

**Groupement de Coopération
Médico Sociale des SSIAD du
Montreuillois**

**2020
2025**

Règlement de fonctionnement

**Equipe Spécialisée
Alzheimer à Domicile**



ESAD

4 rue Carnot

62170 Montreuil-sur-Mer

Tel : 03 21 81 29 10

esad-montreuillois@orange.fr

Sommaire

1 - Dispositions générales	3
2 - Conditions générales de fonctionnement	3
3 - Droits et devoirs	6
4 - Droit d'expression et de participation	7
5 - Les règles de bon fonctionnement	8
6 - Règles de sécurité, d'hygiène et de confort	9
7 - Droit et devoir d'information	10
8 - Données personnelles	111
9 - Le droit à la protection	11
10 - Gestion des incidents et événements indésirables	12
11 – Droit de recours	12

Liste de sigles utilisés

- APA** : Allocation Personnalisée d'Autonomie
ARS : Agence Régionale de Santé
ASPM : Association Sanitaire du Pays de Montreuil
CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles
CPAM : Caisse Primaire Assurance Maladie
DIPEC : Document Individuel de Prise En Charge
EHPAD : Etablissement d'Hébergement Personnes Agées Dépendante
ESAD : Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile
HAD : Hospitalisation A Domicile
IDECR : Infirmier Coordinateur Responsable
IDEC : Infirmière Coordinatrice
IDEL : Infirmier libéral
RGPD : Règlement Général Protection des Données
SAAD : Service d'Aide A Domicile
SSIAD : Service de Soins Infirmiers A Domicile

Référence réglementaire

Le règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L.311-7 du Code de l'action sociale et des familles, et du décret 2003-1095 du 14 novembre 2003.

1 - Dispositions générales

Le règlement de fonctionnement est destiné à vous informer. Il fixe les modalités générales d'intervention de l'ESAD. Il s'applique à toute personne prise en charge et à l'ensemble des professionnels intervenant au sein du service.

1.1 - Objet

Le règlement de fonctionnement définit les droits du Patient ainsi que les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de fonctionnement du service. Il précise les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'ESAD dans le respect des droits et des libertés de chacun et ce dans la limite des moyens qui lui sont alloués.

1.2 - Modalités d'élaboration et de révision

Le présent règlement de fonctionnement est arrêté le 13 février 2020 par l'Administrateur du GCMS des SSIAD du Montreuillois. L'élaboration pilotée par l'Infirmier Coordinateur Responsable des Services SSIAD et ESAD a mobilisé le concours des professionnels de l'ESAD. Cette démarche participative a permis de débattre les points portant à discussion.

Il pourra faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative du GCMS ou du service en cas de modification de la réglementation, de changement d'organisation au sein de l'ESAD, de besoins ponctuels appréciés au cas par cas.

Le règlement de fonctionnement doit faire l'objet d'une révision tous les 5 ans.

1.3 - Modalités de communication

Communication aux personnes prises en charge

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil, lequel est remis à chaque Patient lors de son admission. L'ergothérapeute ou l'ASG délivre une information adaptée quant à son contenu et invite le Patient ou ses proches à le signer.

Communication aux personnes qui interviennent au sein de l'ESAD

Le règlement de fonctionnement est remis individuellement à chaque professionnel qui exerce au sein de l'ESAD. Il est demandé à chacun d'en prendre connaissance et de s'y référer.

Affichage

Le règlement de fonctionnement à jour de toutes ses modifications fait l'objet d'un affichage dans le service.

2 - Conditions générales de fonctionnement

2.1 - Présentation de l'ESAD

Les missions d'une ESAD sont expressément présentées dans la circulaire DGCS/SD3A n°2011-110 du 23 mars 2011 relative à la mise en œuvre des mesures médico-sociales du plan Alzheimer (mesure n° 6). Cette circulaire a pour objet de présenter le cahier des charges des équipes spécialisées Alzheimer (ESA) à domicile et leur déploiement sur le territoire en 2011 et 2012.

Le plan Alzheimer 2008-2012 (mesure 6) a permis la mise en place d'une prise en charge adaptée à domicile afin de permettre à la personne malade de continuer à vivre à son domicile si elle le désire. Cette prise en charge individualisée doit s'inscrire dans un projet de soins et d'accompagnement, être dispensée par un personnel formé et mobiliser des compétences pluridisciplinaires. Le plan Alzheimer prévoit donc la possibilité pour les services de soins infirmiers à domicile de constituer une équipe de professionnels formés aux soins d'accompagnement et de réhabilitation des personnes atteintes de la

maladie d'Alzheimer (ergothérapeute et/ou psychomotricien assistés par des assistants de soins en gérontologie). Ces équipes réalisent sur prescription médicale des séances de soins de réhabilitation et d'accompagnement permettant le maintien et la stimulation des capacités restantes, l'apprentissage de stratégies de compensation, la diminution des troubles du comportement, ainsi que l'amélioration de la relation patient-aidant et une adaptation de l'environnement de nature à maintenir ou à améliorer le potentiel cognitif, moteur et sensoriel des malades ainsi que leur sécurité. Cette prestation intervient généralement pour des personnes en début de maladie ou lorsqu'un soutien ponctuel est nécessaire, notamment en cas de survenue de crise.

L'ESAD est autorisée par l'ARS pour une capacité de 10 places depuis novembre 2012. Dix places représentent, dans l'absolu, la possibilité d'admettre 30 patients tous les 3 mois.

L'ESAD, intervient soit au domicile de la personne, soit en établissement social d'hébergement. Elle mobilise les compétences de personnels qualifiés afin d'inscrire ses missions dans une logique d'amélioration continue de la qualité du service rendu aux Usagers. Les missions sont complémentaires de celles de ses partenaires de soins et d'accompagnement. Elles ont pour objectif de maintenir la personne dans son cadre familial, de préserver le plus possible ses habitudes de vie et la guider vers la recherche ou le maintien de son autonomie.

Financement

Les coûts de fonctionnement de l'ESAD sont pris en charge par l'Assurance Maladie dans le cadre de la dotation globale de soins.

2.2 - L'équipe

Les professionnels salariés de l'ESAD

L'Infirmier Coordinateur Responsable de Service organise l'activité paramédicale, anime l'équipe et coordonne les moyens financiers et humains du service en veillant à l'efficacité et la qualité de l'accompagnement. Il prononce l'admission, est garant de la bonne organisation des interventions des professionnels et de la bonne coordination de l'accompagnement en lien avec les professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux.

L'Ergothérapeute seconde l'Infirmier Coordinateur Responsable dans ses missions de coordination. Il définit le projet d'accompagnement spécialisé et accompagne l'équipe pour sa mise en œuvre et son suivi.

Les Assistantes de soins en gérontologie dispensent un accompagnement spécialisé à visée de réhabilitation cognitive et apportent un soutien relationnel.

Les Secrétaires du SSIAD assurent l'accueil du public, les tâches administratives ainsi que la transmission des informations.

Les stagiaires paramédicaux peuvent accompagner les professionnels de l'ESAD au domicile des Patients.

2.3 - Accueil dans les locaux du SSIAD et de l'ESAD

Les horaires d'ouverture des bureaux sont les suivants : Du lundi au vendredi : 9h à 12h - 14h à 16h30
Le samedi : 10h à 12h

2.4 - Sécurité dans les locaux du SSIAD et de l'ESAD

Les bureaux sont équipés de dispositifs réglementaires de sécurité : panneaux d'information et consignes pour l'évacuation, moyens de détection, dispositifs de secours et de lutte contre l'incendie répondant aux normes en vigueur. En cas de sinistre ou d'incendie, il est demandé à chacun de suivre les consignes qui leur seront données.

2.5 - Conditions d'admission

L'admission se fait sur prescription médicale. Elle est subordonnée à la constitution d'un dossier de pré admission. L'IDECR et l'Ergothérapeute évaluent la situation de la personne à son domicile et prononcent l'admission.

En attente de place disponible, la candidature du Patient admissible est mise sur liste d'attente.

Il est demandé au Patient de fournir une attestation de carte vitale. La prise en charge est établie pour 90 jours.

Le public accompagné : les personnes présentant une maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée, à un stade précoce ou peu avancé de la maladie sont admises sur prescription médicale dans la limite des places autorisées.

Le secteur géographique d'intervention est l'arrondissement de Montreuil sur mer (144 communes).

Les personnes pourront bénéficier de 12 à 15 séances de réhabilitation cognitive à domicile, à raison d'1 séance par semaine. L'année N+1, la personne peut à nouveau être accompagnée pour une nouvelle session de 12 à 15 interventions à domicile.

2.6 Modalités d'intervention

Horaires et rythme des interventions

Les horaires d'intervention sont établis en tenant compte de la situation évaluée par l'IDEC et l'Ergothérapeute.

Les Professionnels assurent les séances d'accompagnement spécialisé de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Nous vous remercions de respecter le temps qui vous est imparti afin de ne pas désorganiser l'accompagnement des autres Patients.

En principe l'ASG chargée de votre accompagnement vous suivra tout au long de votre programme. L'Ergothérapeute pourra intervenir ponctuellement au cours de votre accompagnement.

Imprévus, modifications

Aucun horaire précis ne peut être garanti compte tenu des imprévus tel que : urgences, intempéries, trajet... Les séances seront reportées, notamment celles suspendues à l'occasion des vacances des ASG.

Le service s'engage à respecter dans la mesure du possible la tranche horaire définie au moment de l'évaluation.

De manière exceptionnelle, l'IDECR ou l'Ergothérapeute peut être amené à modifier l'horaire et/ou le jour de passage.

Le Patient est informé de l'horaire des séances ou de leur modification, et s'engage à les respecter.

Participation des familles

L'ESAD privilégie le développement des liens avec l'entourage en associant les familles au maintien à domicile de la personne. Avec l'accord du Patient, l'aide de la famille, ou de toute personne s'y substituant, sera sollicitée pour permettre de faciliter l'accompagnement.

2.7 - Conditions de reprise des prestations après interruption

Interruption temporaire à la demande de la personne prise en charge

Lorsque l'accompagnement est interrompu pour des raisons personnelles ou familiales (vacances...), il appartient au Patient, sa famille ou son représentant légal d'en aviser le service dans les plus brefs délais. Afin de respecter l'organisation, le service devra être informé du jour et de l'heure de départ et de retour au domicile.

- Si cette interruption est supérieure à 15 jours, la poursuite du programme ne sera pas systématique. Elle se fera en fonction des disponibilités du service.

Interruption temporaire involontaire (hospitalisation...)

Lorsque la prise en charge de la personne est interrompue en raison de son admission en centre hospitalier, clinique, centre de rééducation, maison de convalescence, HAD, accueil temporaire EHPAD :

- il est demandé à la famille ou à l'entourage de prévenir l'ESAD le jour même et de l'informer régulièrement de l'évolution de l'état de santé de la personne ;
- en cas d'interruption d'une durée supérieure à 15 jours, tous les aspects de la poursuite du programme établi seront revus avec la famille et/ou le représentant légal et le Médecin traitant. La prise en charge par l'ESAD pourra administrativement être stoppée ;
- à l'issue de cette interruption, une nouvelle entrée pourra être envisagée à + 1 an et selon l'évaluation qui sera alors faite par l'ESAD.

2.8 - Fin de prise en charge / Conditions de cessation des prestations

Fin de prise en charge

La prise en charge peut s'arrêter à l'initiative de l'IDECR ou de l'Ergothérapeute si les compétences cognitives et/ou l'implication du bénéficiaire ne correspondent plus aux critères de prise en charge en ESAD.

Droit du Patient à renoncer aux prestations

Tout Patient et son représentant légal peut renoncer par écrit aux prestations dont il bénéficie ou en demander le changement.

Décision de l'IDECR ou de l'Ergothérapeute dans les cas suivants :

- si impossibilité par le service de poursuivre les interventions suite à des refus d'accompagnement ;
- en cas d'absence répétée pour les séances prévues et ce sans que l'ESAD en soit informée ;
- si le comportement du Patient ou de son entourage rendent impossible le maintien de l'accompagnement dans un niveau de qualité et de sécurité du Patient ;
- si des actes graves mettent en péril le bon fonctionnement du service et notamment la sécurité des professionnels.

L'IDECR ou l'Ergothérapeute après un entretien avec le Patient et/ou son représentant légal, informera celui-ci.

3 - Droits et devoirs

Les professionnels de l'ESAD garantissent à toute personne accueillie et admise, d'être respectée conformément à la charte des droits et libertés de la personne accueillie : respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité, que ce soit envers l'usager, sa famille ou un professionnel.

3.1 - Accès à l'offre d'accompagnement

L'ESAD garantit la qualité de la prise en charge relevant de sa compétence. Le service met en œuvre un accompagnement spécialisé à domicile et ce dans la limite des moyens qui lui sont alloués.

Le Patient bénéficie d'un accompagnement individualisé adapté à son âge et à ses besoins, favorisant le maintien de son autonomie.

D'une manière générale et dans le cadre de la prévention des risques de santé, le Patient est conseillé, voire accompagné pour se conformer et suivre les consignes médicales prescrites.

L'accompagnement nécessité par la personne et leur suivi sont assurés selon un projet d'accompagnement personnalisé et un programme d'intervention

- le Patient doit présenter dès l'admission le détail des aides dont il bénéficie et en informer l'ESAD. L'Ergothérapeute organisera la coordination avec les autres intervenants.
- la famille garde son rôle prépondérant, elle continue sa participation au maintien à domicile et remplit ses obligations d'assistance.

3.2 - Libre choix, consentement éclairé et refus de soins

Les professionnels de l'ESAD recherchent le consentement éclairé du Patient 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.

Désignation d'une personne de confiance

Pour l'accompagner dans ses choix, le Patient est en droit de désigner une personne de confiance.

Un livret explicatif et un formulaire de désignation lui sont remis avec le livret d'accueil.

Personne à prévenir

Le Patient communique à l'ESAD les coordonnées de la personne à prévenir ou à contacter si besoin. Il se peut que la personne à prévenir diffère de la personne de confiance désignée.

3.3 - Prise en charge des situations d'urgence

Pour une prise en charge médicale estimée urgente ou nécessaire par les professionnels de l'ESAD, ceux-ci ont pour consigne de faire appel aux services de secours, si l'état de santé du Patient le nécessite.

3.5 - Le soutien psychologique

Le Patient a droit à la prise en compte des conséquences affectives et sociales de sa situation ainsi que de ses difficultés psychologiques et de toute souffrance psychique.

3.6 - Le respect des choix de fin de vie

Tout Patient est en droit de communiquer ses choix de fin de vie. Il peut aussi faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » dans les conditions prévues par la loi. A cet effet il lui est vivement recommandé de se rapprocher de son médecin traitant.

S'il le souhaite, un livret explicatif lui sera remis.

4 - Droit d'expression et de participation

L'IDECR et l'Ergothérapeute ainsi que les membres du personnel encouragent les Patients et leurs familles à communiquer leur satisfaction ou leur non satisfaction en ce qui concerne la qualité de leur accompagnement, oralement ou par écrit à l'Infirmier Coordinateur Responsable.

4.1 - Participation individualisée

Le Patient est sollicité pour l'élaboration de son Projet d'accompagnement personnalisé, pour sa mise en œuvre et ainsi que son suivi. Il peut se faire accompagner de la personne de son choix. La présence d'un membre de la famille ou de l'entourage est souhaitable lors de la visite de pré admission.

4.2 - Evaluation de la qualité du service et de la satisfaction des usagers

L'ESAD est engagée dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. A ce titre un questionnaire d'évaluation de la satisfaction est remis à l'occasion de la fin de la prise en charge.

4.3 - Registre mis à disposition

Les Patients peuvent nous donner leurs avis ainsi que leurs remarques sur la prise en charge et le fonctionnement du service par écrit. Pour cela, un registre spécifique permettant de consigner tant les plaintes et réclamations que les éloges et remerciements, est mis à disposition au sein des bureaux du SSIAD et de l'ESAD. L'IDECR ou l'Ergothérapeute pourront proposer au Patient, de faciliter sa démarche en apportant le registre à son domicile. A chaque plainte ou réclamation, une réponse sera donnée dans un délai de 7 jours.

5 - Les règles de bon fonctionnement

5.1 - Relations entre les Patients et les professionnels

L'ensemble de la prise en charge doit se dérouler dans des conditions respectueuses de la personne elle-même et de ses droits. De la même manière, le personnel soignant doit être accueilli sans discrimination d'origine, ni de sexe. Il en est de même pour les stagiaires que l'ESAD a pour mission de former.

Les communications téléphoniques durant les soins

L'utilisation du téléphone réclame la discrétion de chacun :

- pour des raisons de service, les intervenants de l'ESAD peuvent être joints sur leur téléphone personnel durant les soins ;
- dans certaines situations, les professionnels pourront être amenés à utiliser la ligne fixe du Patient (appeler le Médecin, les secours, le bureau de l'ESAD, les partenaires).

Données personnelles des professionnels :

Les coordonnées personnelles (adresse, numéro de téléphone...) des professionnels ne peuvent être communiquées aux Patients ou à leur entourage.

5.2 - Droit à l'image

Le droit à l'image est une composante de la vie privée, cela signifie que toute diffusion d'une image sans le consentement de l'intéressé, de sa famille et/ou de son représentant légal est une atteinte à son droit à la vie privée.

5.3 - Vidéosurveillance

Tout dispositif de vidéosurveillance, ou de surveillance sonore au domicile du Patient doit être signalé à tout professionnel y intervenant.

5.4 - Relations familiales et sociales, citoyenneté

L'ESAD reconnaît à chaque Patient le respect de ses liens familiaux et sociaux. Il encourage chaque Patient à exercer ses droits civiques.

5.5 - Liberté d'aller et venir

L'ESAD respecte la liberté du Patient de sortir à l'extérieur. Le personnel est habilité à accompagner le Patient à l'extérieur durant les séances de réhabilitation.

En concertation avec le Médecin et l'entourage, toute situation de contention géographique sera motivée dans le dossier du Patient.

5.6 - Absence soudaine et inquiétante

Tout cas d'absence, de disparition inquiétante ou d'errance d'un Patient, est prise en compte par les professionnels, une conduite à tenir spécifique est appliquée et prévoit :

- la mise en œuvre de recherches par le personnel au sein du domicile et dans son environnement proche ;
- l'essai de joindre la famille ;
- en cas de non aboutissement des recherches, le professionnel prévient l'IDECR ou l'Ergothérapeute, ces derniers prendront les mesures nécessaires en coordination avec la famille ou le représentant légal.

5.7 - Cadeaux, gratifications

Le personnel de l'ESAD ne peut recevoir du Patient ou de sa famille, une quelconque rémunération ou gratification. Il lui est également interdit d'accepter en dépôt une somme d'argent, valeurs ou objets. Il lui est interdit de solliciter un prêt d'argent auprès des usagers.

5.8 - Transport des Patients

Dans le cadre d'objectifs définis dans le projet d'accompagnement, le personnel de l'ESAD est habilité uniquement pendant les séances de réhabilitation à transporter l'utilisateur dans son véhicule personnel.

5.9 - Travaux

Le personnel de l'ESAD n'est pas habilité à réaliser des menus travaux au domicile des Patients. Si ces travaux s'avéraient nécessaires, il sera fait appel par la famille ou le Patient à un professionnel extérieur.

6 - Règles de sécurité, d'hygiène et de confort

La spécificité du service est d'intervenir au domicile de la personne ; il devient de fait un lieu de travail des personnels, devant être organisé de façon à ce que l'accompagnement puisse être réalisé dans des conditions de sécurité, d'hygiène et de confort maximales.

Si malgré les conseils, les informations, les incitations conduites par l'ESAD, les conditions minimales d'hygiène et de sécurité n'ont pas été mises en œuvre pour prodiguer un accompagnement répondant aux critères de qualité et de confort, l'IDECR ou l'Ergothérapeute peut après évaluation, mettre fin à la prise en charge.

6.1 - Accès au domicile

L'intervention « à domicile » ne peut être dissociée d'un accès autorisé à l'environnement privatif de la personne. L'accès au domicile est déterminé avec le Patient et/ou sa famille à qui il est demandé :

- de trouver une solution alternative pour la clé du domicile, à défaut une procédure autorisée, sous certaines conditions, la détention d'une clé par l'ESAD ;
- faciliter l'accès par un chemin ou trottoir en bon état et pourvu d'un éclairage suffisant.

L'ESAD préconise et encourage vivement la pose d'une boîte à clé codée.

6.2 - Consignes de sécurité au domicile des Patients

Des consignes spécifiques de sécurité seront mise en place au domicile des personnes par les professionnels afin de prévenir tant les risques pour le Patient que les risques professionnels. L'installation et l'utilisation des équipements et appareillages au domicile du Patient, ne doivent pas être détournés de leur objet. Les professionnels ne sont pas habilités à utiliser des produits ou des matériels pouvant présenter un caractère de dangerosité.

6.3 - Risque de chute

Le risque de chute fait l'objet d'une évaluation continue des professionnels. Il est demandé au Patient et à son entourage de respecter les consignes de sécurité qui leur seront préconisées, d'informer les professionnels de toute chute, même en dehors des temps d'intervention de l'ESAD.

6.4 - Contention physique

Toute contention physique relève de la prescription médicale motivée dans le dossier du Patient et appelle l'utilisation de matériels garantissant sécurité et confort, ainsi qu'une surveillance et une évaluation de l'état de santé physique et psychique de la personne. La contention est levée aussi souvent que possible.

6.6 - Environnement de travail, équipements et aides techniques

L'environnement de travail, l'ambiance sonore, olfactive ou thermique doivent permettre la délivrance de soins de qualité.

L'IDECR ou l'Ergothérapeute peut être amené à demander l'aménagement de l'environnement au domicile du Patient afin de faciliter l'intervention.

En fonction de la situation, l'Ergothérapeute pourra vous conseiller pour l'aménagement de votre domicile, vous orienter pour la mise en place de matériels ou aides techniques spécifiques.

L'intervention pourra aussi concerner la réhabilitation de certains actes de la vie quotidienne (toilette, cuisine etc...), dans ce cas le service vérifiera que le matériel nécessaire est à disposition.

6.7 - Tabac

L'abus du tabac est dangereux pour la santé. Il est demandé au Patient ou à son entourage présent au domicile de ne pas fumer pendant l'accompagnement.

6.8 - Animaux

La présence d'animaux domestiques pendant les séances sera tolérée si ces derniers ne sont pas une gêne au bon déroulement de l'accompagnement.

7 - Droit et devoir d'information

7.1 - Droit à l'information

- le Patient ou son représentant légal, a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur toutes les composantes de son accompagnement. Son représentant légal a le droit d'être informé dans les meilleurs délais de tout événement exceptionnel le concernant.
- il appartient au Médecin traitant de donner au Patient une information adaptée en ce qui concerne son état de santé et sa prise en charge médicale.

7.2 - Droit d'accès au dossier

Vous disposez du droit d'accès au classeur déposé à votre domicile. Ce dossier permet aux professionnels de l'ESAD de communiquer par écrit avec les différents intervenants et avec vos proches. La coordination se fait aussi grâce au dossier personnalisé d'accompagnement conservé dans le service, les professionnels y retranscrivent le suivi de votre prise en charge.

Le Patient ou son représentant, a droit d'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf disposition législative contraire.

Toute demande de consultation du dossier du Patient doit être faite par écrit auprès de l'IDECR. Une réponse informant des modalités de mise en œuvre de ce droit sera délivrée dans un délai de 2 semaines à la personne bénéficiaire du droit de consultation.

7.3 - Devoir d'information du Patient

De manière générale le Patient (ou sa famille, ou son représentant légal) s'engage à informer les professionnels, de toute observation ayant trait à sa santé lors de son admission et tout au long de sa prise en charge. Pour toute information à communiquer aux professionnels, le Patient et sa famille peuvent joindre le secrétariat au 03 21 81 29 10.

8 - Données personnelles

8.1 - RGPD

Conformément à la réglementation européenne en vigueur à partir du 25 mai 2018, nous vous informons que les informations et données recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier personnalisé. Elles sont centralisées dans un dossier de l'Usager en version papier et en version numérique. Les informations concernant l'usager font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions prévues par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés individuelles.

Les habilitations pour l'accès, la saisie et la modification des données contenues dans ces dossiers s'exercent selon les missions des personnels.

Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez- vous adresser au service.

8.2 - Confidentialité

Le personnel est astreint à l'obligation de discrétion et de secret professionnel pour toute information concernant les Patients, les familles.

9 - Le droit à la protection

9.1 - Orientation départementale

En l'absence de situation médicale aigüe ou de crise, en cas de situation instable compromettant le maintien à domicile, l'IDECR ou l'Ergothérapeute identifiera les problèmes et avec l'accord de la personne, interpellera la Maison de l'Autonomie afin qu'un Référent de proximité tente d'apporter une réponse harmonisée, complète et adaptée aux besoins et à la situation dite « complexe » de la personne.

9.2 - Assurances

L'ESAD est assuré au titre de la « Responsabilité Civile ». Elle s'exerce dans le cadre de l'exercice des missions des professionnels de l'ESAD.

Les Patients sont tenus de souscrire une assurance personnelle responsabilité civile.

Pour le transport des patients dans le cadre de ses missions, le service souscrit une assurance spécifique.

10 - Gestion des incidents et événements indésirables

En tant que service médico-social, prenant en charge des personnes « fragilisées » par l'âge, la maladie ou par un handicap, nous nous devons d'assurer leur sécurité physique mais aussi morale.

10.1 - Gestion des événements indésirables

Une fiche d'événement indésirable est établie par tout professionnel ayant constaté un incident de nature à constituer un facteur de risque ou un risque éventuel de maltraitance.

10.2 - Faits de violence, lutte contre la maltraitance

Les faits de violence ou de maltraitance de la part du personnel.

La violence verbale et physique, les comportements dégradants sont interdits, ainsi que les mauvais traitements, y compris ceux par négligence.

En cas de survenue de tels actes, une procédure disciplinaire est engagée à l'encontre du salarié assortie le cas échéant d'un dépôt de plainte. Ces faits doivent être signalés sans retard auprès de l'IDECR qui prendra les mesures prévues de signalement, de protection et éventuellement disciplinaires.

Obligation de dénoncer les actes de maltraitance.

Toute personne constatant ou ayant connaissance de faits de **MALTRAITANCE**, indépendamment du lieu où ils se produisent, est tenue de les signaler immédiatement à l'IDECR comme la **LOI** lui en fait obligation. Les faits graves sont signalés à l'ARS, voire au Procureur de la République, selon la procédure de signalement en vigueur dans le service. Nul ne saurait se retrancher derrière le secret professionnel voire médical, ni être inquiété ou sanctionné du fait de ce signalement.

Les faits de violence de la part du Patient :

Toute situation de mise en danger du Patient de son fait, pour lui-même, ou pour d'autres personnes est signalée à l'IDECR et/ou à l'Ergothérapeute et appelle la mise en œuvre de mesures adéquates.

- les faits de débordement pathologique feront l'objet d'un appel au Médecin traitant du Patient ;
- tout acte de violence, d'incivilité ou harcèlement perpétré à l'encontre d'un membre du personnel de l'ESAD entraînera l'interruption de la prise en charge et éventuellement d'un dépôt de plainte et d'un signalement.

11 – Droit de recours

En cas d'insatisfaction sur les modalités d'instruction des éventuelles réclamations ou des litiges : deux voies de recours sont alors possibles.

11.1 - Recours à l'Administrateur du GCMS

Les demandes de recours sont à adresser par courrier à Monsieur l'Administrateur du GCMS des SSIAD du Montreuillois, 4, rue Carnot, 62170 Montreuil sur mer.

11.2 – Recours à la Personne qualifiée

Tout Patient ou son représentant légal peut avoir recours gratuitement à une personne qualifiée pour faire valoir ses droits lorsqu'aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée suite aux démarches de conciliation tentées entre le Patient et l'ESAD.

La liste des personnes qualifiées est annexée au livret d'accueil.

