



**SSIAD DE LIGUEIL  
SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A  
DOMICILE**

**REGLEMENT**

**DE**

**FONCTIONNEMENT**



SSIAD - LIGUEIL

## REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Page	1/14
Référence	
Version	4
Indice révision	0

## SOMMAIRE

Préambule.....	page 3
I. Statut juridique.....	page 3
II. Ethique de la structure.....	page 3
III. Modalités d'accueil.....	page 3
IV. Les missions du SSIAD.....	page 4
V. Organisation et fonctionnement du service.....	page 4
VI. Les critères de prises en charge en SSIAD.....	page 5
VII. Les engagements du service.....	page 5
VIII. Garantie des droits des usagers.....	page 7
IX. Les engagements du bénéficiaire.....	page 8
X. Les engagements du service dans la démarche de qualité.....	page 12
XI. La fin de prise en charge est faite.....	page 13

Rédaction	Vérification	Validation	Approbation	Diffusion
Date : 11/2018 Visa : Mme BIDAULT GRESSIAD	Date : 11/2018 Visa : Mme BIDAULT Mme POTTIER	Date : 11/2018 Visa : Mme BIDAULT Mme POTTIER	Date : 11/2018 Visa : Mme BIDAULT Mme POTTIER	Date : 11/2018 Visa : Secrétariat – Mme ROBIN
Révision	Dates	Nature des modifications		

## **PREAMBULE**

Conformément aux dispositions de l'article R311-3 à R.311-7 du code de l'action sociale et des familles, le règlement de fonctionnement fixe les modalités mises en œuvre par le service pour remplir sa mission, tout en restant le garant du respect du droit commun qui s'applique à tout citoyen et des règles spécifiques qui s'imposent aux personnes accueillies dans le cadre de l'institution.

Il est révisé autant que nécessaire.

## **I. STATUT JURIDIQUE**

Le SSIAD est un service de l'EHPAD de LIGUEIL.

Il est régi par les dispositions des articles D.312-1 à D.312-5-1 du code de l'action social et des familles.

Le S.S.I.A.D a pour but de contribuer à améliorer l'autonomie et le maintien à domicile des personnes en situation de dépendance et d'assurer une coordination entre les différents intervenants.

## **II. ETHIQUE DE LA STRUCTURE**

Le SSIAD est engagé dans une politique de soins marquée par un travail en réseau et en complémentarité avec les différents partenaires du secteur sanitaire, social et médico-social.

## **III. MODALITES D'ACCUEIL**

Le S.S.I.A.D. Personnes Agées intervient sur prescription médicale auprès des personnes de plus de 60 ans présentant une dépendance.

Le service n'intervient qu'avec le consentement du bénéficiaire ou de son représentant légal.

L'Infirmière Coordinatrice du S.S.I.A.D. assure l'application de ce règlement de fonctionnement.

Elle présente le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement et le document individuel de prise en charge, le cahier de liaison à la personne et à son entourage lors de la première visite d'évaluation à domicile. Elle fait signer l'attestation de remise de documents.

Une enquête de satisfaction est remise une fois par an, ou à la fin de la prise en charge de l'utilisateur.

#### **IV. LES MISSIONS DU SSIAD**

Se référer au Livret d'Accueil qui vous a été remis.

#### **V. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

Le service de soins à domicile est joignable tous les jours.

En cas d'absence, il vous est possible de laisser un message à l'accueil ou sur le répondeur.

Ce dernier est relevé plusieurs fois par jour.

**Service de Soins Infirmiers A Domicile  
EHPAD Balthazar Besnard  
3 place Ludovic Veneau  
37240 LIGUEIL  
☎ : 02 47 91 44 94**

#### **HORAIRES D'INTERVENTIONS DES AIDES-SOIGNANT(E)S**

- De 7H30 à 13H00,
- De 17H 15 à 19H30.

Toutefois les horaires des aides-soignantes ne sont pas fixes concernant les horaires du soir, ils s'adaptent selon le nombre de patients pris en soins.

Les horaires, le nombre la fréquence et la durée des interventions sont définis en fonction de votre état de santé et des possibilités du service.

Aucun horaire d'intervention des aides – soignantes n'est immuable.

Pour les modalités d'admission, de suspension ou d'interruption de prise en charge, se référer au livret d'accueil.

Le service n'est pas à l'abri d'évènements imprévus contrariant son fonctionnement quotidien (ex : panne de voiture, accident, intempéries, urgence, absence d'un salarié...), par conséquent, des changements d'horaires inopinés peuvent intervenir. Toutefois, certains passages peuvent être annulés exceptionnellement, si l'utilisateur a un entourage pour répondre à ses besoins,

**Le service s'engage à en informer l'utilisateur ou ces proches dès le matin de votre prise en soin et à organiser un relai.**

#### **HORAIRES DU BUREAU**

- Du lundi au vendredi de 9H00 à 17H30

L'équipe d'aide(s)-soignant(es) travaille selon un roulement préétabli. En aucun cas le bénéficiaire ne choisira son intervenant, ni les horaires de passage. Les horaires des aides-soignantes sont susceptibles d'être modifiés.

## **VI. LES CRITERES DE PRISE EN CHARGE EN SSIAD**

Se référer au Livret d'Accueil qui vous a été remis pour :

- L'admission,
- La durée,
- Les horaires,
- La fréquence,
- En cas d'absence,
- Le financement.

## **VII. LES ENGAGEMENTS DU SERVICE**

- Le service s'engage à mettre en œuvre une action commune et harmonisée de soutien et à garantir l'accès à des soins de qualité par un personnel qualifié et bénéficiant des formations nécessaires,
- Le S.S.I.A.D. a obligation d'assurer la continuité des soins dans le cadre du document individuel de prise en charge signé.
- Le personnel du S.S.I.A.D. s'engage à respecter les droits de la personne prise en charge mentionnés dans les chartes jointes : charte de la personne âgée et charte de la personne accueillie,
- En cas de modification des tournées et notamment de changement d'horaire, le S.S.I.A.D. en informe dans les 24h.
- Le service accepte les clefs des personnes prises en charge. Cependant, pour une meilleure organisation des soins, les clefs peuvent être demandées à l'admission ou en cours de prise en charge. Les clefs sont gardées dans le service dans un coffre sécurisé, la réalisation d'un double reste à la charge de la personne et fait l'objet d'un reçu signé si vous. Si vous êtes placé sous un régime de protection, l'accord express de la personne mandatée sera exigé.
- Le personnel soignant ne doit recevoir ni rémunération ni gratification du bénéficiaire.  
Il lui est également interdit d'accepter en dépôt une somme d'argent, valeur ou objets, interdit de solliciter un prêt d'argent et de le solliciter pour de menus services.

### **Les soins**

Les aides-soignantes assurent les soins selon des plans de soins personnalisés et revus régulièrement par l'infirmière coordinatrice.

La réfection de lit est effectuée **UNIQUEMENT** chez les bénéficiaires alités en **PERMANENCE** et équipés d'un lit médicalisé.

Le passage le week-end et les jours fériés dépend de l'évaluation de l'infirmière coordinatrice et des possibilités du service.

La durée du soin n'est pas définie, elle peut être variable.

### **Le classeur de liaison ou le classeur départemental**

Un classeur de liaison est mis en place dès la première intervention du S.S.I.A.D au domicile du bénéficiaire.

Tous les intervenants (médecins, infirmières, kinésithérapeutes, aides à domicile, travailleurs sociaux) peuvent y inscrire les observations afin de coordonner leurs actions. C'est au bénéficiaire de définir les modalités d'accès à ce classeur, en dehors des professionnels médicaux, paramédicaux et sociaux, seuls tenus au secret professionnel.

Le classeur de liaison est la propriété du S.S.I.A.D. Il ne doit pas quitter le domicile. Après interruption définitive de la prise en charge, il doit être retourné au service.

Le classeur de liaison du Conseil Départemental est propriété de l'usager, néanmoins, le SSIAD récupérera ses documents à la fin de la prise en charge.

### **Le matériel**

De manière à préserver le confort et à assurer la sécurité du bénéficiaire ainsi que celle du personnel soignant, **l'infirmière coordinatrice du S.S.I.A.D se réserve le droit d'exiger certains aménagements et aides techniques (lit médicalisé, lève-personne, etc...).**

L'assurance maladie prend en charge sur prescription médicale, certaines de ces aides et aménagements. Le service donnera toutes les informations nécessaires pour faciliter l'achat ou la location de ce matériel.

L'infirmière coordinatrice peut mettre fin à la prise en charge si elle évalue que les conditions à minima d'hygiène et de sécurité n'ont pas été mises en œuvre malgré les actions de conseils, d'information, et d'incitation conduite par l'équipe du SSIAD, pour prodiguer des soins répondant aux critères de qualité et de confort auxquels il s'est engagé.

L'achat, la location et l'entretien du matériel doit être assuré par un prestataire agréé, choisi par le bénéficiaire ou par son entourage, qui s'assurera de la maintenance.

**Le refus de ces aides techniques et aménagement par le bénéficiaire et/ou sa famille, peut conduire à la rupture de la prise en charge.**

### Les conseils

L'infirmière coordinatrice et son équipe d'aides-soignants ont un rôle de conseil, de prévention et d'orientation auprès des usagers.

### La sécurité du patient

- L'infirmière coordinatrice autorise les aides-soignantes à appeler le médecin si l'état de santé de la personne le nécessite (urgence ou dégradation de l'état de santé). Celles-ci utiliseront le téléphone de la personne aidée.
- En fonction de l'état de santé du patient et de l'agencement de la salle de bain, des douches peuvent être données.
- L'aménagement du domicile doit permettre des conditions de transfert et de déplacement en toute sécurité pour le bénéficiaire et le personnel. L'infirmière coordinatrice peut être amenée à vous demander des modifications d'aménagement tel que le retrait de tapis ou le déplacement de certains meubles.
- Les plans canicule et grand froid peuvent être activés, dans le cadre du plan d'alerte départemental, pour assurer la sécurité des personnes. Le service appliquera alors les protocoles nécessaires.

Toutefois, les personnes informées des risques encourus, gardent leur liberté de décision.

- Les aides-soignants ne sont pas habilités à préparer les traitements médicamenteux. Si besoin, il sera peut-être demandé au bénéficiaire de faire appel à une infirmière libérale. Cependant, les aides-soignants peuvent aider à la prise médicamenteuse d'un traitement préparé en pilulier par une infirmière libérale.
- Une mobilité réduite occasionnant des déplacements difficiles sera une contre-indication à l'utilisation des escaliers, ceci afin de protéger le bénéficiaire et les soignants.

## **VIII. GARANTIE DES DROITS DES USAGERS**

### **Le Secret professionnel :**

Les professionnel(le)s du SSIAD sont tenus par le secret professionnel et prennent en compte les droits et devoirs de la personne prise en charge par le service, conformément à la charte des droits et libertés.

L'établissement s'engage à respecter le règlement européen du 25/05/2018 concernant la protection des données personnelles.

### **La relation soignant/soigné :**

Le personnel soignant doit être accueilli sans discrimination d'origine, ni de sexe, de même que les stagiaires que nous avons pour mission de former.

Le refus du bénéficiaire ou de sa famille de se conformer à ses obligations peut conduire à une rupture de contrat.

## **IX. LES ENGAGEMENTS DU BENEFICIAIRE**

Lors de la prise en charge, le bénéficiaire et/ou sa famille sont tenus de fournir au service l'attestation de la carte vitale et toutes informations médicales (ordonnances des différents traitements – résultats d'examens) afin que le personnel puisse en faire des photocopies nécessaires à l'établissement du dossier. (Décret 2004-613 du 25 juin 2004).

Toute modification des coordonnées du patient, de sa famille ou de toute autre personne à contacter doit être signalée rapidement au service.

Lorsque la dépendance s'accroît au cours de la prise en charge, les patients et leur famille doivent prendre les dispositions nécessaires à la qualité de la prise en charge, à savoir :

- Accepter la mise en place de matériel adapté : lit médicalisé avec matelas anti-escarre, lève personne, fauteuil roulant, barres d'appui, tapis antidérapant, fauteuil de douche, fauteuil garde-robe, cadre de marche, télé alarme,
- Les matériels techniques s'achètent ou se louent dans une pharmacie ou chez un prestataire médical. Certains sont obtenus sur prescription médicale et peuvent être pris en charge par l'Assurance Maladie,
- Modifier si besoin l'environnement : meubles à déplacer, tapis à enlever, pièce à aménager en chambre, installation d'un chauffe-eau, baignoire à remplacer par une douche, mise en conformité de l'installation électrique,
- Mettre en place une tierce personne pour aider les soignant(e)s durant les soins (aide à domicile, famille, entourage ...) afin que les soins puissent être réalisés en toute sécurité et de façon confortable pour le patient et les professionnels. L'Infirmière Coordinatrice vous indiquera les différentes possibilités d'aide à domicile et d'aides financières.
- Mettre à la disposition de l'aide-soignante le matériel nécessaire à la réalisation des soins : cuvettes si besoin, gants, serviettes, savon, shampoing, coupe-ongles, rasoirs, produits pour prévention d'escarre, thermomètre, sacs poubelles, savons ordinaire liquide, essuie mains pour aides-soignantes, changes et alèzes pour l'incontinence ainsi que des vêtements de rechange propres et en quantité suffisante. Il est demandé de fournir également du matériel pour le nettoyage des lavabos et des cuvettes.

**Par mesure d'hygiène et de sécurité pour tous, nous vous demandons de tenir à l'écart vos animaux domestiques qui ne doivent pas perturber le bon déroulement des soins.**

**Le non-respect de cette demande peut entraîner l'arrêt de la prise en charge par le S.S.I.A.D.**

### Le matériel pour l'hygiène

La personne aidée doit fournir le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des soins d'hygiène, notamment :

- Gants et serviettes (ou linge de toilette)
- Vêtements de corps adaptés à la taille et au handicap du bénéficiaire
- Produits d'hygiène (savon, shampoing...)
- Crème de prévention d'escarres
- Compresses
- Protection contre l'incontinence (alèse, protection adaptée à usage unique)
- Produits en uni doses de préférence (sérum physiologique, antiseptique...)
- Thermomètre...

Cette liste n'est pas exhaustive.

Ce matériel et ces produits doivent être **fournis tout au long de la prise en charge en quantité suffisante**. Le linge de toilette ainsi que les vêtements de corps, doivent être propres et changés régulièrement et autant que de besoin.

### Le respect mutuel

Il est interdit de contacter le personnel en dehors de ses horaires de travail et celui-ci ne doit pas être interpellé dans sa vie privée.

Le respect mutuel et une attitude courtoise entre les intervenants, les bénéficiaires et leurs familles sont de rigueur. Le non-respect vis à vis du personnel peut entraîner l'arrêt de la prise en charge.

La spécificité du service est d'intervenir au domicile de la personne, il devient de ce fait un lieu de travail du personnel, devant être organisé de façon à ce que les soins puissent être réalisés dans des conditions de sécurité, d'hygiène et de confort maximales.

Les patients et les proches ne sont pas autorisés à conserver en mémoire les numéros de téléphone des salariés mais doivent impérativement composer le numéro habituel du service.

Il est interdit de filmer le personnel du service sans leur consentement (Article L 1222-4 du Code du Travail).

En cas d'utilisation d'un système de vidéosurveillance destinée à sécuriser un bénéficiaire, vous êtes tenus d'en informer l'infirmière coordinatrice et de l'éteindre avant l'intervention des aides-soignant(e)s, ou de convenir d'une modalité de suspension de cette vidéosurveillance pendant les soins. De même les aides-soignant(e)s doivent demander l'accord oral des bénéficiaires avant de prendre en photo une plaie.

En cas d'absence prévisible et ou temporaire (vacances, rendez-vous à l'extérieur, hospitalisation programmée...) le patient en avise le plus rapidement possible le service et au minimum dans un délai de 15 jours.

Les rendez-vous doivent être pris en dehors des horaires de passage de l'aide-soignante.

En cas d'absences répétées non signalées de l'utilisateur lors de nos passages, l'infirmière coordinatrice mettra fin à la prise en charge.

### **Le refus de soin ou opposition au soin**

Le SSIAD n'intervient qu'avec le consentement du patient ou de son représentant légal.

Les aides – soignantes assurent les soins d'hygiène et de confort sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice.

Le refus du bénéficiaire ou de sa famille de se conformer à ses obligations peut conduire à une rupture de contrat.

### **La sureté des personnes et des biens**

Les conditions d'accès au domicile doivent être sécurisées afin d'éviter tout risque professionnel aux intervenants.

Afin d'assurer l'hygiène et la sécurité des soins et des intervenants, il vous est demandé d'attacher ou enfermer les animaux avant l'arrivée des aides-soignant(e)s et jusqu'à leur départ, ainsi que de ne pas fumer en leur présence.

Le service bénéficie d'une assurance responsabilité civile, c'est pourquoi il est nécessaire de le prévenir de toute dégradation causée par le personnel survenue au domicile du bénéficiaire.

De même, votre responsabilité civile pourra être engagée en cas de dommage physique ou matériel sur les intervenants ou leur matériel.

### **L'aide d'une tierce personne**

L'équipe d'aides-soignantes ne peut remplacer l'intervention des aides à domicile (préparation des repas, ménage, courses...) ou de la famille, qui assurent chacun dans leur sphère de compétences, une assistance quotidienne essentielle aux personnes dépendantes.

Le SSIAD ne se substitue pas à la présence de la famille ou des auxiliaires de vie.

Si l'état du patient le nécessite et pour sa sécurité et son confort, le S.S.I.A.D pourra demander l'aide de la famille ou d'une tierce personne (aide à domicile, auxiliaire de vie, ...) pour permettre à l'aide-soignante de réaliser les soins dans les meilleures conditions.

Le SSIAD associe et implique l'entourage dans l'élaboration du projet de soins personnalisé selon le respect du choix du bénéficiaire.

### Les clés

S'il n'est pas possible d'installer une boîte à clés à l'extérieur du logement, le service peut les accepter à l'admission ou en cours de prise en charge. Il sera demandé au bénéficiaire un ou plusieurs jeux de clés. Celles-ci sont gardées et répertoriées anonymement dans le service et mise dans un coffre sécurisé.

La reproduction des clefs reste à la charge des bénéficiaires.

### Les intervenants

En cas de changement de professionnel de santé ou de service d'aide à domicile, le bénéficiaire est tenu d'en informer le service.

Le bénéficiaire devra informer le SSIAD de toutes demandes de soins, effectués auprès des infirmiers(ères) libéraux (ales) hors document individuel de prise en charge.

**En cas de dégradation des conditions de sécurité du maintien à domicile ou des conditions de travail du personnel, l'Infirmière Coordinatrice avertira le patient, sa famille ou son entourage ainsi que le médecin traitant de l'impossibilité de réaliser des soins de qualité en sécurité et conseillera l'orientation de la personne vers la structure la plus adaptée.**

### La personne de confiance :

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé prévoit que toute personne majeure peut désigner une personne de confiance pour l'aider dans ses décisions, recevoir l'information à sa place et être consultée lorsque l'intéressé(e) est hors d'état d'exprimer sa volonté.

Cette personne peut être un parent, un proche, le médecin traitant....

La désignation doit se faire par écrit. Elle est révocable à tout moment, même oralement. On ne peut désigner qu'une seule personne de confiance à la fois. Les mineurs et les majeurs sous tutelle ne peuvent pas désigner de personne de confiance.

Si l'intéressé(e) le souhaite, la personne de confiance peut aussi l'accompagner dans les démarches et assister aux entretiens médicaux, afin de l'aider dans la prise de décision.

## **X. LES ENGAGEMENTS DU SERVICE DANS LA DEMARCHE QUALITE**

### **Information et réclamation**

Le patient s'engage tout au long de la prise en charge à fournir au service toutes les pièces (ordonnances, comptes rendus médicaux...) et informations nécessaires à la constitution et la gestion de son dossier de soins.

En cas d'insatisfaction concernant le déroulement des prestations, le patient en informe le S.S.I.A.D dans les plus brefs délais, de manière à ce que soit trouvé le plus rapidement possible une solution satisfaisante. Les prestations de soins doivent se dérouler dans un respect et une confiance mutuelle, entre le bénéficiaire et le soignant.

### **Mesure de la satisfaction**

Nous effectuons chaque année une enquête de satisfaction auprès de nos bénéficiaires. Elle vous sera remise au cours de votre prise en charge. Merci de bien vouloir nous la retourner complétée. Elle nous permettra d'améliorer la qualité de nos services.

Un conseil de vie sociale est organisé une fois par an au sein du service, afin de pouvoir échanger ensemble sur toutes les questions intéressant le fonctionnement du service. C'est un moment d'écoute et d'expression très important, favorisant l'implication des usagers à la vie du service.

### **Prévention de la violence et de la maltraitance**

Tout soupçon de maltraitance sur un usager, repéré par un agent de l'équipe sera immédiatement signalé à l'infirmière coordinatrice. Les faits de violence ou négligence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures judiciaires.

En cas de soupçon de maltraitance d'un soignant envers un usager, il est impératif d'informer l'infirmière coordinatrice. Une enquête sera diligentée et des mesures disciplinaires pourront être prises.

Tout acte de violence, d'incivilité ou harcèlement perpétré sur un membre du personnel du SSIAD entrainera l'interruption de la prise en charge et éventuellement des poursuites judiciaires.

Si vous-même ou l'un de vos proches êtes victime de maltraitance vous pouvez appeler le 39 77, des professionnels seront à votre écoute.

Le service a formalisé une procédure contre la maltraitance et mène une réflexion continue sur la bientraitance.

**XI. LA FIN DE PRISE EN CHARGE EST FAITE :****Par l'infirmière coordinatrice ou le Médecin Conseil de la caisse d'assurance maladie du patient**

L'infirmière coordinatrice est habilitée à déterminer, après évaluation régulière de la dépendance, si le patient relève ou non d'une prise en charge par le S.S.I.A.D.

Elle peut mettre fin à une prise en charge si elle évalue que les conditions minimales d'hygiène, de sécurité ou de confort n'ont pas été mises en œuvre, malgré les conseils et les informations données par l'équipe du SSIAD.

Quelques situations précises limitent l'intervention du SSIAD :

- Un état pathologique requérant un plateau technique plus important
- Une très grande solitude, génératrice d'angoisse permanente et qui amène à envisager le placement en établissement d'hébergement
- Le développement d'un état de confusion ou de démence surtout s'il est accompagné d'une tendance à la fugue et d'une désorientation temporo-spatiale importante constitue souvent une situation limite surtout si la personne est seule (orientation vers d'autres structures)
- Un refus de la part de la personne ou de la famille de mettre en place le matériel médical nécessaire à l'accomplissement des soins dans des conditions de confort et surtout de sécurité pour le patient et le personnel soignant.
- Un refus de participation de l'entourage au maintien à domicile
- Un non-respect du personnel

L'infirmière coordinatrice peut interrompre l'intervention après concertation et information du médecin traitant dans les cas suivants :

- Retour à l'autonomie du patient ou amélioration de l'état de santé, dans ce cas, le service peut mettre fin à ses interventions et proposer des solutions adaptées
- Aggravation de l'état de santé nécessitant des soins techniques plus complexes relevant d'une structure HAD (Hospitalisation A Domicile)
- Refus du patient ou de la famille de donner les informations nécessaires au suivi des soins
- Lorsqu'il devient impossible d'assurer des soins corrects par refus de bonnes conditions d'intervention de la part du patient et/ou de l'entourage, et ne permettant plus d'assurer des soins de qualité au patient ou mettant en péril la santé des intervenants (refus de mise en place de matériel adapté, agression physique ou verbale répétée, refus de soins répétés par le patient). La liste des services pouvant assurer le relais, sera remis par le service. Un préavis de 8 jours sera observé
- Refus d'éloigner les animaux, manque d'hygiène notoire du domicile
- Refus ou opposition aux soins
- Détérioration significative des relations entre le personnel, le patient et/ou son entourage, avec un manque de respect incompatible pour une prise en charge efficace
- De fait, suite à l'absence du patient sans en avoir avisé le service dans les temps impartis
- En cas d'absence d'une durée supérieure à 21 jours (hospitalisation, congés...)
- en cas d'absence répétée non signalée
- En cas de non-respect des dispositions du règlement de fonctionnement
- Lors d'une admission en établissement

**Par le patient ou sa famille** ; Le patient ou son représentant légal peut décider à tout moment d'interrompre les prestations liées à l'intervention du service de soins, mais en avisant le service, par écrit, 8 jours avant la date de fin des soins.