), dans le respect du projet de soins individualisé et sous la responsabilité de l'IDEC.

Elles ont un rôle d'information, de surveillance et d'encadrement auprès des étudiants AS et IDE que l'utilisateur peut être amené à rencontrer au domicile. Elles sont également aptes à vous accompagner dans la réalisation de votre projet d'accompagnement personnalisé.

- **Le (la) secrétaire de soins** : gère les appels téléphoniques, les absences et les admissions. Elle recueille les plaintes, les réclamations et peut vous apporter des informations sur le fonctionnement du service.

Article 1.3 - L'équipe transversale

- **Le (la) psychomotricien(ne)** : améliore la qualité de vie de l'utilisateur au domicile par des exercices corporels (relaxation, gymnastique douce, jeux...). Elle apporte également un bien-être global dans l'objectif de maintenir les capacités existantes (équilibre, prévention des chutes et/ou apaisement psychocorporel).

- **L'ergothérapeute** : facilite le maintien à domicile des usagers en favorisant l'indépendance dans les activités quotidiennes. Après une évaluation globale des capacités et des difficultés rencontrées au quotidien, il/elle accompagne la mise en place de solutions : programme de rééducation, recherche et mise en place d'aides techniques, aménagement du logement etc, et ce afin de répondre aux souhaits et au projet de vie de l'usager.
- **Le (la) psychologue** : évalue les besoins de l'usager et de son entourage, apporte un soutien psychologique et oriente si besoin.
- **L'assistant(e) social(e)** : écoute, informe, oriente et soutient l'usager et son entourage dans le cadre de ses difficultés sociales, familiales ou économiques. Elle aide à la constitution des dossiers d'aide pour le maintien à domicile (dossier APA² ou MDPH³, demandes d'intervention d'aides-ménagères ou d'auxiliaires de vie, portage de repas...) ou l'entrée en institution (dossier de demandes d'EHPAD). Elle est chargée de signaler aux autorités compétentes les situations de maltraitance détectées par l'équipe pluridisciplinaire.

L'ensemble des équipes du SSIAD a pour mission de former les futurs professionnels de la santé (aides-soignant(e)s, infirmier(e)s, psychomotricien(ne)s, ergothérapeutes...) à l'occasion de stages réalisés au sein du service.

Article 2- Conditions d'admission et organisation du service

Article 2.1 - Conditions d'admission

Le SSIAD répond à des demandes de soins infirmiers, d'hygiène et de confort sur prescription médicale, auprès de personnes âgées ou auprès de personnes de moins de 60 ans présentant une pathologie chronique et/ou invalidante. Ces soins sont pris en charge à 100% par l'assurance maladie dès lors que l'usager bénéficie d'une couverture sociale.

Le service pourra intervenir si :

- vous habitez dans le 15^{ème} arrondissement de Paris
- vous êtes âgé de 60 ans et plus et êtes en perte d'autonomie
- vous avez moins de 60 ans et vous trouvez en situation de handicap ou présentez une pathologie chronique ou invalidante entraînant un besoin d'aide partielle ou totale en matière d'hygiène corporelle.

Documents indispensables pour une admission au sein de nos services :

- l'attestation de sécurité sociale valide (ouverture des droits sociaux en cours)

- une prescription médicale du médecin traitant ou hospitalier (à renouveler au cours du séjour).

L'admission est considérée comme définitive à la signature en deux exemplaires du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC), accompagné du consentement au partage de données personnelles. Un exemplaire sera remis au service dans un délai maximal de 15 jours.

Personnes ne pouvant bénéficier de l'intervention du SSIAD :

- les usagers autonomes qui ont besoin uniquement de soins infirmiers
- les usagers dont les besoins ne nécessitent que l'intervention d'une auxiliaire de vie (courses, ménage).

Article 2.2 - Organisation du service

La demande d'admission se fait auprès du secrétariat de soins, soit par téléphone soit par mail. Celle-ci l'enregistre et la transmet à l'IDEC du secteur concerné.

L'IDEC contacte l'usager, sa famille ou le professionnel à l'origine de la demande, afin de déterminer les conditions de vie et proposer une visite à domicile afin

² APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

³ MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

d'évaluer les besoins. Cette visite déterminera une éventuelle admission et/ou une réorientation vers d'autres services de soins et/ou professionnels de santé.

Lors de cette visite, la présence d'un proche, d'un membre de la famille ou du représentant légal, est souhaitée.

- L'IDEC évalue les besoins, le cadre, les habitudes de vie et les souhaits de prise en soins de l'usager.
- L'IDEC présente à l'usager et/ou à son représentant légal et à ses proches :

- le livret d'accueil, qui expose les modalités d'intervention des différents services proposés par l'ASSAD XV, ainsi que le règlement de fonctionnement de la structure

- le DIPEC (Document Individuel de Prise En Charge), qui est un contrat entre l'usager et l'établissement de soins. **Ce document est à lire attentivement et à signer dans un délai de 15 jours.**

- Le consentement au partage de données personnelles à signer dans un délai de 15 jours.

- A l'issue de cette 1^{ère} visite, l'infirmier(e) coordinateur(trice) propose à l'usager un plan de soins individualisé qui sera réactualisé tous les 6 mois et/ou en fonction de l'évolution de sa situation et de son état de santé.

A noter :

- L'équipe pluridisciplinaire de l'ASSAD XV comprend des professionnels diplômés d'état, hommes ou femmes.
- Un créneau horaire est proposé par le service en fonction des priorités médicales, de votre mode de vie et de l'ordre de passage des autres usagers du secteur. **Ces horaires peuvent fluctuer en fonction des urgences et des priorités du service.**

Les soins sont réalisés du lundi au dimanche entre 8h et 20h en fonction des places disponibles.

Au quotidien, il est impératif que l'équipe de soins puisse disposer :

- du libre accès au domicile :

- la structure ne prenant pas en charge la gestion des clés, celles-ci doivent être mises à disposition dans un endroit accessible (gardien, voisin, commerçant proche, boîte à clé)

- d'un environnement favorable à la qualité des soins :

- lieux propres

- éloignement, si possible, des animaux de compagnie avant l'arrivée du personnel

Afin d'assurer la pérennité du maintien à domicile, l'équipe pluridisciplinaire pourra vous accompagner dans la mise en place d'aides humaines et/ou techniques, afin de garantir des conditions environnementales, matérielles et médicales sécuritaires.

Les missions du SSIAD comprennent :

- des soins d'hygiène et de confort délivrés par des aides-soignant(e)s
- des soins infirmiers délivrés par un(e) infirmier(e) du service ou par un(e) infirmier(e) libéral(e) conventionné(e) avec le service
- des interventions de l'équipe transversale (ergothérapeute, psychologue, psychomotricien(ne), assistant(e) social(e))
- au-delà de ses missions principales, le service est tenu de vous proposer un projet d'accompagnement personnalisé, conformément aux recommandations de l'ANESM⁴ sur la bientraitance et de la loi 2002-2 du janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et repris dans le CASF⁵ à l'article 312-3, qui rappelle que l'usager est acteur de son accompagnement.

Ce projet d'accompagnement personnalisé (PAP) a pour objectif d'élaborer, de programmer et de mettre en œuvre des prestations et des activités individuelles ou collectives en cohérence avec les ressources de l'ASSAD XV d'une part, avec celles du territoire d'autre part et enfin avec les attentes et les souhaits de

⁴ Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux

⁵ Code de l'Action Sociale et des Familles

l'utilisateur.

Ce projet fait suite à l'évaluation des besoins de la personne et au recueil d'informations sur son histoire de vie, ses centres d'intérêts et ses habitudes. Pour ce faire, l'ASSAD XV transmettra à l'utilisateur un livret de recueil de données explicitant la démarche.

Ce projet d'accompagnement personnalisé constitue un droit, il peut être entrepris à tout moment de la prise en charge par le service. Il peut être refusé par l'utilisateur.

Les partenariats :

Le personnel soignant est amené à intervenir dans des établissements d'hébergements avec lesquels l'ASSAD XV a passé des conventions de collaboration. Nous pouvons également solliciter du personnel infirmier libéral qui doit être obligatoirement conventionné avec notre établissement.

Nos interventions peuvent également être concomitantes avec celles de l'hospitalisation à domicile publique (HAD AP/HP) et/ou privé (La Croix Saint-Simon, Santé Service) avec qui nous avons signé des contrats de collaboration. Nous travaillons avec différents partenaires, réseaux de soins, médecins libéraux, hôpitaux, pédicures, kinésithérapeutes sur le territoire du 15^{ème} arrondissement afin d'assurer la continuité des soins et un maintien à domicile sécurisé dans les meilleures conditions possibles.

L'ASSAD XV ne prend pas en charge :

- le matériel de maintien à domicile (lit médicalisé, lève malade, déambulateur et autres matériels médicaux)
- le matériel nécessaire à la réalisation des soins
- les autres intervenants extérieurs (médecin, kinésithérapeute, orthophoniste...).

Article 2.3 - Liste de matériel à fournir par l'utilisateur

Pour le personnel de l'ASSAD :

- 1 savon liquide pour les mains
- 1 essuie tout

Pour l'utilisateur :

- mettre à disposition des vêtements et linges propres (matin et soir) en fonction du nombre de passages

- 2 gants de toilette (1 pour le haut et 1 pour le bas)
- 2 serviettes de toilette propres (1 pour le haut et 1 pour le bas)
- 1 shampoing, gel douche ou savon
- coupe ongles, rasoir, brosse à dents de l'utilisateur, brosse à cheveux ou peigne et 1 thermomètre
- des protections adaptées en cas d'incontinence, des alèses
- seringues, compresses, piluliers et autre matériel nécessaire aux soins infirmiers selon le besoin
- sacs poubelles pour l'évacuation des déchets liés aux soins.

Article 2.4 - Gestion des absences, interruption de prise en charge et reprise

L'organisation du service nécessite que le service soit prévenu le plus tôt possible de votre absence.

En cas d'absence non signalée lors du passage d'un membre de l'équipe pluridisciplinaire, le soin est annulé. La multiplicité des absences non signalées engendrera une fin de prise en charge.

- En cas d'absence temporaire (congés ou autre), le service doit être prévenu au moins une semaine à l'avance.
- En cas d'hospitalisation, le service doit être prévenu dès la décision du médecin traitant ou du service hospitalier.

Le service doit être prévenu suffisamment à l'avance d'une sortie d'hospitalisation afin de pouvoir anticiper la planification des soins lors de votre retour.

Toute absence supérieure à 30 jours entraîne la clôture de la prise en soins. Aussi, pour bénéficier à nouveau de nos interventions, il est impératif d'effectuer une nouvelle demande d'admission avec une ordonnance médicale à jour. L'infirmier(e) coordinateur(trice) de votre secteur effectuera une visite d'évaluation et vous proposera si nécessaire une reprise des soins, en fonction des possibilités du service.

ESA

.....

Équipe Spécialisée Alzheimer

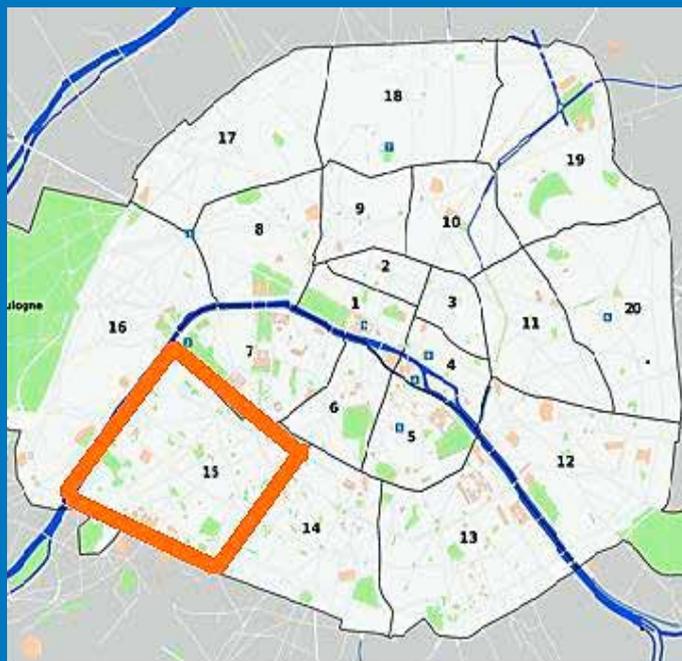
Informations pratiques

Du Lundi au Vendredi

De 9h à 17h

01 44 19 45 92 - esa@assad15.fr

ESA



ESA

L'Équipe Spécialisée Alzheimer intervient pour accompagner et réhabiliter des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées et présentant un potentiel de réhabilitation.

Article 3 - Présentation

- **L'infirmier(e) référent(e)** : coordonne le fonctionnement de l'équipe, participe au développement du réseau partenarial et peut intervenir si nécessaire lors de l'entretien initial.
- **Le (la) psychomotricien(ne)** : évalue les besoins et demandes de la personne prise en soins afin de lui proposer un projet d'accompagnement personnalisé dans l'objectif de maintenir et/ou restaurer des capacités dans les activités de la vie quotidienne.
- **Les assistantes de soins en gérontologie** : assurent la mise en œuvre du projet d'accompagnement auprès de la personne et de son entourage en proposant des activités thérapeutiques de stimulation et de réhabilitation. Elles apportent également conseils et soutien aux proches.

Article 3.1 - Conditions d'admission

- Accord du patient et/ou de son entourage
- Secteur d'intervention : le 15^{ème} arrondissement de Paris
- MMS >15/30 avec une capacité de réhabilitation et d'apprentissage.

Nous intervenons sur prescription médicale pour une durée de 15 séances maximum/an. Les séances sont prises en charge à 100% par la sécurité sociale.

Documents indispensables pour une admission au sein de nos services :

- l'attestation de sécurité sociale valide (ouverture des droits sociaux en cours)

- une prescription médicale du médecin traitant ou hospitalier.

L'admission est considérée comme définitive à la signature du Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) signé en deux exemplaires, dont un exemplaire sera remis au service dans un délai maximal de 15 jours.

Article 3.2 - Fonctionnement de l'équipe

Nous effectuons un bilan d'admission afin de déterminer vos attentes et vos objectifs. Nous construisons avec vous un programme de réhabilitation et d'accompagnement en fonction de vos souhaits et objectifs :

- le (la) psychomotricien(ne) effectue un bilan sur 2 séances, puis assure le relai avec l'assistante de soins en gérontologie
- l'assistante de soins en gérontologie assure la réhabilitation de la personne prise en soins et l'accompagnement de son entourage
- si besoin, une mise en place de relais auprès d'une structure partenaire est proposée au fur et à mesure de notre prise en soins

Si notre équipe ne peut intervenir : nous vous réorientons vers des partenaires de soins adaptés à vos besoins. L'équipe transmet un bilan initial et un bilan final de programme au médecin traitant et au neurologue.

ESNA

.....

Équipe Spécialisée Neurologique de réadaptation et
d'Accompagnement à domicile

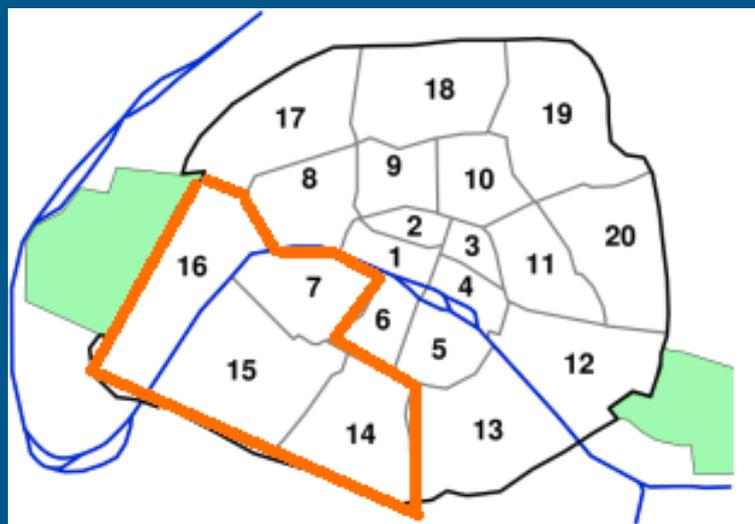
Informations pratiques

Du Lundi au Vendredi

De 9h à 17h30 (sauf le vendredi 17h)

01 44 19 45 95 - esna@assad15.fr

ESNA



ESNA

L'Equipe Neurologique Spécialisée A domicile intervient pour accompagner et réadapter des personnes atteintes de troubles neurologiques diagnostiqués et présentant un potentiel de réadaptation.

Article 4 - Présentation

- **L'infirmier(e) référent(e)** : évalue avec le bénéficiaire les objectifs d'accompagnement et de réadaptation. Elle coordonne l'ensemble du programme en accord avec le bénéficiaire. Elle construit un lien de confiance afin d'encourager les bénéficiaires à poursuivre leurs objectifs de réadaptation.
- **Le (la) psychomotricien(ne)** : s'occupe des troubles du mouvement et du geste dans leurs dimensions neuromotrices, affectives, tonico-émotionnelles, sociales et cognitives. Il aide la personne à maintenir et/ou renforcer les capacités existantes afin de favoriser un bien-être corporel et les interactions avec son environnement.
- **L'ergothérapeute** : vise à maintenir, restaurer et permettre les activités humaines de manière sécurisée, autonome et efficace. Il prévient, réduit ou supprime les situations de handicap en tenant compte des habitudes de vie de la personne et de son environnement. Il cherche à améliorer la performance occupationnelle de la personne.
- **Le (la) psychologue clinicien(ne)** : soutient et accompagne le patient et son entourage. Il peut intervenir sur les problématiques liées aux complications du handicap.

Article 4.1 - Conditions d'admission

- Accord du patient et/ou de son entourage.
- Secteurs d'intervention : 14^{ème}, 15^{ème}, 16^{ème} et 7^{ème} arrondissements de Paris.

Nous intervenons sur prescription médicale pour une durée de 18 séances maximum/an. Les séances sont prises en charge à 100% par la sécurité sociale.

Documents indispensables pour une admission au sein de nos services :

- L'attestation de sécurité sociale valide (ouverture des droits sociaux en cours)
- Une prescription médicale du médecin traitant ou hospitalier.

L'admission est considérée comme définitive à la signature du Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) signé en deux exemplaires, dont un exemplaire sera remis au service dans un délai maximal de 15 jours.

Accompagnement en priorité des patients atteints de :

- sclérose en plaques
- Parkinson
- AVC
- traumatisme crânien
- toute autre pathologie neurologique diagnostiquée.

Article 4.2 - Fonctionnement de l'équipe

Nous effectuons un bilan d'admission en binôme afin de déterminer vos attentes et vos besoins.

Nous construisons avec vous un programme de réadaptation et d'accompagnement personnalisé en fonction de vos souhaits et objectifs.

Si notre équipe ne peut intervenir : nous vous réorientons vers des partenaires de soins adaptés à vos besoins. L'équipe transmet un bilan initial et un bilan final de programme au médecin traitant et au neurologue.

**ARTICLES
COMMUNS
À L'ENSEMBLE
DU SERVICE**

Articles communs à l'ensemble du service

LES ENGAGEMENTS RESPECTIFS

Article 5 - Le personnel de l'ASSAD

L'ensemble du personnel soignant de l'ASSAD XV est diplômé d'état. Il respecte la charte des droits et libertés de la personne accueillie et de la personne âgée et dépendante.

L'ASSAD XV, en qualité d'établissement médico-social, est un terrain de stage pour les étudiants. Des conventions sont signées avec des écoles ou centres de formation professionnelle. Le personnel est susceptible d'être accompagné par des étudiants lors des interventions.

Le personnel de l'ASSAD s'engage au cours de son intervention à :

- prévenir de la présence d'un étudiant
- se présenter en arrivant au domicile
- respecter la confidentialité des informations concernant la personne soignée et son entourage
- respecter la dignité et l'intimité des usagers ainsi que leurs convictions philosophiques, politiques et religieuses
- respecter la charte de bientraitance de l'utilisateur jointe à ce document, ainsi que la Charte des Droits et Libertés
- informer l'utilisateur des changements d'horaires et exceptionnellement de l'annulation du soin
- réévaluer les besoins de l'utilisateur pour lui fournir les prestations les plus adaptées.

Il a le devoir :

- de porter une tenue vestimentaire adaptée et d'utiliser le matériel d'hygiène et de protection adéquat
- de respecter les consignes d'hygiène,

de sécurité et les protocoles de soins

- d'être attentif et de signaler tout acte de violence ou de maltraitance dont il aura été témoin et qui pourra être constaté
- de transmettre au service tout événement afférent à la prise en soins
- de remplir le dossier de soins afin d'assurer la traçabilité de ses interventions.

En revanche, le personnel soignant n'est pas habilité à :

- recevoir de votre part des pourboires, prêt d'argent ou autres dons
- réaliser des prestations ou actes hors champ de ses compétences (ménage, courses...)
- utiliser un langage ou avoir un comportement familier à l'égard des usagers, leur famille ou de tout autre intervenant.

Article 6 - L'utilisateur et/ou son représentant légal

Le métier de soignant, pour être exercé dans de bonnes conditions, nécessite reconnaissance et respect mutuel. L'utilisateur et son entourage doivent avoir à l'égard du personnel soignant un comportement respectueux.

D'une part, il s'engage à être soigné par tous les membres de l'équipe (hommes et femmes).

Toute discrimination de nature raciale culturelle ou sexiste, ou violence de nature verbale, physique ou psychologique ne peut être tolérée à l'égard des soignants et conduira à la rupture immédiate de la prise en soins.

D'autre part, l'utilisateur s'engage à :

- honorer les termes du Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC), ainsi que le présent règlement de fonctionnement qui s'impose à lui, à son représentant légal et à son entourage
- mettre à l'écart des soignants leurs animaux domestiques et s'assurer d'un environnement salubre
- informer le service en cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation et à participer à la recherche de solutions pouvant convenir aux deux parties
- fournir à la coordinatrice toutes les informations médicales le concernant (ordonnances, comptes rendus)
- fournir le matériel et les produits nécessaires au bon fonctionnement des soins
- prendre en compte les aides techniques préconisées par l'ergothérapeute
- autoriser le personnel soignant à utiliser sa ligne téléphonique pour appeler le service ou les secours en cas d'urgence
- remettre au service le dossier de soins en fin de prise en charge.

La famille ou le représentant légal s'engage à :

- être partie prenante dans l'accompagnement de l'utilisateur
- assurer des conditions de vie décentes tout au long de la prise en soins de l'utilisateur

- mettre en place un autre type de soutien quand la famille ou le représentant légal ne peut plus assurer cette aide (services d'aides-ménagères, d'auxiliaires de vie...)
- rester joignable en cas de nécessité
- signaler toute absence au service.

Toute absence et retour de l'utilisateur devront être signalés au service dans un délai d'une semaine avant le jour du départ ou de rentrée, afin de pouvoir planifier les soins.

LEGISLATION – RESPONSABILITE – ASSURANCE

Article 7 - Législation

En vertu des articles L.311-4 et L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret N°2003-1095 du 14 novembre 2003, le présent règlement a pour objectif de définir d'une part, les droits et obligations des personnes accueillies et d'autre part les modalités de fonctionnement du service.

Article 7.1 - Confidentialité des informations

Le service s'engage à respecter les directives de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Les dossiers sont conservés dans les conditions de sécurité et de confidentialité qui s'imposent et sont archivés selon les mêmes principes. Le personnel est soumis au secret professionnel et est tenu à une obligation de discrétion professionnelle pour les faits, informations ou documents dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

Ces règles s'imposent de la même manière au personnel de remplacement, aux stagiaires et à toute personne intervenant à quelque titre que ce soit dans la structure. Ces informations sont réservées à l'usage interne du service. Conformément aux dispositions des articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations vous concernant.

Vous êtes pris en charge par l'ASSAD XV. Dans ce cadre, des données de santé à caractère personnel vous concernant peuvent être hébergées à l'extérieur de l'établissement. Cet hébergeur dispose de l'agrément délivré par le ministre en charge de la santé, en application des dispositions de l'article L.1111-8 du

code de Santé Publique et du décret n°2006-6 du 04 janvier 2006 relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

Conformément à la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, votre consentement est présumé. Vous pouvez cependant vous opposer à l'hébergement de vos données de santé à caractère personnel pour un motif légitime.

Article 7.2 - Accès au dossier de l'utilisateur

Tout usager et/ou son représentant légal peut demander à accéder à son dossier auprès d'un établissement médico-social. L'utilisateur peut y accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne. En dehors du patient lui-même, cette demande peut être effectuée par le titulaire de l'autorité parentale (pour les mineurs), par le mandataire (pour les personnes sous protection juridique), et sous certaines conditions, par son ayant droit (en cas de décès de l'intéressé), ou par toute personne (comme son médecin traitant par exemple) désignée comme intermédiaire par l'utilisateur.

La communication du dossier paramédical doit intervenir au plus tard dans les huit jours suivant la demande et au plus tôt dans les 48 heures.

Si les informations remontent à plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Cette période de cinq ans court à partir de la date à laquelle l'information médicale a été constituée.

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, c'est-à-dire à toutes les données qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou à une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé.

La demande peut être adressée au professionnel de santé, au cadre de santé et/ou à la direction de l'ASSAD XV.

L'accès aux données se fait, au choix du demandeur, soit par consultation sur place avec éventuellement remise de copies, soit par l'envoi des documents (si possible en recommandé avec accusé de réception). Les frais de délivrance de ces copies sont à la charge du demandeur, sans pouvoir excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.

Avant toute communication, le destinataire de la demande doit vérifier l'identité du demandeur (ou la qualité de médecin de la personne désignée comme intermédiaire). Pour les mineurs et les majeurs sous protection juridique, ce sont les titulaires de l'autorité parentale et les mandataires qui exercent ce droit d'accès aux informations médicales.

Par ailleurs, une personne mineure peut s'opposer à ce qu'un médecin communautaire au titulaire de l'autorité parentale des informations qui la concernent. Dans un tel cas de figure, le praticien doit néanmoins s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à l'information de ses parents. Si ce dernier maintient son opposition, la demande du titulaire de l'autorité parentale ne peut pas être satisfaite et le médecin doit alors faire état par écrit de cette opposition.

Article 8 - Responsabilité

Article 8.1 - Prévention des risques de maltraitance

La violence verbale et physique, les comportements ayant pour effet de ridiculiser, l'usage de surnoms de nature dégradante, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence sont interdits. Le personnel de l'ASSAD XV est tenu de signaler « tout acte » ou

« suspicion d'acte de maltraitance » observé, par oral et par écrit, au directeur. Le personnel ayant signalé des mauvais traitements ne peut encourir aucune discrimination dans sa fonction de par son témoignage. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives ou judiciaires.

NUMERO MALTRAITANCE 3977

Article 8.2 - Mesures en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles

Lors du passage du soignant, si l'utilisateur ne répond pas, le service recherchera les raisons possibles de ce silence auprès de la famille, de la personne référente ou de confiance ou d'autres intervenants à domicile. Il pourra être amené, faute de réponse, à faire intervenir les POMPIERS afin d'accéder au domicile de l'utilisateur pour lui porter secours.

ATTENTION : LES FRAIS EVENTUELS OCCASIONNES RESTERONT A LA CHARGE DE L'USAGER

Article 9 - Assurances

Le personnel de l'ASSAD est assuré par l'association en responsabilité civile pour les risques professionnels.

L'utilisateur et/ou son représentant légal devra être assuré pour les dommages qui seraient de son fait. Il préviendra par écrit la direction de toute dégradation causée à son domicile par le personnel de l'ASSAD.

Les objets ou bijoux de valeur doivent être rangés sous clés. Ils sont sous la seule responsabilité de l'utilisateur ou de son représentant légal.

MODALITES D'EXPRESSION DES USAGERS ET CONDITIONS DE RESILIATION

Article 10 - Modalités d'expression des usagers

Article 10.1 - Evaluation de la qualité du service et de la satisfaction des usagers

L'ASSAD est engagée dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. A ce titre, un questionnaire d'évaluation de l'accueil du service est remis à l'utilisateur à chaque admission par l'infirmier(e) coordinateur(trice). Une fois rempli par l'utilisateur ou son représentant légal, ce questionnaire est à retourner à l'ASSAD au plus tard dans les 15 jours. Pour les prises en charge de longue durée, un questionnaire de satisfaction sera adressé à l'utilisateur une fois par an. Une synthèse des résultats de cette enquête sera communiquée à chaque usager.

Article 10.2 - Contestations ou réclamations

Quels que soient les questions ou problèmes, l'utilisateur est invité à rencontrer ou contacter l'infirmier(e) coordinateur(trice) afin qu'elle essaie de trouver la solution la plus adaptée à sa situation.

Les éventuelles doléances et réclamations des usagers doivent être transmises par écrit à la direction. Celles-ci sont traitées et consignées dans un registre prévu à cet effet.

Article 10.3 - Personnes qualifiées

L'utilisateur ou son représentant légal peut gratuitement, sur simple demande, faire appel à une personne qualifiée. Ces personnes sont prévues pour assister et orienter toute personne en cas de désaccord avec le service.

- Mme Marie-Françoise FUCHS, Présidente de l'association Old'up
- Mr Daniel GODINOT, Administrateur des associations Les Jours Heureux, l'Essor et de l'Association Tutélaire de Paris (ATIP)
- Mr Jean-Christophe LAHLU, Directeur de résidences sociales, association ALJT Paris

L'ensemble de l'équipe de l'ASSAD XV vous remercie d'avoir pris le temps de lire le livret d'accueil ainsi que le règlement de fonctionnement et reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

- Mme Christine PATRON, Vice-présidente de l'association ISATIS
- Mme Michèle PEYRAUD ancienne chef de service à la DASES, Département de Paris

Les courriers ou courriels de sollicitation des personnes qualifiées sont à transmettre à la Délégation Départementale de Paris de l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France aux coordonnées suivantes :

Service Signalement Réclamations
Délégation départementale de Paris
Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France
35, rue de la gare 75935 PARIS CEDEX 19

Adresse mail :
ARS-DD75-PERSONNES-QUALIFIEES@ars.sante.fr

Article 11 - Les conditions de résiliation

La prise en charge peut être arrêtée à tout moment à l'initiative :

- de l'utilisateur ou de son représentant par écrit et dans un délai de préavis de 15 jours (sauf cas de force majeure), avec remise du dossier de soins au service
- de l'ASSAD dans un délai de 15 jours (sauf cas de force majeure) et dans les cas suivants :
 - refus de l'utilisateur de mettre en place le matériel nécessaire au bon fonctionnement des soins ainsi que les aides techniques préconisées par l'ergothérapeute,
 - non-respect du règlement de fonctionnement,
 - hospitalisation de plus de 30 jours,
 - acte de violence ou propos violents, racistes, sexistes ou discriminatoires,
 - réorientation de l'utilisateur vers une autre structure,
 - intervention d'un(e) infirmier(e) libéral(e) sans convention avec l'ASSAD,
 - insalubrité du logement et refus d'accepter les moyens proposés pour y remédier.

COORDONNEES UTILES

Direction :01 44 19 61 66 assad15@assad15.fr
Standard :01 44 19 61 61 soins@assad15.fr
Cadre de santé :01 44 19 61 69 cadresante@assad15.fr

INFIRMIER(E)S COORDINATEURS (TRICES)

Secteur Brancion :01 44 19 61 68 coordinatrice.brancion@assad15.fr
Secteur Grenelle :01 44 19 61 64 coordinatrice.grenelle@assad15.fr
Secteur Javel :01 44 19 61 57 coordinatrice.javel@assad15.fr
Secteur Necker :01 44 19 61 67 coordinatrice.necker@assad15.fr
Secteur St Lambert :01 44 19 61 65 coordinatrice.necker@assad15.fr

ÉQUIPE TRANSVERSALE

Psychomotricien(ne) :01 44 19 45 92 psychomot@assad15.fr
Psychologues :01 44 19 45 91 psychologue@assad15.fr
a.lelias-psychologue@assad15.fr
Ergothérapeute :01 44 19 61 54 ergo@assad15.fr
Assistant(e) social(e) :01 44 19 45 90 service.social@assad15.fr

PÔLE NEUROLOGIQUE

ESA :01 44 19 45 92 esa@assad15.fr
ESNA :01 44 19 45 95 esna@assad15.fr

AUTRES NUMEROS - EN CAS D'URGENCES MÉDICALES

SAMU :15
POMPIERS :18
POLICE SECOURS :17
CENTRE ANTI-POISON PARIS :01 40 05 48 48

AUTRES INFORMATIONS

Mairie du XV^{ème} :01 55 76 75 15
M2A : (Maison des Aînés et des Aidants)01 44 19 61 60
Antenne Allo Maltraitance Paris-Alma : (centre d'écoute et d'orientation)01 42 50 11 25

NUMÉRO D'APPEL NATIONAL – MALTRAITANCE : 3977