

Projet d'Etablissement

**Service d'aide et de Soins à domicile
« Verbandskëscht »**



verbandskëscht
Soins & aides à domicile

Table des matières

1.	Introduction	5
2.	Verbandskëscht	5
2.1.	Qui sommes-nous ?	5
2.2.	Vidéos de présentation	7
2.3.	Nos Valeurs	8
2.4.	Notre Mission	9
3.	Le Service d'Aide et de Soins à domicile	10
3.1.	Notre Leitmotiv	10
3.2.	La population cible	11
3.3.	Quels sont les objectifs du service ?	11
3.4.	Les Horaires	11
4.	Les moyens de communication	12
4.1.	Les moyens de communication externes	12
4.2.	Les moyens de communication internes	13
5.	Le concept de la prise en charge	15
5.1.	L'admission / l'accueil	15
5.2.	Le respect des droits du bénéficiaire	16
5.3.	Promotion de l'autonomie, de la santé et de la qualité de vie	16
5.4.	Connaissance de la personne et prise en compte de ses besoins	17
5.4.1.	L'admission	17
5.4.2.	Le bilan gériatrique	17
5.4.3.	Le Dossier de soins informatisé	18
5.4.4.	Les réunions interdisciplinaires régulières	18
5.5.	La prise en charge des besoins spécifiques de la personne âgée	19
5.5.1.	Mobilisation	19
5.5.2.	La mémoire	19
5.5.3.	La douleur	19
5.5.4.	La dénutrition	20
5.5.5.	L'isolement social	20
5.5.6.	La prévention des risques iatrogènes	20



5.5.7.	Les soins palliatifs / les soins en phase de fin de vie	21
5.5.8.	Les maladies neurodégénératives.....	22
5.6.	L'équipe interdisciplinaire.....	22
5.7.	Le concept de la Bienveillance	23
5.7.1.	Définition.....	23
5.7.2.	Les fondamentaux de la bienveillance.....	23
5.7.3.	La mise en pratique.....	24
6.	L'éthique.....	25
6.1.	Le comité d'éthique	25
6.2.	Comment activer le Comité d'éthique	25
7.	La gestion des réclamations.....	26
7.1.	Politique qualité	26
7.2.	Soumettre une réclamation	26
7.2.1.	Comment soumettre une réclamation	27
7.2.2.	Contestations	27
8.	Plan de prévention et de lutte contre les infections.....	28
8.1.	Hygiène des mains.....	29
8.1.1.	Quand et comment se laver et désinfecter les mains	29
8.1.2.	Précautions standard	29
8.1.3.	Précautions additionnelles.....	30
8.2.	Utilisation des produits et matériel de nettoyage.....	31
8.2.1.	Sélection des produits et du matériel	31
8.2.2.	Utilisation des produits et du matériel	31
8.2.3.	Recensement des produits et du matériel utilisé et utilisation conforme	32
8.2.4.	Stockage sécurisé	32
8.3.	Utilisation d'une tenue professionnelle	32
8.4.	Utilisation des EPI (équipement de protection individuelle)	33
8.4.1.	Équipement de protection individuelle (EPI) spécifique	34
8.5.	Gestion de l'environnement.....	34
8.5.1.	Gestion des déchets.....	34
8.5.2.	Gestion des excréta	35
8.5.3.	Gestion du matériel	35



- 8.6. Prévention des accidents d'exposition au sang et aux liquides biologiques.....35
- 8.7. Procédure à respecter à l'encontre d'un usager atteint d'une maladie infectieuse .36
- 8.8. Procédure de déclaration des infections pour usager ou soignant37



1. Introduction

Le présent « Projet d'établissement » a pour vocation de regrouper en un document les éléments demandés au sens de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines sociaux, familial et thérapeutique.

Il contient entre autres les éléments suivants :

- Le projet d'orientation qui précise les conceptions de l'accueil gérontologique et thérapeutique
- Le projet d'accueil et de soins par catégorie d'utilisateurs
- Les modalités d'accès des utilisateurs aux prestations proposées

2. Verbandskëscht

Vu l'évolution sociodémographique du Grand-Duché de Luxembourg, tout comme celle de l'Europe en général, la population âgée de plus de 65 ans est en augmentation. En effet en 2019 le STATEC dénombre environ 48.000 personnes de plus de 65 ans contre seulement 39.000 en 2009. Alors que les personnes âgées deviennent de plus en plus âgées, les années de maladies, de souffrance et de dépendance seraient plus ou moins stables.

Quinze à vingt ans peuvent en moyenne se passer entre le départ à la retraite et le début des symptômes de vieillissement alors que l'on peut constater en pratique que l'âge d'entrée dans une maison de soins est autour de 85 ans au Luxembourg. Notons que selon l'institut national de la statistique et des études économiques, 22 % de la population âgée entre 65 et 74 ans, contre 8% de moyenne européenne, déclare n'avoir aucune personne sur qui compter en cas de besoin.

C'est pourquoi il y a de ceci plusieurs années nous avons tout mis en place pour permettre à nos patients de rester le plus longtemps possible dans leur cadre de vie habituel. Ceci passe par une présence soignante 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, par l'offre de services complémentaires tels que le jardinage ou un service de réparation ou bien d'autres services permettant un maintien à domicile avancé.

2.1. Qui sommes-nous ?

Créé en 2005, dans le but d'apporter au domicile de ses patients un savoir-faire et une compétence en soins de plaies, le service de soins et d'aides à domicile Verbandskëscht est entretemps devenu une structure reconnue et connue pour ses prestations de santé et a su se forger la réputation d'être le spécialiste du maintien à domicile.



Depuis de longues années nos compétences vont au-delà de notre compétence d'origine pour être un réseau qui garantit la prise en charge complète de la personne âgée ou dépendante à domicile.

Les Services proposés :



Les soins infirmiers à domicile :

- la prise en charge du diabète
- les injections, perfusions et analyses sanguines
- la surveillance des paramètres vitaux
- ...



Les soins infirmiers dans nos cabinets de soins :

Nous mettons à disposition de nos patients un local spécialement aménagé pour une prise en charge optimale de leurs soins infirmiers. Ce service discret et sans temps d'attente est proposé dans nos locaux à **Ehlinge sur Mess** et **Alzingen**.



Nous proposons un service 24h/24 et 7j/7. Ce service sur-mesure est parfaitement adapté aux besoins individuels de nos patients et offre ainsi la sécurité et le confort d'un logement encadré au domicile familial de nos patients.

Ce service est proposé à tous nos patients !



Comme notre nom l'indique « Verbandskëscht » (« la boîte à pansements ») propose un service spécialisé en **soins de plaies**. Nos infirmiers et infirmières spécialement formés en soins de plaies proposent tout leur savoir et savoir-faire pour la réfection de vos pansements.



Les aides à domicile :

- Aides pour l'hygiène corporelle
- Aides pour la nutrition
- Aides pour la mobilité
- Assistance pour les courses ou démarches administratives

....



Les tâches domestiques :

- Aides pour l'entretien courant du logement
- Aides pour entretenir le linge et les vêtements
- Aides pour faire les courses

...



Les soins spécialisés à domicile :

- Kinésithérapie
- Ergothérapie
- Diététique
- Pédicure Médicale
- Podologie





La préparation et l'administration de médicaments :

Nous mettons à la disposition de nos patients un nouveau système intuitif, performant et sécurisé de distribution des médicaments. Ce système permet une gestion flexible et efficace de la prise des médicaments.



Les « Services Plus » : Toute une gamme de services complémentaires permettant une vie sereine à domicile !

- Service de « Repas sur Roues »
- Service de Déneigement et de Salage
- Service d'entretien et de petits travaux
- Service Jardinage
- Service Blanchisserie
- Opticien à domicile
- Vente et Livraison de matériel d'hygiène et d'incontinence
- Garde des animaux
-

2.2. Vidéos de présentation

Vidéo de présentation de nos services :

Version Luxembourgeoise : <https://www.youtube.com/watch?v=VE4n9XkzqKs>

Version Française : <https://www.youtube.com/watch?v=NncCUyeeiKI&t=1s>

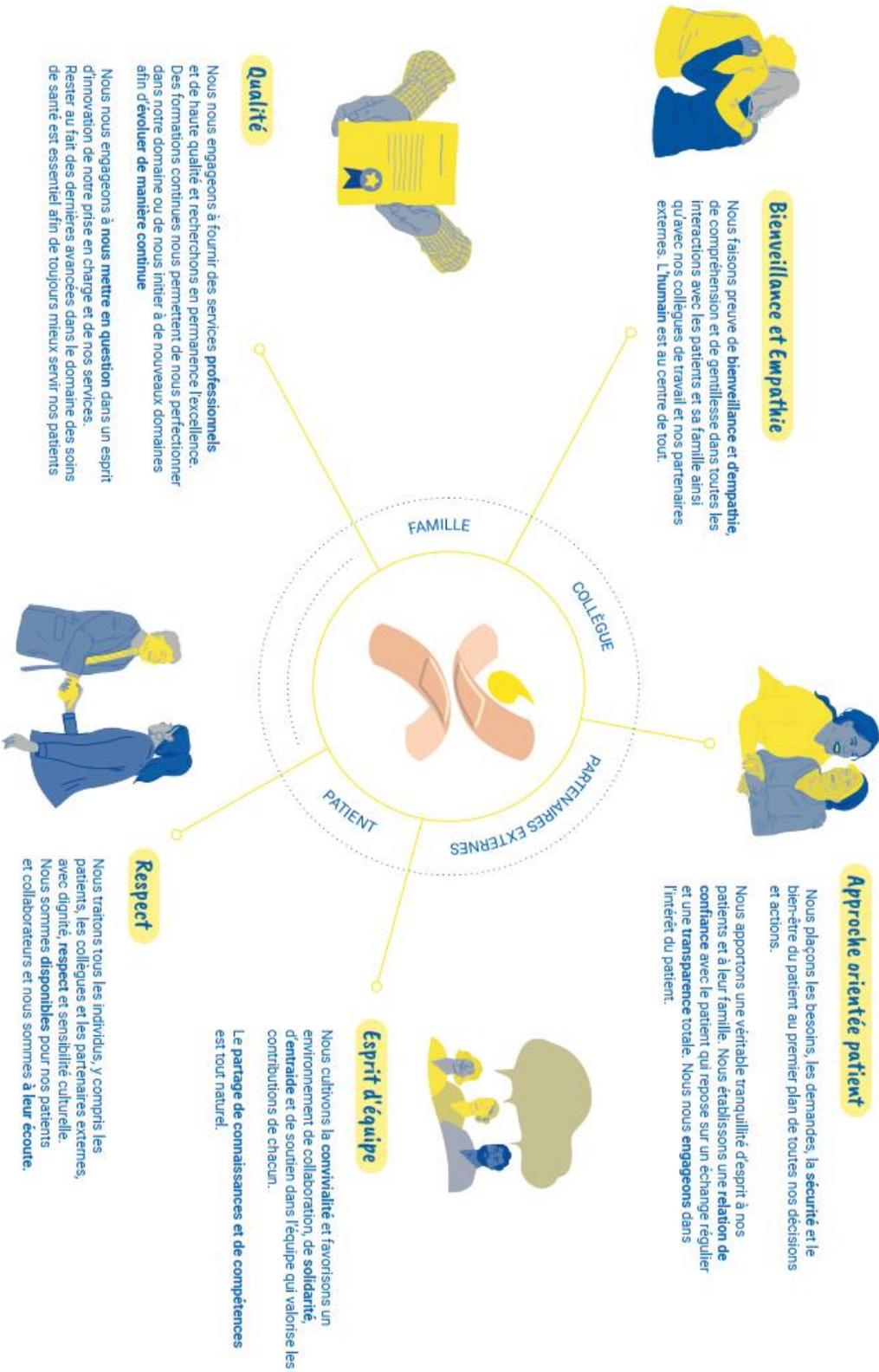
Vidéo « Valeurs » :

Vidéo 1 : https://www.youtube.com/watch?v=nyL_R-CLdD0

Vidéo 2 : <https://www.youtube.com/watch?v=iB2vSWVdzdQ>



2.3. Nos Valeurs



Qu'est-ce qui nous distingue de nos concurrents ?

Nous ne nous contentons pas de prodiguer uniquement des soins à nos patients, mais allons bien au-delà, en nous occupant aussi de tout le reste afin de permettre au patient de continuer à vivre à la maison le plus longtemps possible ou à retourner à son domicile le plus tôt possible après un séjour à l'hôpital.

Notre crédo : la tranquillité d'esprit

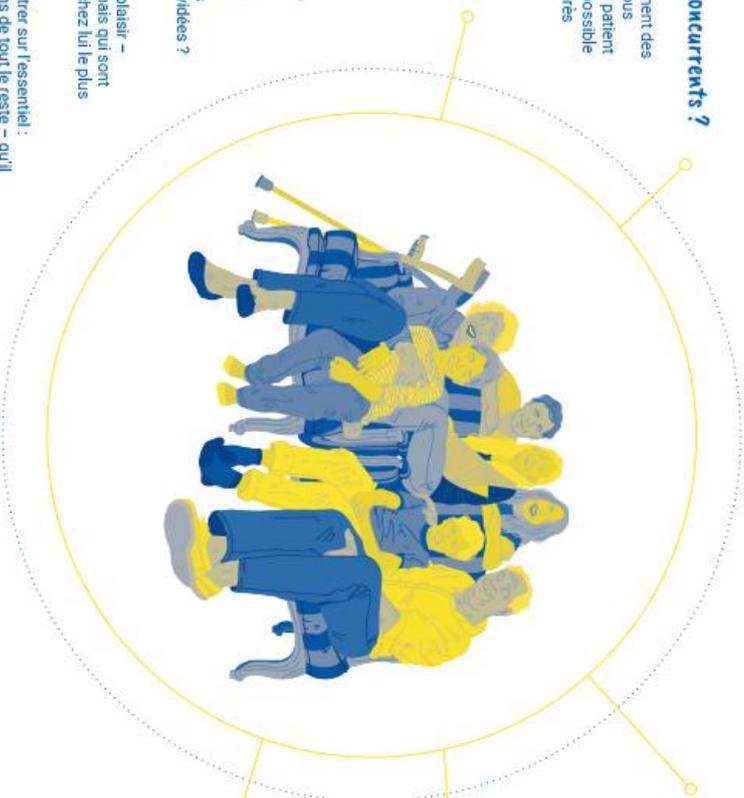
En faisant appel à la VBK, le patient et sa famille savent qu'ils peuvent garder l'esprit tranquille, car nous nous occupons de tout pour veiller au bien-être du patient et nous assurer que tout se passe bien à son domicile.

Et par « TOUT », nous entendons réellement TOUT – ou presque tout.

Nous ne quittons jamais la maison du patient avant d'avoir passé en revue la liste de contrôle : est-ce que le réfrigérateur est en ordre ? Les plantes ont-elles été arrosées ? Les poubelles ont-elles été vidées ? Le chat a-t-il été nourri ? Etc.

Ce sont ces petits gestes qui procurent un énorme plaisir – des gestes qui sont tout à fait naturels pour nous, mais qui sont nécessaires pour que le patient puisse rester vivre chez lui le plus longtemps possible.

La famille n'a à se soucier de rien et peut se concentrer sur l'essentiel : profiter de moments en famille. Nous nous occupons de tout le reste – qu'il s'agisse de lachat d'articles ménagers et d'hygiène ou de médicaments ou encore de la coordination et gestion.



Nous sommes là en toutes circonstances pour nos patients et leur famille

Nous nous efforçons toujours de trouver une solution pour notre patient et sa famille, même si cela n'est pas précisé dans notre contrat.

Nous sommes des personnes de confiance et offrons du réconfort

Nous prenons le temps et sommes à l'écoute des besoins de nos patients. Ils peuvent nous confier leurs problèmes et avoir la certitude que nous leur accordons toute notre attention.

Nous sommes une entreprise luxembourgeoise, mais aussi internationale

Chez VBK, tout le monde comprend le luxembourgeois et nous sommes bien entendu aussi à l'aise en allemand, en français, en anglais et en portugais.

Et il va de soi que nous abordons nos patients avec un grand sourire et une attitude positive.

VBK est bien plus qu'un simple service d'aide et de soins à domicile.

Nous proposons un « Package tout compris », 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.



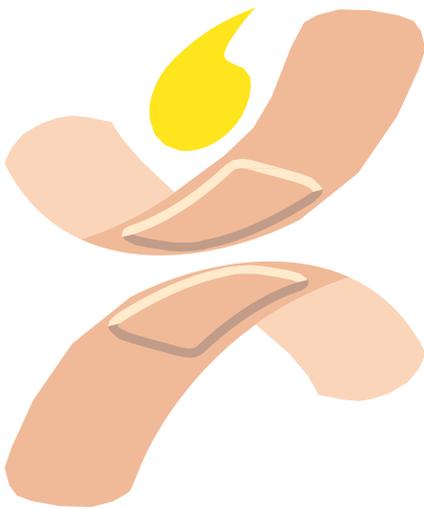
2.4. Notre Mission

3. Le Service d'Aide et de Soins à domicile

Le Service propose un accompagnement individualisé aux personnes accueillies et un soutien aux aidants. Il a pour objectif de permettre aux bénéficiaires en perte d'autonomie ou non, de rester le plus longtemps possible dans leur cadre de vie habituel.

3.1. Notre Leitmotiv

« Well just doheem ass wierklech doheem »



Notre leitmotiv est de faciliter la vie de nos bénéficiaires en négligeant aucun aspect de leur vie quotidienne.

Quels que soient l'âge et les circonstances, notre équipe qualifiée met tout en œuvre pour répondre aux besoins de chacun. Il s'agit souvent - mais pas exclusivement - de soins et aides à domicile pour les personnes malades et / ou dépendant ou pour celles qui ont besoin de soins après un accident ou une opération.

Nos services couvrent un large éventail de domaines, des traitements médicaux aux tâches quotidiennes, qui pourraient paraître banales à première vue.

Changer la litière du chat, arroser les plantes, s'occuper du ménage, réparer un appareil cassé, faire les courses, se rendre à un rendez-vous ou encore rester actif pendant son temps libre pour se protéger de l'isolement social peuvent rapidement devenir des tâches quotidiennes quasiment insurmontables lorsque l'on est limité dans ses capacités.

Empathie, orientation client, esprit d'équipe, qualité et respect mutuel sont les valeurs fondamentales de notre éthique. La maîtrise de la langue luxembourgeoise et la taille humaine de notre réseau sont nos principaux atouts. En effet, c'est grâce à eux que nous pouvons être proches de nos patients, les connaître personnellement et établir une véritable relation à long terme.

Notre mission est d'offrir plus que des soins à domicile. Nous nous efforçons de préserver l'autonomie de chacun, de leur permettre de vivre chez eux et de maintenir un contact régulier avec une ou plusieurs personnes de référence. Nous aidons nos patients à gérer leur quotidien, quand et où ils en ont besoin. Nous nous occupons également des personnes en phase de convalescence, des personnes atteintes de démence ou des personnes handicapées dont l'autonomie est entravée, afin de garantir aux personnes concernées et à leurs proches un quotidien sûr, sans obstacles et sans soucis.



3.2. La population cible

Les services proposés par Verbandskëscht s'adressent à toutes personnes de toutes tranches d'âge, dépendantes, malades et/ou handicapées nécessitant, pour une durée limitée ou illimitée, des soins ou une aide à domicile indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

3.3. Quels sont les objectifs du service ?

Les objectifs de Verbandskëscht sont de garantir le meilleur maintien a domicile possible à ses bénéficiaires. Nous souhaitons tout mettre en œuvre afin d'éviter un départ anticipé en maison de soins et souhaitons réduire au plus les durées d'hospitalisation.

3.4. Les Horaires

Le service opère 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ce service est proposé à tous nos bénéficiaires et ne se limite pas seulement aux bénéficiaires pris en charge dans le cadre palliatif, tel que la loi l'exige.



4. Les moyens de communication

4.1. Les moyens de communication externes

Verbandskëscht s'efforce d'établir des moyens de communication externes efficaces pour garantir une interaction transparente et une coordination optimale avec nos bénéficiaires, leur famille et proches, partenaires et la communauté.

Voici quelques canaux clés que nous utilisons :

- **Ligne téléphonique dédiée** : Nous mettons à disposition une ligne téléphonique spécifique pour permettre aux clients et à leurs proches de nous contacter directement. Cela garantit une accessibilité rapide pour les questions, les préoccupations ou les urgences. Cette ligne téléphonique est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Son numéro de téléphone est le 2830.
- **Adresse e-mail** : Notre service utilise une adresse e-mail dédiée pour recevoir les demandes, les commentaires et les informations pertinentes. Cela offre une alternative écrite pour une communication formelle et la possibilité d'archiver les échanges.
Adresse : info@vbk.lu
- **Site web interactif** : Un site web complet est disponible, fournissant des informations sur nos services, des ressources utiles et un formulaire en ligne pour les demandes d'information ou d'assistance. Les clients peuvent également accéder à des mises à jour importantes et à des conseils via cette plateforme.
Adresse : www.vbk.lu
- **Réseaux sociaux** : Nous utilisons des plateformes de médias sociaux pour partager des actualités, des conseils de soins, et pour interagir avec la communauté. Cela renforce notre présence en ligne et permet une communication plus informelle avec notre public.
- **Réunions et événements communautaires** : Nous organisons régulièrement des réunions et des événements au sein de la communauté pour établir des liens plus étroits, partager des informations pertinentes et répondre directement aux questions des parties intéressées.
- **Brochures et documents imprimés** : Des documents imprimés, tels que des brochures et des dépliants, sont disponibles pour fournir des informations physiques aux bénéficiaires potentiels, aux partenaires et aux membres de la communauté.

En adoptant cette approche polyvalente en matière de communication externe, notre service aspire à maintenir des liens forts avec la communauté, à répondre efficacement aux besoins des bénéficiaires et à rester ouvert aux commentaires et aux suggestions pour continuellement améliorer nos services.



4.2. Les moyens de communication internes

Notre engagement envers une communication interne efficace est fondamental dans la réalisation de notre objectif visant à offrir des services d'aide et de soins à domicile de qualité. Nous avons élaboré une stratégie intégrée pour favoriser la collaboration, la transparence et la cohésion au sein de notre équipe. Les principaux moyens de communication internes comprennent :

- **Intranet ou Plateforme Collaborative :**
Nous avons mis en place une plateforme « Sharepoint » dédiée, accessible uniquement aux membres de notre équipe, afin de faciliter la communication et la collaboration. Cette plateforme comprend des tableaux d'affichage, des documents partagés et d'autres outils interactifs pour renforcer l'échange d'informations.
- **E-mails Internes :**
Nous utilisons des adresses e-mail internes pour des communications formelles au sein de l'organisation. Cela comprend la diffusion d'informations importantes, d'annonces officielles, et la circulation de rapports internes pour assurer une cohérence dans la transmission des données et des directives.
- **Réunions Régulières :**
Nous organisons des réunions périodiques, qu'elles soient physiques ou virtuelles, afin de permettre des discussions approfondies sur les progrès, de résoudre les problèmes potentiels, et de planifier stratégiquement les activités futures. Ces réunions servent également de forum pour recueillir les idées et les commentaires de l'équipe.
- **Messagerie Instantanée :**
Nous avons mis en place des applications de messagerie instantanée internes pour faciliter les échanges rapides et informels entre les membres de l'équipe. (Teams) Cela permet une communication en temps réel pour des questions urgentes ou des informations importantes.
- **Tableaux d'Affichage Physiques :**
Nous avons installé des tableaux d'affichage dans les locaux de l'organisation pour afficher de manière visible des informations cruciales telles que les horaires, les directives opérationnelles, et les annonces internes. Cela favorise une communication visuelle et directe au sein de l'équipe.
- **Bulletins d'Information Internes :**
Nous publions régulièrement des bulletins d'information internes pour informer l'équipe des dernières actualités, des événements à venir et des changements organisationnels. Ces bulletins servent à maintenir un niveau élevé de transparence et à encourager l'engagement de l'équipe.
- **Système de Gestion de Projet :**
Nous utilisons des outils de gestion de projet pour organiser et suivre les tâches, les projets et les échéances. Cela garantit une coordination efficace des activités au sein de l'équipe, avec une visibilité claire sur les responsabilités de chacun.



En intégrant ces moyens de communication internes, nous aspirons à créer un environnement de travail collaboratif, où l'information circule de manière fluide, favorisant ainsi une prestation de services optimale et une satisfaction accrue au sein de notre équipe.



5. Le concept de la prise en charge

Le bénéficiaire, l'acteur principal

5.1. L'admission / l'accueil

Verbandskëscht accueille les personnes de tout âge, de toute confession et indépendant de leur nationalité ou appartenance sociale.

L'admission se fait en plusieurs étapes.

1. La prise de contact :

Les bénéficiaires potentiels, leurs familles ou les professionnels de la santé peuvent initier le processus en soumettant une demande de services à domicile. Cette démarche peut se faire par téléphone, en personne, par un formulaire en ligne, par l'intermédiaire d'un partenaire de santé ou par l'intermédiaire d'un de nos collaborateurs. Notre Equipe d'Infirmiers Case Managers peut également initier une prise en charge lors d'une hospitalisation.

2. Evaluation des besoins :

Un membre de notre équipe case management ou un coordinateur des soins effectue une première visite à l'hôpital ou bien directement au domicile du bénéficiaire afin d'effectuer une évaluation approfondie des besoins de celui-ci. Cette évaluation prend en compte les conditions médicales, les besoins en soins, les préférences du bénéficiaire, de son aidant et de ses proches, ainsi que les aspects sociaux et environnementaux.

3. Elaboration d'un plan de soins personnalisé :

Sur la base de l'évaluation, un plan de soins personnalisé est élaboré. Ce plan détaille les services spécifiques qui seront fournis, la fréquence des visites à domicile, etc.

4. Coordination avec les autres professionnels de la santé :

La coordination avec tous les professionnels de santé impliqués dans le traitement et la prise en charge du bénéficiaire est essentielle. Cela garanti une continuité des soins et une communication transparente entre tous les acteurs de la prise en charge.

5. Information et consentement :

Le bénéficiaire et / ou sa personne de confiance sont informés des services qui seront fournis, des coûts éventuels, des droits et des responsabilités du bénéficiaire et donnent leur consentement éclairé pour recevoir les soins.



6. Suivi et évaluation continue :

Un suivi régulier est effectué pour évaluer l'efficacité du plan de soins et apporter des ajustements si nécessaire. L'échange continu avec le bénéficiaire, sa famille et sa personne de confiance est privilégié pour répondre aux éventuelles préoccupations et adapter les services en fonction de l'évolution des besoins du patient.

5.2. Le respect des droits du bénéficiaire

Dans le cadre du concept de vie de Verbandskëscht il est important de noter que nous veillons au respect des droits de nos bénéficiaires :

- Droit au respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée et à l'intimité
- Droit à la confidentialité des informations le concernant
- Droit à la pratique de leurs croyances religieuses
- Droit du libre choix entre les prestations proposées
- Droit du libre choix du prestataire externe

5.3. Promotion de l'autonomie, de la santé et de la qualité de vie

La vieillesse n'est pas une maladie. C'est l'ultime et l'inéluctable étape de toute vie dont rien ne peut inverser le sens. Nul n'a le droit d'oublier qu'il reste une personne, avec les mêmes droits et les mêmes devoirs que tous les êtres humains, dont il n'a jamais cessé de faire partie, même si l'âge a réduit ses capacités.

Les objectifs principaux de la prise en charge soignante sont

- maintenir l'autonomie des bénéficiaires en développant ou en conservant des capacités fonctionnelles optimales
- apporter un environnement physique adapté aux besoins des personnes âgées et répondant à leurs habitudes de vie
- favoriser la plus grande accessibilité et la meilleure continuité des soins aux bénéficiaires

Nous adaptons les concepts de prise en charge selon les besoins de chaque individu pour continuer à donner du sens à la vie. Le souhait est de tout mettre en œuvre pour permettre aux bénéficiaires de poursuivre leur existence dans les meilleures conditions possibles. De plus du respect de la charte pour personnes âgées nous sommes convaincus que chaque bénéficiaire a droit

- à la valorisation de son indépendance et son libre choix
- à une prise en charge soignante individuelle selon les besoins et les souhaits de la personne elle-même
- à la participation active de son plan de soins et les soins réalisés
- à la discrétion et sa vie privée



- à l'accompagnement à la fin de sa vie et de pouvoir mourir en toute dignité dans son domicile

En principe, les plans de soins reprennent les actes et prestations qui donnent plus de vie au quotidien à la personne dépendante

5.4. Connaissance de la personne et prise en compte de ses besoins

5.4.1. L'admission

Suivant le degré de la dépendance, le bénéficiaire potentiel est encadré de différentes manières. Ici la prise en compte des capacités individuelles est essentielle.

Une visite au domicile, milieu habituel et sécurisant du bénéficiaire, nous semble important pour pouvoir adapter nos soins et prestations aux habitudes quotidiennes. Lors de la prise en charge, une personne de référence de l'équipe soignante, généralement un « Responsable des Soins de Santé » sera définie pour faire un suivi plus détaillé du bénéficiaire, de son évolution et de ses besoins et souhaits.

Suivant ses capacités résiduelles, le bénéficiaire est inclus dans la planification et la réalisation de ses soins. De l'autre côté, l'aidant le plus proche du bénéficiaire, est également intégré à la planification et la réalisation de la prise en charge, toute au long de notre prise en charge.

5.4.2. Le bilan gériatrique

Lors de l'admission un bilan gériatrique est établi par l'équipe interdisciplinaire. Pour pouvoir tenir compte des multiples problèmes qu'une personne âgée peut avoir, le bilan gériatrique reprendra différents axes.

- **Le statut fonctionnel** : les capacités physiques résiduelles sont évaluées afin de pouvoir mettre un plan de prise en charge individuel pour chaque personne soignée. Le bilan est fait sur base de questionnaires standardisés. Une évaluation objective du risque de chute à l'aide de l'échelle de « Morse » est également effectuée de façon standardisée.
- **Anamnèse médicamenteuse** : en étroite collaboration avec le médecin traitant, l'équipe interdisciplinaire veillera au traitement médicamenteux adapté à la personne toute en connaissant les risques iatrogènes des séniors
- **L'état nutritionnel** : la dénutrition et la déshydratation sont des difficultés fréquentes auprès des personnes âgées. A l'aide du MNA et la prise de poids régulier l'état de nutrition sera contrôlé régulièrement. Les mesures d'adaptation peuvent se présenter dans la mobilisation, les compléments alimentaires, le suivi des goûts et dégoûts de la personne ainsi que l'assistance au repas.
- **La santé mentale** : des troubles mentaux auprès des personnes sont fréquents, souvent un état dépressif n'est pas aperçu des proches et le risque suicidaire auprès des séniors n'est pas souvent facile à détecter. La « Depressionscale » es un outil facile



et rapide dans son utilisation qui peut donner rapidement des informations qui nous permettront de faire le nécessaire pour éviter des aggravations.

- **L'anamnèse sociale** : l'impact de la famille et des proches est un aspect important pour la prise en charge individualisée d'une personne dépendante. Dans ce contexte nous pouvons déterminer des ressources mais aussi des difficultés de prise en charge. Le questionnaire d'admission qui pourra être élargi tout au long de la prise en charge et sera complété dès la première prise de contact avec le bénéficiaire.
- **L'évaluation des risques de santé** : Les risques liés à l'état cutané, aux chutes, à la prise en charge de la douleur, aux infections nosocomiales, aux incontinences, aux fausses routes, ... seront des éléments se rajoutant au bilan gériatrique et seront observés de façon quotidienne sur base d'évaluations standardisées et feront partie intégrante de la prise en charge soignante.

5.4.3. Le Dossier de soins informatisé

Verbandskëscht utilise le programme de documentation et planification des soins qu'elle a codéveloppé avec la société CareIT SA pour ses propres besoins.

L'équipe interdisciplinaire est formée dans l'utilisation du dossier de soins informatisé qui est construit sur base des 14 besoins de Virginia Henderson, lesquels sont, en principe, connus par la majorité des soignants. Les informations courantes seront inscrites sous forme de la « transmission ciblée ». Le dossier de soins prévoit la traçabilité de la démarche des soins. Le dossier est adapté aux besoins de la prise en charge gériatrique reprenant non seulement les actes essentiels de la vie mais également les objectifs et prestations dans le cadre des activités spécifiques et des loisirs.

Le dossier médical peut être visualisé par l'équipe soignante et fait partie intégrante du recueil des données.

Il va de soi, que Verbandskëscht respecte dans ce contexte, les directives législatives en vigueur notamment celles de la protection des données et de l'Assurance dépendance.

Des transmissions orales souligneront le flux de la communication entre les professionnels.

L'archivage des données des bénéficiaires se fera sous forme informatisée.

5.4.4. Les réunions interdisciplinaires régulières

Des réunions interdisciplinaires sont dispensées toutes les semaines pour visualiser la situation des bénéficiaires avec l'objectif de mettre en place un plan de soins adapté aux ressources, aux souhaits et aux besoins de la personne soignée. Ils se déroulent lors des heures de transmission et reprennent les points clés à travailler pour les semaines à venir.



5.5. La prise en charge des besoins spécifiques de la personne âgée

Pour une prise en charge de qualité continue, la présence de protocoles et de standards est essentielle.

5.5.1. Mobilisation

La Direction de Verbandskëscht se rend compte de la complexité de la mobilité de la personne âgée. Un seul jour d'alitement réduit la masse musculaire d'une personne âgée de 75 ans de 3%. Voilà pourquoi la priorité sera toujours la mobilisation de la personne dans toutes les étapes de sa vie.

Le kinésithérapeute, qui fait partie intégrante de l'équipe interdisciplinaire du Service d'aides et de soins à domicile s'engage à l'assistance et au maintien de la mobilisation de toute personne. En cas de besoin, le kinésithérapeute sera le conseiller de la personne, pour trouver les aides techniques adaptés aux besoins du bénéficiaire.

Les activités individuelles et en groupe sont axées sur la mobilisation de la motricité fine ainsi que sur l'équilibre et la marche.

La prévention de chute, également un élément dans la mobilisation de la personne âgée, repose sur dépistage systématique des facteurs de risques médicaux et environnementaux ainsi que l'évaluation initiale des troubles de l'équilibre et de la marche. Les mesures de prévention se feront au quotidien à l'aide des tests et de la planification de la prise en charge des soins. En cas de chute, les causes et les conséquences feront objet de la documentation des soins avec un suivi de réflexion pour éviter d'autres chutes respectivement pour limiter le risque de conséquences graves après une chute.

5.5.2. La mémoire

Non seulement les personnes atteintes d'une maladie neurodégénérative ont un besoin de stimulation de la mémoire, mais au contraire, toute personne âgée doit entraîner ses capacités résiduelles. Lors des soins et activités proposées par l'équipe interdisciplinaire, nous veillons à la stimulation de la mémoire des personnes prises en charge.

A savoir que l'environnement influence également le maintien de la mémoire, comme le bon sommeil, la mobilisation adéquate et la nutrition adaptée à la personne âgée, nous veillons donc à un encadrement global pour entraîner la mémoire de chaque bénéficiaire de nos services à domicile.

5.5.3. La douleur

La gestion de la douleur physique et psychique auprès de la personne âgée fait partie intégrante d'une prise en charge globale. Les échelles d'évaluation bien connues seront appliquées de façon régulière et la prise en charge de la douleur se fera en étroite collaboration avec les médecins traitants.



Il nous importe de préciser qu'il ne faut pas seulement prendre en compte la douleur physique, car bien souvent la douleur psychique joue un rôle essentiel. L'équipe interdisciplinaire est formée à ce niveau et prend en compte les différents aspects. Des protocoles standardisés aideront à la prise en charge adaptée. L'appel à un psychologue interne sera toujours possible.

5.5.4. La dénutrition

La nutrition est un élément essentiel de l'état de santé et favorisant la qualité de vie. La dénutrition est fréquemment rencontrée chez la personne âgée et les conséquences sont majeures : amaigrissement avec perte musculaire et diminution des défenses immunitaires qui entraînent une augmentation des risques de chute avec fractures, infections pulmonaires et urinaires, escarres et aggravation des troubles de comportement, ...

Dépister l'état nutritionnel et la prévention de la dénutrition dès l'admission font l'objet du bilan gériatrique réalisé par l'équipe interdisciplinaire. Les tests réalisés seront régulièrement actualisés tout au long de la prise en charge de la personne âgée et seront intégrés dans les réunions interdisciplinaire afin d'adapter le plan de prise en charge individuel.

5.5.5. L'isolement social

La solitude est un des risques principaux lorsque les personnes âgées séjournent à leur domicile familial, souvent seules. Les proches deviennent de moins en moins nombreux, les enfants ont leur vie et ont peu de disponibilités, le conjoint est décédé, ... De plus certaines maladies favorisent l'isolement social, comme notamment les démences. Il est donc important pour la Direction de restaurer une vie sociale avec et pour les personnes.

Les passages et activités seront planifiés et adaptés afin de palier à cette problématique. Nous essayerons tant que possible à faire profiter les bénéficiaires des activités de nos Centres de jour et / ou de planifier des activités individuelles.

5.5.6. La prévention des risques iatrogènes

Souvent la personne âgée se voit face à une prise de médicaments très diversifié pour traiter les multiples maladies apparues avec l'avancement de l'âge. Aujourd'hui plusieurs études nous démontrent que plus de 3 médicaments différents provoquent des effets secondaires imprévisibles. S'y rajoute la complexité du fonctionnement intrinsèque avec le ralentissement du foie, des reins ainsi que le changement du métabolisme. En échange et collaboration avec les médecins généralistes nous estimons pouvoir améliorer la situation face à cette polymédication. Le but soignant sera de réduire les risques et adapter les médicaments aux besoins des personnes âgées, tout en respectant le droit à la libre prescription du corps médical.



5.5.7. Les soins palliatifs / les soins en phase de fin de vie

Selon la définition de la Société Française d'Accompagnement et de Soins Palliatifs, les soins palliatifs prennent en compte et visent à soulager les douleurs physiques ainsi que la souffrance psychologique spirituelle et morale.

Le concept de soins palliatifs comprend le réseau d'assistance et d'accompagnement interdisciplinaire de la personne malade, dans les derniers moments de sa vie. Il comprend *toutes les mesures* qui soulagent la douleur, qui répondent aux demandes des personnes concernées et qui améliorent la qualité des derniers moments de sa vie.

Les soins palliatifs permettent aux personnes malades de vivre la dernière phase de leur vie dans la dignité et l'autonomie tout en bénéficiant de l'assistance médicale et des soins dont ils ont besoin, ceci dans un environnement adapté à leur situation et à leur maladie, jusqu'à la mort. Cette dimension de soins palliatifs est prise en compte par toute l'équipe interdisciplinaire de Verbandskëscht, qui accompagne le bénéficiaire, sa famille et ses proches.

La prise en charge du bénéficiaire se traduit par des soins de confort (toilette avec valorisation de la relation, toucher, préparation de collations à n'importe quel moment de la journée...) Complété par les soins thérapeutiques nécessaires et mis en place en étroite collaboration avec le médecin traitant. Les derniers souhaits de la personne soignée feront partie intégrante de la prise en charge. Si le bénéficiaire ne dispose pas encore d'une directive anticipée, celle-ci sera rédigée avec l'aide des personnes compétentes. La personne de référence définie par le bénéficiaire, sera impliquée dans toutes les démarches de l'équipe interdisciplinaire.

Les proches de la personne mourante seront intégrés dans le quotidien, tout en respectant leurs capacités et leurs souhaits. La possibilité de rester auprès du mourant dans les derniers moments, de se retirer pour reprendre de la force dans un salon famille et l'encadrement psychologique par notre équipe interdisciplinaire fait objet de notre prise en charge palliative.

Les soins palliatifs sont toujours un travail d'équipe, assuré par un réseau actif de spécialistes, de proches qui mettent en place et assurent l'accompagnement, le traitement, l'aide et les conseils à la personne en fin de vie. Par ses traitements médicaux et paramédicaux palliatifs, ses méthodes thérapeutiques ainsi que par les soins complémentaires psychologiques et spirituels, les soins palliatifs participent autant que possible à aménager le mieux possible les derniers moments de la vie.

Nous soulignons qu'au moins 40% du personnel d'encadrement de Verbandskëscht dispose de la formation de base en Soins palliatifs de 40 heures. L'objectif est de porter ce niveau à 75%.



5.5.8. Les maladies neurodégénératives

Les personnes atteintes des maladies cognitives nécessitent une prise en charge quotidienne différente. Les soins et activités devront être adaptées individuellement à la condition physique et psychique du moment.

L'assessment gériatrique devra prendre en compte les capacités résiduelles de la personne mais surtout, se construire autour des ressources du malade. Notre organisation devra permettre à l'ensemble de l'équipe interdisciplinaire de proposer des activités à chaque moment de la journée en s'appuyant sur les modes de vie, les habitudes, les goûts de chacun, le besoin de repos et de relaxation ou bien du besoin de déambuler. Les soins et activités spécifiques aux besoins des personnes atteintes des maladies dégénératives pourront être très variées. La présence d'animaux domestiques, la musique, le chant, les ateliers de mémoire et le travail sur la motricité fine doivent faire partie du quotidien.

La prise en charge de la famille et des proches nous semble importante. Des après-midis de famille sur des thèmes spécifiques à la démence seront effectués.

5.6. L'équipe interdisciplinaire

Nos équipes sont interdisciplinaires et nous disposons entre autres de personnel disposant des qualifications suivantes :

- Thérapeutes
 - Kinésithérapeutes
 - Psychologues
 - Ergothérapeutes
- Personnel Soignant
 - Infirmiers
 - Infirmiers spécialisés
 - Aides-Soignants
 - Auxiliaires de vie
 - Aide Socio Familiaux
- Personnel d'encadrement
 - Educateurs
 - Gouvernantes
 - Femmes de ménage
 - Personnel Administratif



5.7. Le concept de la Bienveillance

5.7.1. Définition

La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.¹

Il faut savoir que la bienveillance naît d'un équilibre entre un fond commun d'exigences permanentes – celle de répondre aux besoins fondamentaux de l'utilisateur de la manière la plus individualisée et personnalisée possible – et une interprétation puis une mise en œuvre par définition ponctuelles et dynamiques données par les professionnels au sein d'une structure donnée. **La bienveillance se définit par conséquent au terme d'échanges continus entre tous les acteurs : L'institution, les professionnels, les usagers, les familles et proches des usagers.** Ce n'est qu'au croisement et dans le respect de toutes ces analyses qu'une bienveillance réellement légitime peut se construire au sein de la structure.

5.7.2. Les fondamentaux de la bienveillance

- Une culture du respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité
Il s'agit d'une culture partagée au sein de laquelle les sensibilités individuelles, les spécificités de parcours et de besoins, doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée.
- Une manière d'être des professionnels au-delà d'une série d'actes
Elle ne peut se résumer à une série d'actes. Mais cette posture professionnelle n'est pas faite que d'acceptation. Elle comporte tout aussi bien le nécessaire souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires et sécurisantes pour tous, et un refus sans concession de toute forme de violence et d'abus sur le plus faible, d'où qu'elle émane.
- Une valorisation de l'expression des bénéficiaires
- Un aller – retour permanent entre penser et agir
De la bienveillance, la bienveillance retient l'importance de l'intention positive. À cela s'ajoute l'héritage de la bienfaisance : la nécessité d'un acte qui parvienne au plus juste équilibre entre toutes les contraintes auxquelles sont soumises les actions en faveur des usagers. Ainsi, la bienveillance ne peut se passer ni d'une intention positive (sans quoi elle est une action arbitraire), ni d'un acte concret (sans quoi elle se limite à une bonne intention). La démarche de bienveillance exige à la fois une réflexion collective sur les pratiques pour une prise de recul régulière des professionnels, et une mise en œuvre rigoureuse des mesures que la réflexion collective a mûries et préconise pour améliorer les pratiques. En ce sens, c'est une culture de questionnement permanent, y compris au regard des évolutions des savoirs et des découvertes des sciences humaines, sociales et médicales.

¹ Recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (France)



- Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée
Aucune fin ne peut être fixée à la démarche de bientraitance. La recherche de bientraitance est une dynamique qui appelle une réflexion et une collaboration continues à la meilleure réponse possible à un besoin identifié à un moment donné.

5.7.3. La mise en pratique

Nous adhérons à la charte du « dispositif Bientraitance » qui s'articule autour de la charte suivante :

- **Nous adoptons en toute circonstance une attitude d'écoute professionnelle et de juste appréciation à chaque étape du parcours du bénéficiaire,**
- **Nous accompagnons le bénéficiaire en tant que co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision,**
- **Nous mettons tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, l'intimité et la dignité du bénéficiaire notamment en cherchant à nous doter de moyens spécifiques pour cette mission,**
- **Nous agissons contre toute forme de maltraitance qu'elle soit physique ou psychique en appliquant une politique de tolérance zéro,**
- **Nous assurons au bénéficiaire l'accès aux informations le concernant d'une manière appropriée, détaillée et loyale,**
- **Nous respectons la confidentialité des informations relatives au bénéficiaire et aux situations rencontrées,**
- **Nous garantissons un encadrement du bénéficiaire et de ses proches conforme aux bonnes pratiques et règles de l'art et nous veillons à rendre impossible des agissements contraires aux droits et à la dignité de la personne,**
- **Nous mettons tout en œuvre pour une prise en charge transparente et adéquate de toute situation, même difficile ou de litige, vécue par le bénéficiaire et/ou ses proches dans le cadre de la mission du service,**
- **Nous appliquons une politique managériale qui soutient la collaboration constructive des membres du personnel,**
- **Nous prenons en compte et évaluons la satisfaction du bénéficiaire et/ou de ses proches par rapport à l'offre de nos services et recherchons constamment l'amélioration de nos prestations.**



6. L'éthique

Nous plaçons l'éthique au cœur de notre mission. Nous croyons fermement que la prestation de soins de santé à domicile doit être guidée par des principes éthiques solides pour garantir le bien-être de nos patients.

C'est pourquoi nous avons établi un Comité d'Éthique dédié, composé de professionnels internes et externes qualifiés et engagés.

6.1. Le comité d'éthique

Le rôle du comité d'éthique est d'accompagner et de conseiller, le personnel soignant sur des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers. Il peut également fournir, sur demande d'un usager ou de son représentant légal, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers.

Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance.

Ses avis émis dans le contexte sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'utilisateur concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

6.2. Comment activer le Comité d'éthique

Nous avons mis un place un formulaire spécifique. Ce formulaire peut être trouvé sur notre site internet (https://vbk.lu/wp-content/uploads/2024/01/20240116_SOINS_Formulaire-de-demande-davis-ethique-V1.pdf)

Une fois le formulaire rempli, vous pourrez l'envoyer à l'adresse mail ethique@vbk.lu ou bien par courrier postal à l'adresse suivante :

Verbandskëscht

Comité d'Éthique

5, rue de Turi

L-3378 Livange



7. La gestion des réclamations

7.1. Politique qualité

Chez Verbandskëscht, nous considérons la satisfaction de nos usagers et bénéficiaires comme une priorité absolue. Nous nous engageons à fournir des prestations d'aides et de soins à domicile, au Centre Psycho - Gériatrique ainsi que services plus, qui répondent aux besoins et dépassent leurs attentes. La satisfaction de nos usagers et bénéficiaires, fait partie d'un de nos axes de notre politique qualité :

*« **Écoute et satisfaction des usagers** : Nous considérons nos usagers et leur famille comme des partenaires précieux. Nous encourageons la communication ouverte et l'écoute active de leurs besoins, de leurs préoccupations et de leurs suggestions. Nous mettons tout en œuvre pour offrir des soins personnalisés, attentionnés et respectueux, en tenant compte des préférences individuelles et des aspirations de nos usagers. »*

Nous nous appuyons sur les retours d'expérience de nos usagers, de leur famille et de notre personnel pour identifier les opportunités d'amélioration et mettre en œuvre des actions correctives. Nous investissons dans la formation et le développement professionnel de notre personnel pour maintenir un haut niveau de compétence et de qualité des soins.

Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue et traitons les réclamations de manière équitable, transparente et efficace afin de maintenir la satisfaction de nos clients et d'améliorer continuellement nos produits et services.

De plus, notre gestion des réclamations permet également de se conformer à la législation en vigueur : Art. 9 du Règlement grand-ducal du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de la prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge.

« Afin de s'assurer de l'implication de la personne dépendante et de son entourage dans l'amélioration continue de la prise en charge, l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance évalue l'existence d'un mécanisme formalisé de gestion des plaintes chez le prestataire d'aides et de soins. Ce mécanisme de gestion des plaintes fait l'objet d'une information de la personne dépendante et de son entourage. »

7.2. Soumettre une réclamation

Une **réclamation** est toute expression d'insatisfaction qui est formulée envers Verbandskëscht et qui concerne le service, les soins ou les prestations fournies.

Une gestion rapide et efficace des réclamations est un élément essentiel de l'amélioration continue de la qualité et constitue un volet important pour garantir la satisfaction client.

Si votre réclamation peut être traitée à l'immédiat, Verbandskëscht s'engage à vous faire parvenir une réponse ou proposition de solution endéans les 24 heures suivant la soumission de votre réclamation.



Afin de pouvoir vous fournir une réponse au plus vite, il est primordial de nous renseigner, lorsque vous soumettez votre plainte, un numéro de téléphone, adresse courrier ou une adresse e-mail valide.

Lorsque la réclamation a besoin d'être analysée plus en détail afin de pouvoir vous proposer une solution, Verbandskëscht vous fournit une réponse endéans les 5 jours ouvrables suivant la soumission de votre réclamation.

7.2.1. Comment soumettre une réclamation

Vous avez le choix entre plusieurs canaux de communication pour soumettre votre réclamation :

Par téléphone : +352 28 30

Par courrier :

Verbandskëscht

5 rue de Turi

3378 Livange, Roeser

Par email : plainte@vbk.lu

Par notre site internet (Formulaire de contact) :

<http://vbk.lu/contact/>

Par Facebook : <https://www.facebook.com/vbk.lu/>

Vous pouvez évidemment également formuler votre réclamation directement envers notre personnel soignant lors d'un passage chez vous. La réclamation sera dans ce cas transmise à l'un de nos responsables du traitement.

7.2.2. Contestations

Dans le cas où la solution proposée ne parvient pas à solutionner votre problème, nous vous prions de bien vouloir recontacter Verbandskëscht par téléphone afin de rediscuter du problème et afin de nous permettre de pouvoir vous proposer une solution alternative.



8. Plan de prévention et de lutte contre les infections

L'hygiène et le nettoyage sont essentiels pour plusieurs raisons, que ce soit dans un contexte domestique, professionnel ou médical. L'une des raisons les plus évidentes est la prévention des maladies. Un environnement propre réduit la propagation des germes, des bactéries et des virus, contribuant ainsi à la prévention des infections et des maladies. De plus, l'utilisation responsable des produits de nettoyage et la gestion appropriée des déchets contribuent également à une bonne hygiène, mais aussi à la protection de l'environnement en réduisant les impacts négatifs sur l'air, l'eau et les sols.

Ce risque infectieux a été identifié lors de notre évaluation des risques qui a été réalisé dans le domaine de la santé et sécurité au travail. C'est une partie intégrante du développement de notre plan de prévention et de lutte contre les infections. Elle vise à identifier tous les différents risques auxquels nos collaborateurs sont confrontés dont les sources potentielles de contamination. Elle permet aussi de répondre à la législation en vigueur concernant la santé, sécurité au travail.

Notre plan de prévention et de lutte contre les infections vise principalement la réduction du risque infectieux de notre personnel ainsi que les usagers que nous accueillons.

Il est plus qu'essentiel de réduire la propagation des infections et de prévenir la transmission des infections entre les individus, qu'elles soient d'origine bactérienne, virale, fongique ou parasitaire.

Avant d'annoncer les différentes parties du plan de prévention et de lutte contre les infections, contenant des explications supplémentaires. Nous avons défini des mesures de préventions générales, applicables à l'ensemble des parties spécifiques :

Notre personnel est formé en continu selon une fréquence défini et encadré dès son embauche aux dernières recommandations d'hygiène et de sécurité au travail, qui sont décrites dans notre *guide de bonnes pratiques d'hygiène*, mais aussi notre *guide des consignes générales*.

Notre personnel est sensibilisé en continu aux différentes informations documentées (guides, procédures, modes opératoires, formulaires...) de notre gestion documentaire. Ces derniers sont spécifiques à un domaine qui seront évoqués dans les différentes parties de ce plan de prévention et de lutte contre les infections

Nous évaluons régulièrement les pratiques en effectuant des audits afin de nous assurer que les protocoles sont suivis correctement. Ceci permet d'identifier les domaines où des améliorations peuvent être apportées.



8.1. Hygiène des mains

L'hygiène des mains est d'une importance capitale pour les soignants. L'hygiène des mains constitue une arme simple mais efficace et capitale pour la prévention de la transmission par manuportage des agents infectieux.

Elle est assurée par plusieurs techniques complémentaires qui visent à rompre la chaîne de transmission manuportée des micro-organismes : le lavage et/ou la désinfection des mains, le port des gants. C'est aussi un geste qui, réalisé devant le patient, va lui donner confiance et le rassurer sur la qualité des soins prodigués.

Nous avons défini dans notre guide des bonnes pratiques d'hygiène l'ensemble des recommandations d'hygiène à connaître.

Voici quelques recommandations que nous avons mentionné :

8.1.1. Quand et comment se laver et désinfecter les mains

L'intérêt du lavage des mains dans la prévention de la transmission des agents infectieux est connu depuis de nombreuses années, cependant son application reste trop souvent insuffisante.

Différentes raisons sont alors invoquées : intolérance aux savons, manque de temps, absence d'équipement des points d'eau...

Ce constat incite à promouvoir de nouvelles techniques d'hygiène des mains, comme la technique de désinfection des mains avec un produit hydroalcoolique. Cette technique de friction des mains avec un produit à forte teneur en alcool (solution ou gel hydroalcoolique) est d'efficacité reconnue. Elle permet une hygiène des mains rapide, même en l'absence de point d'eau équipé à proximité du lieu de soin comme au domicile du patient ou en situation d'urgence.

Il est classique de distinguer plusieurs types de lavage ou de désinfection des mains d'efficacité, de technique et d'indications différentes. Le choix de la technique va dépendre du niveau de salissure des mains, du niveau de risque infectieux du geste qui va être ou qui a été réalisé et des équipements disponibles sur le lieu des soins.

8.1.2. Précautions standard

Les précautions standard sont un ensemble de mesures qui garantissent la prévention de la transmission croisée de personne à personne. Elles sont à appliquer pour toute situation de soin.

L'objectif de ces précautions est double : la protection du personnel et la protection du patient.

Nos précautions standard (PS) d'hygiène sont les suivantes :

- Désinfection des mains à la solution hydroalcoolique,
- Port de gants non stériles à usage unique,



- Port de la tenue professionnelle.

Ces Précautions standard sont à mettre en œuvre avant chaque soin infirmier ou de nursing auprès de l'usager.

Les réservoirs de micro-organismes étant constitués par les ongles, les bijoux, les manches longues, notre personnel veille, conformément à notre règlement d'ordre interne, à porter la tenue de travail fournie (voir section tenue de travail), ne porte pas de bijoux, présente les ongles courts, propres, et sans vernis. Les cheveux sont attachés.

Nos locaux proposent à l'entrée à tous les visiteurs un distributeur de solution hydroalcoolique (SHA) pour se désinfecter les mains

Les soignants portent dans leur tenue de travail un flacon de 100 ml de SHA qu'ils utiliseront pour se désinfecter les mains conformément aux PS

Enfin, le SAD Verbandskëscht participe chaque année à la journée mondiale de l'hygiène des mains, afin de promouvoir auprès du personnel et des usagers les règles élémentaires de prévention des infections.

8.1.3. Précautions additionnelles

Les mesures à mettre en place viennent en complément des Précautions standard (avec une place à privilégier pour l'hygiène des mains par friction hydroalcoolique). Ces précautions additionnelles (PA) associées aux Précautions standard chez un usager porteur de micro-organisme émergent à haut potentiel de transmission croisée (SARM, entérobactérie productrice d'une beta lactamase à spectre étendu E BLSE – COVID 19).

Il pourra alors s'agir de :

- Précautions additionnelles **contact**,
- Précautions additionnelles **gouttelette**,
- Précautions additionnelles **air**.

Les mises en place de précautions additionnelles seront émises par nos responsables de secteur ou infirmier qualité.

Précautions additionnelles contact (PAC) :

- **Précautions standard**
- **Port d'une surblouse à usage unique**

Précautions additionnelles gouttelettes (PAG) :

- **Précautions standard**
- **Port de blouse à usage unique**
- **Port de lunettes de protection**
- **Masque chirurgical**



Précautions additionnelles air (PAA) :

- **Précautions standard**
- Port de surblouse à usage unique
- Port de lunettes de protection
- Masque FFP2

Les soignants devront suivre ces précautions additionnelles pour les usagers qui sont des cas avérés de maladies infectieuses. Le médecin aura dans ce cas prescrit l'isolement. Le responsable du secteur de soins peut également décider si les précautions additionnelles sont à appliquer.

8.2. Utilisation des produits et matériel de nettoyage

8.2.1. Sélection des produits et du matériel

L'ensemble des produits et du matériel d'entretien sont commandés auprès d'un fournisseur unique. La sélection et l'utilisation des produits et matériels de nettoyage et de désinfection est définie en fonction de plusieurs critères :

- L'adéquation à notre activité (produits efficaces contre un large éventail de micro-organismes pathogènes tout en assurant la sûreté de nos bénéficiaires)
- Le type de surface à désinfecter (mobilier, sol, surface de soins etc...)
- Le type d'action recherchée : Nettoyage ou désinfection
- L'aspect écologique

8.2.2. Utilisation des produits et du matériel

Dans notre plan d'hygiène et de nettoyage, nous avons intégré le mode opératoire qui est également complété d'une méthodologie de nettoyage en précisant les différentes étapes à respecter (p.ex. aspirer, temps d'application solution, matériel à utiliser, etc.) ou actions à éviter (p.ex. rincer, essuyer, etc.).

Les notions et objectifs de nettoyage et désinfection y sont également précisés :

- Nettoyage : Elimination des souillures, macroscopique ou microscopique
- Désinfection : Elimination ou inactivation des microorganismes pathogènes présents sur une surface

Ce mode opératoire définit également le produit qui doit être utilisé, l'éventuel taux de dilution qui doit être respecté ainsi que l'entretien / lavage du matériel de nettoyage.

Dernièrement, les agents d'entretien signent une fiche de suivi de nettoyage / désinfection des locaux afin d'assurer la traçabilité de nos actions après chaque passage.

Un mode opératoire spécifique de nettoyage a été élaboré en cas atteinte d'une maladie infectieuse qui doit être respecté en complément des modes opératoires générales de nettoyage en vue de minimiser le risque de propagation de l'infection.



8.2.3. Recensement des produits et du matériel utilisé et utilisation conforme

Notre *Plan d'hygiène et de nettoyage* recense tous les produits et le matériel utilisés ainsi que leurs fiches de données de sécurité (FDS) et techniques respectives.

Les FDS contiennent un certain nombre d'informations, telles que les propriétés de la substance, ses dangers et des instructions relatives à sa manipulation, son élimination et son transport. Elles définissent également les conditions d'utilisation, les mesures de gestion des risques (afin d'assurer une protection de la santé et de l'environnement) ainsi que les actions à mener en cas d'expositions involontaires (p.ex. contact yeux).

Nos procédures prévoient également des explications quant à l'interprétation de ces fiches de sécurité (p.ex. interprétation de l'étiquetage CLP – Classification, Labelling and Packaging).

8.2.4. Stockage sécurisé

Les produits de nettoyage sont mis à disposition du personnel dans des locaux dédiés. Ce stockage se trouve sur des étagères dédiées qui sont dotées de bacs de rétention pour éviter les déversements accidentels.

La gestion d'inventaire se réalise sur base de la méthode « FIFO » et inclut un recensement trimestriel du matériel en vue d'évaluer les dates de péremptions de différents produits.

8.3. Utilisation d'une tenue professionnelle

La tenue professionnelle est conçue pour offrir une protection à notre personnel opérationnel (soignants, aides ménagères...), contre les risques biologiques et chimiques présents dans l'environnement de travail. Cela inclut la protection contre les éclaboussures de liquides corporels ou chimiques.

Les tenues professionnelles de notre personnel opérationnel sont composées de blouses et des pantalons. Selon la nature des tâches, d'autres équipements de protection individuelle, peuvent être requis pour garantir la sécurité du personnel.

Spécifiquement pour le personnel soignant, cette tenue professionnelle est une barrière physique qui aide à prévenir la transmission des infections entre les soignants et les usagers.

Le SAD Verbandskëscht dispose d'un stockage de tenues professionnelles, qui sont mis à disposition quotidiennement à l'ensemble de son personnel. Cette tenue de soin sera changée tous les jours.

Pour nous assurer que les tenues professionnelles soient nettoyées selon les recommandations d'hygiène (lavage à 60°) et pour le bien-être de nos collaborateurs, nous avons pris la décision d'externaliser le nettoyage des tenues professionnelles. Elles sont collectées et lavées par une entreprise spécialisée luxembourgeoise.

L'industrie de la blanchisserie et du nettoyage à sec a été considérée comme une activité très polluante durant des décennies. Ce qui nous a conforté dans le choix du prestataire



externe, c'est que tout la chaîne de valeur est internalisée au Luxembourg (de la production à la logistique).

De plus, l'aspect écologique est une partie intégrante de cette entreprise. L'empreinte écologique a été drastiquement diminuée :

- L'utilisation de produits chimiques a été réduit au maximum
- Utilisation d'emballages réutilisables
- Utilisation des technologies plus intelligentes et propres
- Mise en place d'une politique de récupération des emballages
- Optimisation des déplacements (optimisation logistique permettant d'éviter les déplacements inutiles)

8.4. Utilisation des EPI (équipement de protection individuelle)

Les équipements de protection individuelle (EPI) font référence à une gamme spécifique de dispositifs et de vêtements conçus pour protéger les professionnels de la santé du SAD Verbandskëscht (infirmières, aides-soignants, aide-ménagères etc.), contre les risques spécifiques rencontrés dans leur environnement de travail. Ces risques peuvent inclure l'exposition à des agents pathogènes infectieux, des produits chimiques, des projections de liquides biologiques, et d'autres éventuels dangers présents dans l'établissement.

L'utilisation appropriée et efficace des EPI dans le secteur des soins et aides est cruciale pour prévenir la transmission des infections entre les usagers et les professionnels de santé, ainsi que pour protéger la santé et la sécurité des collaborateurs exposés à divers risques professionnels.

L'utilisation correcte des EPI est promue via :

- Choix approprié des EPI : La pertinence et l'adéquation des EPI mis à disposition du personnel en fonction du type de risque auquel il est exposé (p.ex. port des gants et blouses pour protéger la peau contre les liquides biologiques)
- Mise en place correcte : Mise en place des EPI conformément aux instructions décrites des fabricants en s'assurant que les zones exposées du corps sont correctement couvertes
- Port continu et correct : Port des EPI tout au long de la période d'exposition (potentielle) au risque en veillant à ne pas les toucher inutilement et en les ajustant si nécessaire pour maintenir leur efficacité
- Retrait et élimination appropriés : Retrait approprié des EPIs pour éviter toute contamination croisée (p.ex. éviter de toucher la surface extérieure des gants et masques) et élimination conformément aux protocoles établis pour éviter toute contamination environnementale (cf. section La gestion des déchets)

Selon la nature des tâches ou des contextes rencontrés par notre personnel (p.ex. suspicion de pathologie à fort potentiel de contagiosité), d'autres équipement de protection individuelle



sont à disposition de l'ensemble du personnel SAD Verbandskëscht pour garantir leur sécurité :

- Masque FFP1 à usage unique
- Surblouse à usage unique
- Protection oculaire en polycarbonate avec écrans latéraux pour se protéger des risques de projections de produits chimiques ou biologiques à usage multiple

8.4.1. Equipement de protection individuelle (EPI) spécifique

En complément des formations dédiées et décrites ci-dessus ainsi que des EPI présentés ultérieurement, mis à disposition à l'entière disposition du personnel SAD Verbandskëscht (cf. Utilisation des EPI), les agents techniques disposent d'un EPI spécifique, un rince œil à appliquer en cas de projection d'un corps étranger ou produit dangereux.

8.5. Gestion de l'environnement

8.5.1. Gestion des déchets

La gestion des déchets vise à minimiser l'impact environnemental tout en favorisant la réutilisation et le recyclage des matériaux. Au sein des locaux du SAD Verbandskëscht, la fréquence de collecte des déchets est planifiée de manière à maintenir la propreté et l'hygiène tout en réduisant l'accumulation excessive de déchets. L'identification précise des déchets est cruciale pour assurer un tri adéquat, séparant les matériaux recyclables des déchets non recyclables. Ces informations sont précisées dans notre *plan d'hygiène et de nettoyage*.

Ce dernier prévoit une section relative à la gestion des déchets qui inclut, entre autres, la classification du type de déchets, la responsabilité d'évacuation, le responsable de la collecte et du traitement, ainsi que les zones de stockage temporaire.

Le tri des déchets revêt une importance particulière car il permet de récupérer des ressources précieuses, réduisant ainsi la quantité de déchets destinés à l'enfouissement. Sensibiliser nos collaborateurs au bon tri des déchets est une étape essentielle. En comprenant l'importance de séparer les déchets recyclables, organiques et non recyclables, chacun contribue activement à la préservation de l'environnement.

Par le biais de campagnes d'information et d'éducation, nous encourageons une conscience collective sur la nécessité de réduire notre empreinte environnementale. En adoptant des pratiques de gestion des déchets responsables, nous façonnons un avenir plus durable, préservant les ressources naturelles et limitant les déchets qui finissent dans les décharges, favorisant ainsi un environnement plus sain pour les générations futures.



8.5.2. Gestion des excréta

Au sein du SAD Verbandskëscht, nous adaptons toujours notre démarche de soins en fonction des capacités physiques et mentale des personnes que nous accompagnons.

Les personnes souffrant d'incontinence seront accompagnées par un soignant aux toilettes de leur domicile ou sur une aide technique (chaise percée).

Les langes ainsi que les lingettes souillées sont ensuite mis dans un sac qui sera aussitôt évacué dans les déchets ménagers au domicile de l'usager.

8.5.3. Gestion du matériel

La gestion du matériel de soins au sein du SAD Verbandskëscht est au cœur de notre engagement envers la qualité des soins. Grâce à un inventaire précis, nous nous assurons que chaque équipement médical, fourniture et médicament est disponible au bon moment. Un suivi rigoureux des dates de péremption garantit la sécurité des usagers, éliminant tout risque lié à l'utilisation d'articles expirés.

Notre personnel est formé pour maintenir une rotation efficace des stocks, minimisant ainsi les pertes liées aux produits périmés.

La gestion proactive des commandes et des niveaux d'inventaire évite les surplus inutiles tout en assurant que nous disposons toujours du matériel nécessaire pour offrir des soins de qualité.

Des audits réguliers de l'inventaire sont intégrés dans nos processus, renforçant notre engagement envers l'excellence opérationnelle et la sécurité des usagers. Notre objectif ultime est de garantir un environnement de soins efficace, efficient et sécurisé pour tous.

Chaque usager est tenu de mettre à disposition son propre matériel de soins et d'hygiène.

8.6. Prévention des accidents d'exposition au sang et aux liquides biologiques

Les situations à risque de contamination par sang ou liquide biologique au SAD Verbandskëscht ont été recensés dans notre évaluation des risques. C'est la raison pour laquelle, la prévention des accidents d'exposition au sang et aux liquides biologiques est cruciale pour protéger les travailleurs de la santé et d'autres personnes susceptibles d'être exposées à des agents pathogènes présents dans le sang ou les fluides corporels.

Nous avons défini les mesures de prévention spécifiques suivantes (en complément des mesures générales) :

- Il conviendra de pratiquer une hygiène des mains rigoureuse en utilisant des solutions hydroalcooliques ou en se lavant les mains avec du savon et de l'eau, en particulier après tout contact avec du sang ou des liquides biologiques.



- Le port d'EPI selon les actes à réaliser, tels que des gants, des masques, et tenue professionnelle, est essentiel pour prévenir les contacts directs avec le sang et d'autres fluides corporels.
- Une procédure pour signaler tout accident d'exposition au sang ou aux liquides biologiques est défini dans notre guide des consignes générales, afin que le personnel puisse réagir immédiatement lorsque cette situation survient.
- Nous encourageons le personnel à se faire vacciner contre les infections virales telles que l'hépatite A et B. Cette vaccination est essentielle pour prévenir l'infection en cas d'exposition au sang contaminé. Cette mesure de prévention a été définie en collaboration avec notre médecin du travail, et inscrite dans notre inventaire des postes à risques (revu tous les 3 ans).
- Nos locaux sont équipés de conteneurs spécifiques et sécurisés pour recevoir des objets piquants / tranchants / coupants (OPTC) issus des activités de soins. Ces conteneurs à OPTC sont stockés fermés, et de manière sécurisée dans une zone dédiée.

En mettant en œuvre ces mesures de manière cohérente, le SAD Verbandskëscht réduit considérablement le risque d'accidents d'exposition au sang et aux liquides biologiques, contribuant ainsi à la sécurité des travailleurs de la santé.

8.7. Procédure à respecter à l'encontre d'un usager atteint d'une maladie infectieuse

Une maladie infectieuse est une maladie causée par la présence et l'activité d'agents pathogènes, tels que des bactéries, des virus, des champignons, des parasites ou des prions, qui envahissent l'organisme d'un individu et provoquent une réaction de défense. Ces agents pathogènes peuvent se propager d'une personne à une autre, généralement par des voies telles que l'air, l'eau, les surfaces contaminées, les piqûres d'insectes ou les contacts directs.

Les maladies infectieuses peuvent avoir des symptômes variés, allant de légers à graves, en fonction du type d'agent pathogène impliqué et de la réponse immunitaire de l'organisme. Certains exemples courants de maladies infectieuses comprennent la grippe, le rhume, la tuberculose, le VIH/SIDA, la malaria, la COVID-19, etc.

Chez Verbandskëscht nous avons mis en place les mesures de prévention spécifiques (en complément des mesures générales) suivantes pour limiter la propagation, contamination d'une maladie infectieuse :

- Nous insistons sur l'importance du lavage des mains régulier pour le personnel et les usagers.
- Nous surveillons les éventuels symptômes qui peuvent survenir chez nos usagers et le personnel. Et encourageons la communication immédiate des symptômes tels que fièvre, toux, ou écoulement nasal.



- Nous encourageons le personnel et les usagers à la vaccination régulière contre les maladies infectieuses courantes, en particulier la grippe.

Au sein du SAD Verbandskëscht, un usager atteint d'une maladie infectieuse et que la maladie présente un risque de contagions important par contact, voie aérienne, ou gouttelettes, et qu'un médecin a prescrit une mesure d'isolement (notamment pour les usagers atteints de MRSA). Les soignants devront alors appliquer les précautions additionnelles jusqu'à l'arrêt de l'isolement prescrite médicalement.

Lorsqu'un usager présente des symptômes type fièvre, toux, vomissements, courbatures, nous lui proposerons de porter un masque type FFP1 afin d'éviter tout risque de contagions. Nous prendrons les mesures nécessaires afin de contacter son médecin et/ou sa famille afin d'assurer un suivi médical.

Tout comme nos usagers, lorsqu'un membre du personnel soignant présente des symptômes type fièvre, toux ou écoulement nasal au cours de sa journée de travail, il devra porter un masque FFP1 et le changer toutes les 4 heures.

Si son état ne lui permet pas de terminer sa journée d'activités, un personnel d'encadrement organisera son remplacement par un autre soignant dans les plus brefs délais afin qu'il puisse se rendre chez le médecin et bénéficier d'un traitement adapté.

8.8. Procédure de déclaration des infections pour usager ou soignant

Afin d'assurer une meilleure surveillance des maladies infectieuses au Luxembourg, les médecins, les médecins-dentistes ainsi que les responsables de laboratoire d'analyses médicales ont l'obligation de déclarer certaines maladies, comme la tuberculose, la maladie de Lyme, les oreillons, la rougeole ou encore certaines maladies sexuellement transmissibles (p.ex.: Sida, Syphilis, Hépatites).

En cas de suspicion d'une maladie infectieuse grave à déclaration obligatoire auprès des autorités sanitaires (cf liste des maladies à déclaration obligatoire arrêté du 10/05/1955) – le personnel encadrant devra contacter sans un médecin et suivre les instructions de ce dernier.

La procédure de déclaration et à suivre sur www.guichet.lu

