



Livret d'accueil

Centre de Santé Infirmiers



01 64 94 21 77

Livret d'accueil

Le mot du Centre de Santé Infirmier	4
Centre de Santé Infirmier	5
L'organisation du Centre de Santé	8
- Pour joindre le service	
- Pour les interventions infirmières	
- Zone d'intervention infirmière à domicile	
Modalité de prise en charge	10
- Principales formalités de prise en charge	
- Facturation et paiement	
Quelques règles de base	12
Les modalités de fin de prise en charge	13
Votre avis compte	13
Charte des droits et libertés de la personne accueillie	14
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	18

Le mot du Centre de Santé Infirmiers

Les professionnels du Centre de Santé vous réserve le meilleur accueil, effectue des soins adaptés à votre état de santé et vous apporteront toutes les informations utiles en vous offrant un livret d'accueil.

4

Ce livret d'accueil vise à vous donner une meilleure connaissance du service et répertorie tous les renseignements dont vous pouvez avoir besoin.

L'organisation des soins que nous vous proposons sera centrée avant tout sur une prise en charge individualisée intégrant les soins infirmiers ainsi que la dimension sociale en partenariat avec les autres acteurs de santé et médico-sociaux, votre famille et votre entourage.

L'amélioration continue de la qualité des soins et des services est au cœur de nos préoccupations afin de satisfaire aux mieux vos besoins et vous permettre d'améliorer votre qualité de vie. A ce livret d'accueil sera joint un questionnaire de satisfaction que nous vous invitons à remettre à l'équipe de Centre de Santé en fin de prise en charge.

Le Centre de Santé vous remercie de la confiance que vous lui accordez.

Centre de Santé Infirmier



Créé depuis 1976, le Centre de Santé Infirmiers est un service du CCAS.

Ses Objectifs sont de faciliter l'accès à la santé et aux soins, au retour à domicile suite à une hospitalisation et au maintien à domicile quel que soit l'âge.

Le Centre de Santé intervient sur la commune d'Etampes et de ses hameaux.

La mission de l'équipe soignante est de dispenser des actes infirmiers (des séances de soins d'hygiène et de confort) ainsi que des actes techniques (pansement injection, prélèvement sanguin, etc.) sur prescription médicale à domicile et au sein du Centre de Santé ouvert 7 jours / 7jours, dimanche et jours fériés.

La prise en charge du patient nécessite un partenariat entre la personne soignée, ses proches et l'équipe pluridisciplinaire intervenant à domicile. Ce partenariat facilitera la gestion des dossiers administratifs et permettra au Centre de Santé d'assurer la meilleure qualité des soins dans des conditions de confort de et sécurité.

Pour développer ce partenariat, le Centre de Santé s'engage à garantir l'exercice des droits et libertés de la Personne accueillie définis dans la Charte (Annexe 1) ainsi que celle de la personne âgée dépendante (Annexe 2).

Ce livret d'accueil est établi conformément aux dispositions de l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des familles.

Le Centre de santé est composé d'une équipe pluridisciplinaire :

→ 1 infirmière Cadre de Santé :

- encadre l'équipe soignante, le secrétariat et gère le Centre de Santé,
- dispense des actes infirmiers techniques ainsi que des séances de soins,
- évalue les conditions de prise en charge, organise leur mise en place et coordonne les interventions des infirmières, des aides-soignantes à domicile comme au Centre de Santé.

→ 6 infirmières qui dispensent des actes infirmiers techniques ainsi que des séances de soins à domicile et assure une permanence au Centre de Santé.

→ 3 aides-soignantes qui dispensent des séances de soins à domicile par délégation du rôle propre infirmier sous la responsabilité de l'infirmier.

→ 2 secrétaires qui assurent l'accueil physique et téléphonique des patients et de leurs proches afin de coordonner :

- les rendez-vous des interventions à domicile et des permanences,
- les informations médico-administratives à communiquer à chaque professionnel de santé intervenant dans le parcours de soins d'un patient.

Elles gèrent informatiquement les dossiers administratifs patients et la facturation des actes infirmiers dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978⁽¹⁾ modifiées par la Loi n°2001-801 du 6 août 2004.

L'équipe pluridisciplinaire, ainsi constituée, est garante de la qualité et de la sécurité des actes de soins.



L'équipe soignante réalise les actes infirmiers dans le respect :

- du Décret N° 2002-194 du 11 février 2002⁽²⁾ et du Décret n° 2004-802 du 29 juillet 2004⁽³⁾ relatif aux parties IV et V (dispositions réglementaires) du code de la Santé. Publique et modifiant certaines dispositions de ce code,
- du Code de Santé Publique, Articles R4311-1 à R4311-9,
- du Code Déontologique de leur profession⁽⁴⁾ de l'intimité et de la confidentialité,
- du Référentiel de compétences aide-soignant.

Elle travaille par roulement. Par conséquence, pendant votre prise en charge, vous serez amenés à rencontrer différents membres de l'équipe.

Elle assure un suivi de la prise en charge du patient :

- en renseignant leurs actes de soins dans un « dossier soins patient » au quotidien,
- en réalisant des transmissions écrites et orales,
- en communiquant avec les médecins traitants et les différents acteurs de santé et médico-social intervenant auprès du patient,
- en organisant mensuellement des réunions de concertation sur les prises en charge des patients du Centre de Santé.

7



(1) Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

(2) Décret n°2002-194 du 11 février 2002, relatif aux actes professionnels et à l'exercice de la profession d'infirmier.

(3) Décret n° 2004-802 du 29 juillet 2004 relatif aux parties IV et V (dispositions réglementaires) du code de la santé publique et modifiant certaines dispositions de ce code.

(4) Décret n°2016-1605, 25 novembre 2016.

L'organisation du Centre de Santé

Notre Centre de santé s'organise pour vous garantir :

- des Séances de soins infirmiers et des actes médicaux infirmiers prescrits par le corps médical 365 jours / 365 jours, dimanche et jours fériés,
- un accueil physique et / ou téléphonique par du personnel qualifié.

8

	HORAIRE ACCUEIL PHYSIQUE	HORAIRE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE
Lundi Mardi Jeudi	8 h - 12 h 30 / 14 h - 18 h 30	8 h - 12 h 30 / 14 h - 18 h 30 et par répondeur de 12 h 30 à 14 h de 18 h 30 à 8 h
Mercredi	8 h 30 - 12 h 30 / 14 h - 17 h 30	8 h 30 - 12 h 30 / 14 h - 17 h 30 et par répondeur de 12 h 30 à 14 h de 17 h à 8 h
Vendredi	8 h - 12 h 30 / 14 h - 16 h 30	8 h - 12 h 30 / 14 h - 16 h 30 et par répondeur de 12 h 30 à 14 h de 16 h 30 à 8 h
Samedi Dimanche	11 h - 12 h 30 / 17 h - 18 h	Répondeur

→ Pour joindre le service



01 64 94 21 77

Le répondeur de notre Centre fonctionne 24h/24h. Vous pouvez laisser un message avec votre Nom, Prénom, N° de téléphone et votre demande de soins.

Les messages sont lus :

- **en semaine** : le matin entre 7 h et 7 h 30, à 8 h, à 14 h et le soir entre 17 h et 18 h 30,
- **le week-end** : le matin entre 7 h et 7 h 30, à 11 h et le soir entre 17 h et 18 h 30.

→ Pour les interventions infirmières

- **A domicile** : 7 h à 12 h et de 16 h 30 à 19 h 30.
- **A la permanence au Centre de santé** : le matin et le soir sur rendez-vous.

Les horaires quotidiens des interventions à domicile peuvent être modifiés à cause du nombre et de la charge de travail des prises en charge mais aussi par des imprévus dus l'aggravation de l'état de santé ou de dépendance de certains patients.

Par ailleurs, les heures d'interventions durant le week-end peuvent être différentes de celles de la semaine du fait d'un effectif soignant présent moins important.

→ Zone d'intervention infirmière à domicile

- Commune d'Etampes et ses hameaux :
 - Le Bois Mercier
 - Le Bois Renault
 - Le Chesnay
 - L'Humery
 - Valnay
 - Ville Sauvage

Modalité de prise en charge

La prise en charge de vos soins infirmiers se fait sur prescription médicale à condition que celle-ci ne soit pas débutée chez un autre infirmier libéral :

- à domicile dans la limite de places disponibles dans notre agenda de rendez-vous et de l'effectif soignant présent,
- à la permanence au Centre de Santé le matin et le soir sur rendez-vous.

10

Le Centre de santé pratique :

- les dispenses d'avance de frais (les 100%),
- le tiers payant (règlement du désengagement de la sécurité sociale et avec la plupart des mutuelles pour que les patients n'aient aucune avance de frais,
- la télétransmission rendant les remboursements très rapides.

Le Centre de Santé a signé des conventions avec 103 mutuelles et 82 caisses de sécurité sociale afin que le patient n'ait aucune

avance financière à effectuer.

→ Principales formalités de prise en charge

Lors des premières interventions de l'infirmière à domicile, un dossier administratif sera ouvert ainsi qu'un « *dossier de soins patient* ».

Il vous sera demandé :

- l'ordonnance médicale des soins infirmiers et l'ordonnance médicale des produits médicamenteux,
- la carte vitale ou attestation de la carte vitale / carte CMU⁽⁵⁾,
- la carte mutuelle,
- votre complémentaire santé (ACS)⁽⁶⁾ et l'Aide Médicale d'état (AME).

De prendre connaissance :

- du livret d'accueil,
- pour une prise en charge de plus de 15 jours, du règlement de fonctionnement et de le signer.

Pour les prises en charge des séances de soins infirmiers :

- de nommer au sein de vos proches, « *une personne de*

ressources » qui sera l'interlocuteur privilégié pour l'équipe pluridisciplinaire et la personne sollicitée par l'équipe soignante en cas de besoins d'aide dans le contexte de dépendance,

- de signer une demande de prise en charge.

Le « *dossier de soins patient* » est le support permettant la coordination de votre prise en charge et de vos soins entre les différentes infirmières et aides-soignantes du Centre de Santé ainsi que la liaison entre les différents intervenants de santé extérieurs. Il est la traçabilité d'une prise en charge globale individualisée, garantissant la qualité et la continuité des soins.

Ce dossier demeure à votre domicile, sous votre responsabilité et doit vous suivre lors de consultation médicale ou hospitalisation.

La durée et le nombre d'interventions peuvent varier en fonction de vos propres besoins et en fonction de l'évolution de votre état de santé.

Les actes infirmiers dispensés le dimanche et les jours fériés sont des soins prioritaires afin de respecter les politiques d'économies de santé.

→ Facturation et paiement

Le Centre de Santé applique la tarification conventionnelle des actes infirmiers fixée par arrêté ministériel de la CPAM selon la nomenclature générale des actes professionnels infirmiers. (Article R 162-52 du Code de la Sécurité Sociale).

11

(5) Carte Couverture Maladie Universelle (CMU).

(6) Aide à l'acquisition d'une couverture maladie complémentaire (ACS).



Quelques règles de base

POUR L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Être à l'écoute des ressentis de la personne soignée et de ses proches.

Informer de manière adaptée la personne soignée et ses proches.

Prendre en considération l'ensemble des besoins de la personne soignée et de ses proches, afin de répondre au mieux à leurs demandes et de référer aux professionnels spécialisés, si nécessaire.

Respecter, dans la mesure du possible, le rythme de vie de la personne soignée et de ses proches.

Maintenir une relation professionnelle avec la personne soignée et ses proches.

Ne pas développer avec eux de relation de familiarité excessive.

Ne pas manifester de violences verbales et/ou physiques.

Rédiger des ordonnances sur les prises en charge pansement afin de donner la possibilité à la personne soignée et à ses proches de fournir le matériel et les produits nécessaires à leurs soins.

POUR LA PERSONNE SOIGNÉE ET SES PROCHES

Permettre l'accès du domicile.

Aménager un espace de soins le plus fonctionnel possible au domicile.

Fournir l'ensemble des produits nécessaires aux besoins de la vie quotidienne (savon, linge, etc.)

Fournir l'ensemble des produits nécessaires aux actes techniques infirmiers.

Fournir des ordonnances médicales valides.

Fournir les médicaments nécessaires à la préparation des semainiers.

Respecter l'ensemble des professionnels intervenant au domicile.

Ne pas développer avec eux de relation de familiarité excessive.

Ne pas manifester de violences verbales et/ou physiques.

Les animaux domestiques doivent être tenus à distances lors des interventions.

Les modalités de fin de prise en charge

Le Cadre de Santé peut à tout moment prendre la décision d'interrompre la prise en charge dans le cas de non-respect du règlement de bases du livret d'accueil ou des dispositions du règlement de fonctionnement.

Par ailleurs, le patient et ses proches peuvent aussi à tout moment prendre la décision d'interrompre la prise en charge. Il doit en informer l'infirmière-Cadre de Santé qui organisera la clôture de dossier administratif et la facturation des actes infirmiers.

Votre avis compte

A la fin de votre prise en charge, nous vous invitons à répondre à un questionnaire de satisfaction qui vous offre la possibilité de donner votre avis sur l'ensemble de votre prise en charge.

Ce questionnaire de satisfaction est anonyme.

Nous vous remercions de votre participation, qui nous aidera à améliorer la qualité de nos services et de nos prestations aides-soignantes, infirmières et secrétariat.



Charte des droits et libertés de la personne accueillie

→ Article 1^{er} :

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.

14

→ 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, 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 :

❶ 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.

❷ 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.

❸ 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 l'accompagnement ou la prise en charge.

→ 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.

16

→ 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.

→ 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.

18

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. 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

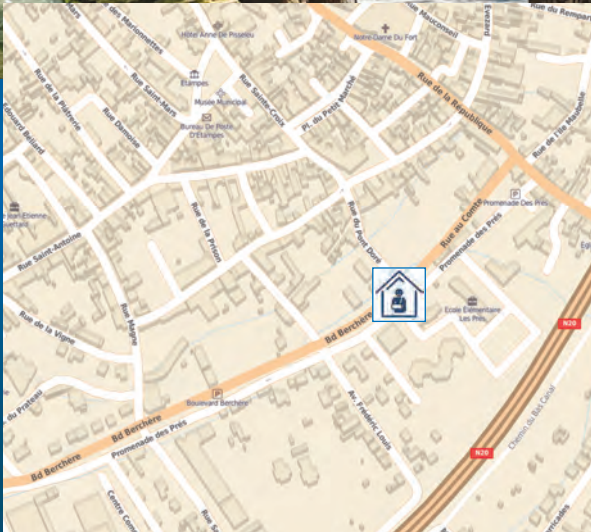
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

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

14. L'information

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



Centre de Santé Infirmiers

Infirmière / Cadre de santé

Marie-Claire PERROT

19, promenade des Prés

91150 ETAMPES

01 64 94 21 77

marie-claire.perrot@ccas-etampes.fr

ETAMPES

