PARAMEDICUS

Projet d'établissement

Services de soins et d'aides à domicile

Table des matières

PREAMBULE 3
HISTORIQUE 4
LOCALISATION ET ARCHITECTURE 4
Accessibilité : 4
Secteur d'intervention : 5
Bâtiments et équipements : 6
Belval : 6
Hellange : 6
NOS SERVICES 8
La population ciblée et modalités de prise en charge 8
Soins infirmiers : 8
Prise en charge des frais : 8
Aides à domicile : 9
Les prestations accordées : 9
Soins palliatifs : 9
Nos concepts de prise en charge : 10
Personne en fin de vie / soins palliatifs : 10
Notre concept de soins inclus 4 principes fondamentaux : 10
Personnes atteintes d'une maladie démentielle : 11
Notre concept de prise en charge des usagers atteints de pathologies démentielles répondant à trois objectifs principaux : 11
La bientraitance : 12
ORGANISATION INTERNE 13
Nos moyens de communication : 13
Gestion des réclamations : 14
Moyen pour favoriser l'autonomie des usagers: 14
La continuité des soins : 16
En cas de résiliation de contrat de la part de PARAMEDICUS : 16
En cas de résiliation de contrat de la part de l'usager : 16
Plan de prévention et de lutte contre les infections : 17
Le programme de lutte contre les infections définit les règles suivantes : 17
NOS AXES STRATEGIQUES 18

PREAMBULE

Dans le cadre de loi sur « la qualité des services pour personnes âgées », PARAMEDICUS a mis en place un projet d'établissement, qui définit les objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations proposées aux usagers, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

Le projet d'établissement du réseau PARAMEDICUS ne doit pas être vécu comme une exigence réglementaire supplémentaire mais comme un levier pour fédérer les salariés et donner du sens aux actions déployées au quotidien par chacun d'entre nous. Ce document doit être partagé et connu par tous les acteurs et partenaires afin de devenir une référence comprise et portée par tous.

En plaçant l'usager au cœur des réflexions, nous faisons progresser nos pratiques pour s'assurer qu'elles répondront toujours aux besoins et attentes de la population . C'est une belle aventure humaine portée et enrichie par chacun, qui permet de réaffirmer les valeurs et les principes qui nous sont chers mais c'est également l'occasion de clarifier notre mission auprès des usagers en réaffirmant notre volonté de développer un « esprit d'accompagnement ».

Il est également important que ce travail puisse répondre aux référentiels de bonnes pratiques en termes de contenu et de formalisme mais, aussi prendre en compte les nécessaires adaptations en lien avec le vieillissement de la population et la volonté des autorités de favoriser le maintien à domicile de personnes dépendantes.

La finalité de cet écrit est donc de fixer le cap pour les années à venir et choisir la meilleure voie au service de l'accompagnement des patients sur le territoire du Sud du Luxembourg.

Ce projet s'organise autour de quatre axes complémentaires :

La qualité du personnel, dans un objectif de développement des qualifications et des compétences. Nous soutenons l'engagement des professionnels et leur souci du meilleur service rendu, par une gestion rigoureuse de l'organisation du travail et une politique d'évaluation et d'accompagnement du professionnalisme.

La coordination des soins, dans un objectif de sécurité des soins. Assurée par des experts formés sur les différentes pratiques et en collaboration avec les médecins.

La qualité de vie des usagers, dans un objectif de garantir leur bien-être (respect de leurs habitudes de vie), de leur état de santé et d'autonomie, de leur capacité fonctionnelle et psychique.

La qualité des relations avec les familles, dans un objectif de collaboration. Une bonne relation entre les intervenants permet de trouver des leviers de stimulation et dans ce cas devient une base solide sur laquelle le patient peut s'élever.

HISTORIQUE

PARAMEDICUS est un réseau d'aide et de soins à domicile ayant son siège social au 4, rue John Lennon L-4371 Belval.

Il a été fondé par l'association de deux infirmiers ancrés au Luxembourg et riches d'une longue expérience professionnelle.

2012	• Création du réseau
2017	• Déménagement pour agrandissement des locaux sur Belval
2021	• Prise en chare de soins palliatifs et d'une permanence 24h/24
2023	• Ouverture d'une seconde antenne Livange
2024	• Embauche d'un médecin gériatre spécialisé en soins palliatifs
2025	• Déménagement de l'antenne de Livange sur Hellange

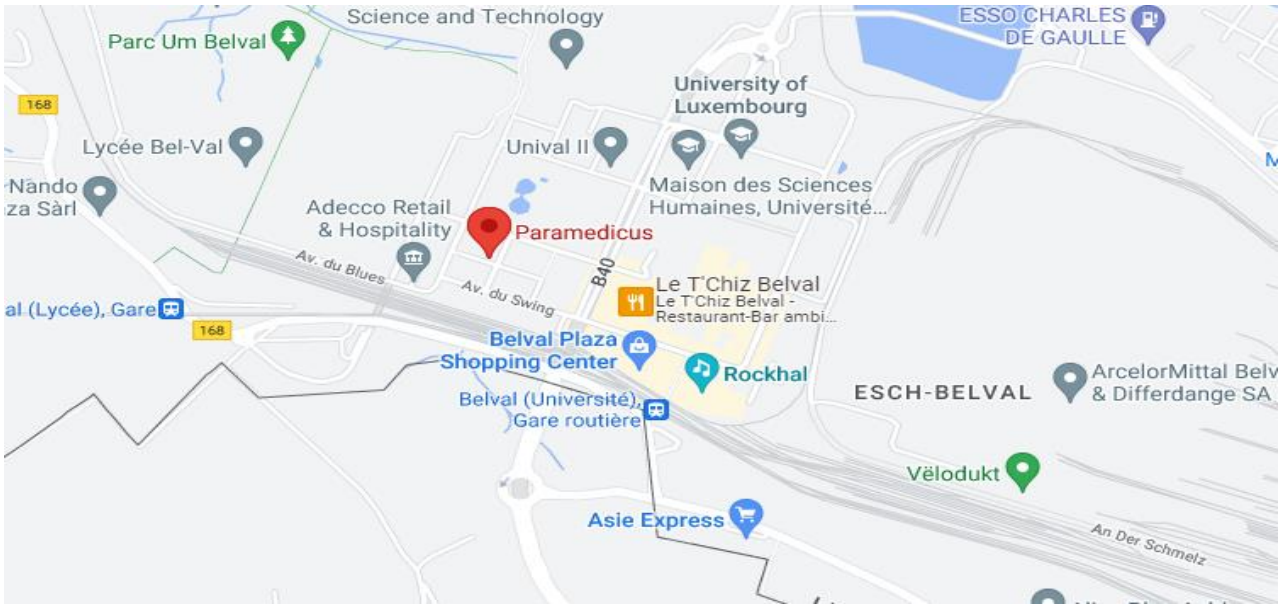
LOCALISATION ET ARCHITECTURE

Accessibilité :

Le siège social du réseau de Soins PARAMEDICUS est situé au cœur de l'ancienne cité sidérurgique de Belval à Belvaux , à 5KM du centre-ville d'Esch-sur-Alzette.

La gare de Belval se situe à 700 mètres de notre établissement.

La ville de BELVAUX d'environ 5 000 habitants dispose de tous les services médicaux paramédicaux et commerces de proximité. Cependant c'est à Esch-sur-Alzette, ville d'environ 36 000 personnes que se trouve le centre hospitalier Emile Mayrisch aves ses différents pôles de soins.



PARAMEDICUS dispose d’une seconde antenne située au 32 Schoulstrooss L-3335 Hellange.

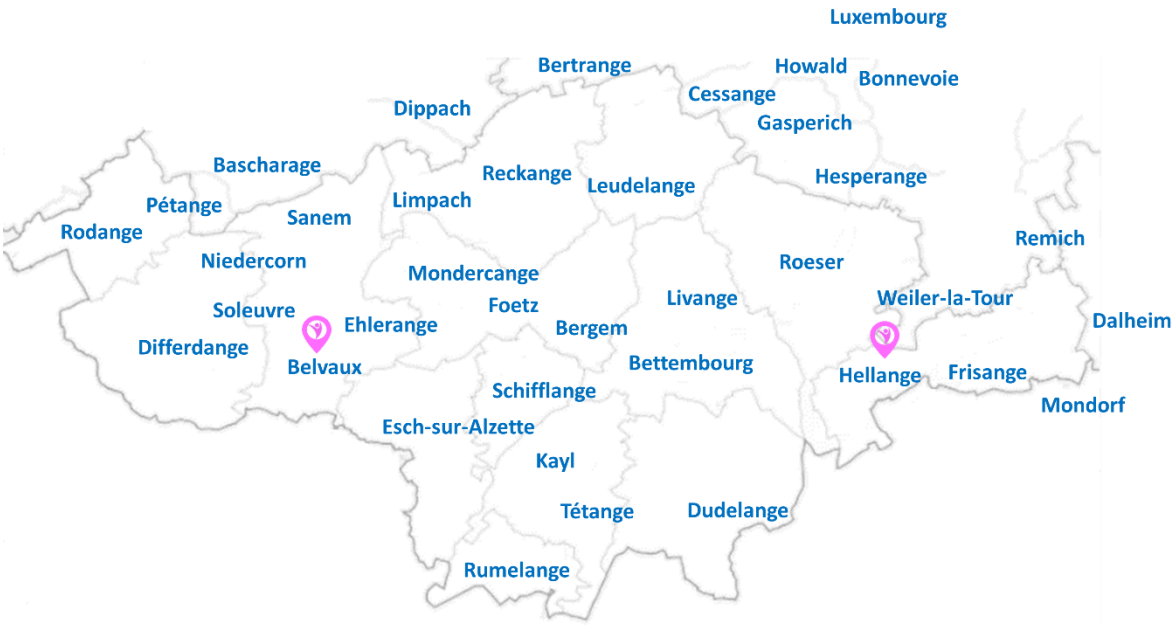
Hellange est une section de la commune luxembourgeoise de Frisange située dans le canton d'Esch-sur-Alzette, avec une population de 960 habitants.

Hellange est une destination unique où la simplicité de la campagne rencontre les avantages de la modernité..

Le bâtiment se trouve à proximité des axes d’autoroutes qui permet un accès rapide aux localités voisines.

Secteur d’intervention :

Suite à l’ouverture de la seconde antenne à Hellange, le secteur d’activité s’est élargie et a permis à PARAMEDICUS d’intervenir sur un plus large secteur du sud du Luxembourg, soit une quarantaine de commune :



Bâtiments et équipements :

Belval :

Les bureaux de PARAMEDICUS Belval sont situés dans les locaux d'un immeuble privé et s'étendent sur 3 étages comprenant :

- **<u>Le rez-de-chaussée</u>**, dédié à l'accueil, aux bureaux des soignants, au secrétariat. A ce même niveau sont situés : la lingerie et les réserves de matériel de soins.
- **<u>Une mezzanine</u>**, où se trouvent la cuisine et les bureaux des infirmiers Responsables.
- **<u>Le premier étage</u>**, avec les bureaux des thérapeutes (kiné, ergo, psy), du service de facturation, du service RH et de la Direction.

L'accès au public s'effectue par l'entrée sur le côté du bâtiment.

Hellange :

Les bureaux de PARAMEDICUS Hellange sont situés dans les locaux d'un immeuble privé au 2ème étage.

Le réseau de soins est équipé d'un logiciel de soins, spécifique et agrée par le Ministère de la famille et la CNS , de nombreux ordinateurs sont à dispositions du personnel.

Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 7H à 18H et le samedi de 7H à 15H, mais la ligne téléphonique, 55 55 92, dispose d'une permanence 24H/24 7J/7.

PARAMEDICUS

NOS SERVICES

La population ciblée et modalités de prise en charge

Toute personne, domicilié au Grand-Duché de Luxembourg, nécessitant des soins et / ou des aides à domicile ainsi que toute personne nécessitant des soins palliatifs, peut contacter PARAMEDICUS.

Par soins à domicile, on entend le besoin d'un(e) infirmier(ère) pour la réalisation d'actes prescrits par un médecin.

Par aides à domicile ou soins palliatifs, on entend le besoin d'aide dans les actes de la vie quotidienne (hygiène, nutrition, mobilité,…) qui sont pris en charge par l'assurance dépendance.

Chaque soin est dispensé dans le respect de la dignité de la personne et de ses choix, de manière continue et coordonnée, par une équipe pluridisciplinaire composée de différents professionnels de santé.

Soins infirmiers :

Tous les actes et services prestés par des infirmiers doivent être prescrits par un médecin sur une ordonnance médicale. Cependant, une ordonnance n'est pas requise pour les forfaits journaliers dans le cadre de l'assurance dépendance.

Prise en charge des frais :

D'une manière générale, les prestations sont prises en charge directement par l'assurance-maladie par le système du tiers payant.

Dans le cadre du système du tiers payant, l'assuré paie à PARAMEDICUS uniquement la partie à sa propre charge.

Les actes et services inscrits dans la nomenclature des infirmiers sont pris en charge par la CNS au taux de quatre-vingt-huit pour cent (88%) des tarifs fixés.

Cependant certains produits ne sont pas pris en charge par la CNS (ex : injection de vitamine B12), la prestation sera prise en charge à 100% par le bénéficiaire du soin !

Pour chaque traitement à domicile, un forfait de déplacement est mis en compte, à condition que :

- ✓ la nécessité de dispenser les soins infirmiers au domicile de l'assuré soit justifiée sur l'ordonnance médicale.
- ✓ le déplacement ait lieu sur le territoire luxembourgeois. Un déplacement au-delà de la frontière n'est pas pris en charge.

Par dérogation, le taux de prise en charge est de cent pour cent (100%) pour les actes infirmiers prestés :

- ✓ à des assurés n'ayant pas atteint l'âge de dix-huit (18) ans accomplis au moment de l'établissement de l'ordonnance.
- ✓ à des personnes disposant d'un plan de prise en charge c.-à-d. des personnes ayant droit aux prestations de l'assurance dépendance ou bénéficiant de l'allocation de soins ou d'une allocation spéciale pour personnes gravement handicapée.
- ✓ Pour des prestations suite à un accident de travail.

Aides à domicile :

Toute personne qui, indépendamment de son âge, a un besoin important et régulier d'assistance dans les actes essentiels de la vie (AEV) est reconnue dépendante par la CNS et peut bénéficier de l'assurance dépendance. Les frais de PARAMEDICUS sont pris en charge directement par celle-ci.

Le but est de faciliter certaines tâches de la vie quotidienne et de permettre aux personnes âgées et/ou dépendantes de continuer à vivre seules à domicile, dans leur cadre de vie habituel.

Les prestations accordées :

- **Aides et soins dans le domaine des actes essentiels de la vie (AEV)**
  - Hygiène corporelle, élimination, nutrition, habillement, mobilité.
- **Activités d'appui à l'indépendance (si la dépendance le permet)**
  - Activités spécialisées individuelles (kinésithérapeute, ergothérapeute, psy/neuropsychologue).
- **Activités de maintien à domicile**
  - Garde individuelle, garde de nuit, courses, formation à l'aidant, formation liée à l'utilisation des aides techniques.
- **Assistance à l'entretien du ménage**

Soins palliatifs :

La personne en fin de vie a droit à tous les actes de l'assurance dépendance, selon ses besoins et, la CNS prend en charge toutes les prestations dispensées par PARAMEDICUS.

Selon la loi du 16 mars 2009, 40% du personnel d'encadrement doit se prévaloir d'une qualification de 40 heures en sensibilisation en soins palliatifs et un agent du personnel d'une qualification de 160 heures relatives à l'approfondissement en soins palliatifs.

L'évolution de la symptomatologie et des besoins des patients et/ou de leurs familles a conduit PARAMEDICUS à adapter sa stratégie en créant un pôle d'expertise dans ce domaine. Ce pôle d'expertise est composé d'un personnel soignant formé accompagné par un médecin gériatre spécialisé en soins palliatifs.

Chez PARAMEDICUS, c'est l'humain et le respect de la dignité qui motivent et portent nos équipes. Nos valeurs sont le bien être des patients et le bien être des professionnels. Afin de respecter ces valeurs, nous avons mis en place des concepts de prise en charge qui nous permettent d'avoir un fil conducteur dans chacune de nos prises en charges.

Nos concepts de prise en charge :

Personne en fin de vie / soins palliatifs :

Comme l'indiquent les ministères de la santé, de la famille et de l'intégration, « la loi relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie, instaurent le droit aux soins palliatifs comme droit commun et ce, quel que soit le milieu de vie choisi par la personne concernée ».
Ainsi, cette approche palliative transcende aussi le travail des services du maintien à domicile. Aussi, au sein de notre réseau, nos équipes pluridisciplinaires apportent des réponses aux besoins particuliers des personnes vivant les derniers moments de leur vie au domicile.

Notre concept de soins inclus 4 principes fondamentaux :

1. **Soulager la douleur :**
   - ✓ Par des formations aux différents collaborateurs.
   - ✓ Des échange et discussions au sein d'un groupe de soins palliatifs.
   - ✓ Soulager les symptômes d'inconfort (nausées, vomissements, anxiété, dépression, etc).
   - ✓ Prise en charge pluridisciplinaire.
2. **Apaiser la souffrance :**
   - ✓ Reconnaitre les souffrances physiques mais également psychologiques de la personne.
   - ✓ Utiliser d'autre moyens que uniquement thérapeutiques médicamenteuses (massages, thérapies, etc).
3. **Sauvegarder la dignité :**
   - ✓ Par l'attention et l'écoute du patient.
   - ✓ Considérer la personne comme vivante en acceptant ses sentiments.
   - ✓ La sincérité du soignant, son éthique personnelle.
4. **Soutenir les proches :**
   - ✓ Être attentif envers le proches.
   - ✓ Informer sur les possibles changements de rôles, perturbations du rythme de vie.
   - ✓ Accompagner les proches dans les démarches et soutien psychologique par nos psychologues.

Comme l'indique la loi, notre réseau de soins applique une prise en soins de fin de vie via des soins actifs, continus et coordonnés, pratiqués par une équipe pluridisciplinaire (soignants et thérapeutes en lien avec corpus médical) avec :

- ✓ Un projet de soins individualisé mis en place lors de STAFF semainier en plus des transmissions inter équipe journalières sur site et des groupes soins palliatifs.
- ✓ Un projet de maintenir ou améliorer la qualité de vie de la personne soignée et de ses proches.
- ✓ Un personnel soignant formé à l'approche de la personne malade qui elle seule décide en libre arbitre de son propre devenir.

Dans notre concept de prise en soins des patients en fin de vie, nous complétons nos staffs lorsque nécessaire par des groupes de parole et de réflexion.

Personnes atteintes d'une maladie démentielle :

Travailler en réseau d'aides et de soins à domicile auprès d'une population gériatrique vieillissante implique aujourd'hui d'exercer nos professions quotidiennement auprès de personnes souffrant de pathologies démentielles évoluées. De plus, le plan national de santé mentale au Luxembourg a pour objectif d'améliorer l'état de santé mentale et le bien-être de la population au Luxembourg, il est donc évident que PARAMEDICUS s'inscrive dans cette démarche.

Notre concept de prise en charge des usagers atteints de pathologies démentielles répondant à trois objectifs principaux :

1. **Le respect de l'identité de la personne âgée démente :**
   - ✓ Par la mise en place d'un projet de soins individualisé se basant sur la biographique, les habitudes de vie qui permettent des activités d'animations personnalisées.
2. **La conservation d'un maximum d'autonomie :**
   - ✓ Par un bilan d'entrée pluridisciplinaire pour déterminer les capacités physiques, cognitives et psychiques.
   - ✓ Par des repères relationnels en mettant des soignants fixes sur les tournées.
3. **La participation à des activités structurant la vie quotidienne :**
   - ✓ Passages et horaires réguliers de nos soignants et thérapeutes.
   - ✓ Activités thérapeutiques ou d'animations occupationnelles qui rythment les journées et luttent donc contre la perte des repères spatio-temporels :
     - ➢ Par des prises en soins en thérapie individuelle via notre équipe thérapeutique kiné, ergo psycho.
     - ➢ Par des sorties thérapeutiques individuelles ou de groupe qui favorisent la socialisation.

- Par des temps de garde animés par des activités multiples.

Par ailleurs, notre concept de prise en soin des usagers atteints de maladie démentielle intègre à part entière les familles et aidants proches aux processus de soin :

- ✓ Contacts réguliers avec les familles / proches.
- ✓ Transferts de compétences aux familles / proches et disponibilité de nos psychologue pour une psycho-éducation.
- ✓ Formations aux aidants et rédactions de flyers des bonnes pratiques.

Ces objectifs sous-entendent donc une **connaissance du patient** partagée par l'ensemble du personnel. Dans notre concept de prise en soins, la pluridisciplinarité est garante d'une vision globale et adaptée du patient. Chaque intervenant donne son points de vue sur le patient et le **plan de soins individualisé** est mis en place.

Ce plan de soins est réévalué régulièrement grâce au staff pluridisciplinaire, nous complétons nos staffs lorsque nécessaire par des groupes de parole et de réflexion.

Enfin, la solidarité entre les soignants **est une valeur fondamentale aussi de notre concept de prise en soins.**

La bientraitance :

La bientraitance, c'est « veiller au bien ».

Cela consiste à aborder l'autre, le patient, avec une attitude positive et avec le souci de faire le bien pour lui, l'importance qu'il y ait concordance entre le dire et le faire.

Ainsi, « bien traiter » un patient revient à reconnaître en lui une personne qui a une histoire de vie, une identité singulière, qui est un sujet à part entière quelle que soit sa pathologie et la gravité de celle-ci. Être bientraitant, « c'est reconnaitre les personnes dans leur plénitude, c'est être convaincu que l'usager dans toute sa vulnérabilité reste et demeure une personne », « La bientraitance est alors l'art et la manière de promouvoir le respect de la personne et de son bien être à travers des actions concrètes » (C. Jacob, ancien Ministre Français).

La bientraitance inclut aussi une volonté permanente de remise en question des professionnels sur leur manière d'être, leurs besoins ou histoire de vie à eux aussi en tant que Sujet derrière la blouse de soignant. C'est pourquoi la bientraitance vise aussi à PARAMEDICUS à promouvoir le bien être du professionnel. Car là où nous savons qu'il serait juste d'être bienveillant, nous pouvons nous retrouver à ne pas l'être, involontairement.

ORGANISATION INTERNE

Nos moyens de communication :

La communication est à la base un besoin fondamental de l'être humain, c'est pourquoi, chez PARAMEDICUS, nous y accordons une importance capitale.

La communication permet la circulation des informations en rendant les échanges entre les collaborateurs, les usagers, les familles, les proches, les médecins et toute personne extérieure, réguliers et transparents.

- Une **communication interne** efficace est un enjeux fondamental chez PARAMEDICUS, elle permet de répondre à des objectifs à la fois de qualité, de performance ou encore de bien-être au travail. Pour se faire, nous utilisons différents moyens / supports :
  - ✓ Affichage interne.
  - ✓ Mail professionnel.
  - ✓ Un intranet interne pour diffuser des informations ou des notes de service.
  - ✓ Logiciel informatique pour le dossier patient.
  - ✓ Newsletter réalisée par les thérapeutes.
  - ✓ Téléphones professionnels.
  - ✓ Flyers.

Nous avons également toute la communication orale, traduite par des temps de transmissions entre les soignants / thérapeutes / aide-ménagères en début et fin de poste, mais également des staffs pluridisciplinaires organisés 2 fois semaine, permettant la mise en place des projets de soins personnalisés et/ou de les réévaluer.

- Afin d'assurer à nos usagers une prise en charge globale, PARAMEDICUS assure une **communication externe** entre les différents intervenants médicaux, structures hospitalières, intervenants libéraux, services sociaux, familles, proches, etc.
- Pour faciliter la circulation de l'information entre les différents intervenants, nous utilisons les moyens suivant :
  - ✓ Dossier patient, papier ou informatisé partagé.
  - ✓ Messagerie électronique sécurisée.
  - ✓ Fiche de transfert / liaison.
  - ✓ Rapports / bilan réalisés par nos thérapeutes ou médecin.
  - ✓ Contact téléphonique.
  - ✓ Présence physique lors des rendez-vous médicaux, avec les familles / proches, de l'assurance dépendance ou encore lors d'une hospitalisation.
  - ✓ Flyers

Nous recevons et nous communiquons chaque jour des informations, c'est l'ensemble, de ces informations, qui permet des prises en charges personnalisées, adéquates et de qualités. C'est pour cette raison que PARAMEDICUS s'efforce chaque jour de construire en interne et en externe une communication solide et efficace.

Gestion des réclamations :

PARAMEDICUS est inscrit dans une démarche qualité, les réclamations sont donc considérées comme une opportunité d'analyser et de comprendre les dysfonctionnements rencontrés par tous les intervenants, ceci, dans un souci d'amélioration continue des pratiques.

Tout mécontentement, quelle que soit sa nature ou sa provenance, doit être considéré comme une réclamation et faire l'objet d'un traitement spécial et rigoureux.

Pour tous les usagers, familles, proches ou partenaires extérieurs qui souhaite faire une réclamation à la possibilité de la faire en passant par différents canaux :

- ✓ Appel téléphonique au standard (55 55 92).
- ✓ Mail (info@paramedicus.lu).
- ✓ Directement au soignant lors d'un passage.
- ✓ Par courrier postal.

Lors de la réception d'une réclamation, celle-ci sera transférée à la personne responsable de traiter cette plainte. Une enquête interne sera menée afin de répondre favorablement aux attentes du plaignant. Des mesures seront ensuite mises en place avec comme objectif d'éviter d'éventuelles récidives.

Toute réclamation entraîne obligatoirement une réponse !

Moyen pour favoriser l'autonomie des usagers:

Pour les usagers bénéficiant de l'assurance dépendance, les prestations se font dans le cadre des différents actes spécifiques de maintien à domicile accordés par l'assurance dépendance visant à favoriser l'autonomie de l'usager. Selon le « Référentiel d'aides et soins » de l' Assurance Dépendance, on se réfère notamment aux actes suivants :

- ✓ ***Activités d'appui à l'indépendance (AAI)*** : Les moyens utilisés par les kinésithérapeutes, ergothérapeutes et psychologues visent à entretenir ou à améliorer les capacités motrices, cognitives et psychiques de l'usager ou à prévenir leur diminution pour maintenir l'autonomie et l'indépendance dans les actes essentiels de la vie quotidienne.
- ✓ ***Garde individuelle (GI)*** : L'équipe soignante permet une surveillance et un encadrement de l'usager à domicile pour garantir son intégrité physique et psychique. Pendant la garde, les soignants peuvent proposer des activités occupationnelles à l'usager : celles-ci sont développées et conçues par l'équipe des thérapeutes et des soignants et adaptées aux capacités individuelles et aux objectifs de chaque usager.

- ✓ ***Formation à l'aidant (AMD-FA)*** : les thérapeutes soutiennent l'aidant dans la prise en charge de l'usager dépendant en lui transmettant le savoir et savoir-faire nécessaire afin qu'il n'éprouve moins de difficultés pour fournir de l'aide dans les actes essentiels de la vie.
- ✓ ***Formation liée aux aides techniques (AMD-FAT)*** : les thérapeutes conseillent et forment l'aidant dans l'utilisation des aides techniques au quotidien en leur transmettant le savoir et savoir-faire nécessaire.

Chaque prise en charge comprend un bilan multidisciplinaire à domicile pour :

- ✓ Evaluer les capacités physiques, cognitives et psychiques de l'usager.
- ✓ Evaluer l'environnement de vie (obstacles, barrières, facilitateurs) et relever le besoin éventuel en aides techniques spécifiques ou adaptations.
- ✓ Déterminer les buts et objectifs individuels de prise en charge avec l'usager et, le cas échéant, avec sa famille / son entourage.

Les moyens utilisés pour répondre aux objectifs individuels et pour maintenir l'autonomie des usagers à domicile peuvent être divisé en deux volets :

1. **Prise en charge individuelle par les kinésithérapeutes, ergothérapeutes et psychologues selon les objectifs individuels fixés** :
   - ✓ Mises en situation et exercices thérapeutiques ciblés sur l'autonomie dans les AEV (p.ex. entraînement / maintien des capacités pour effectuer les transferts et déplacements quotidiens au sein du domicile ou à l'extérieur).
   - ✓ Suivi psychologique individuel.
   - ✓ Ateliers de stimulation cognitive / entraînement cognitif.
   - ✓ Ateliers de prévention de chute.
   - ✓ Information / conseil / guidance dans la gestion et planification du quotidien
   - ✓ Soutien de l'aidant proche.
   - ✓ Conseil et mise en place d'aides techniques et d'adaptation de l'environnement de vie ainsi qu'entraînement à leur utilisation.

2. **Formation de l'équipe soignante et l'équipe des tâches domestiques sur différents sujets**:
   - ✓ Formations maintenues par l'équipe des thérapeutes, mises en situation, accompagnement sur le terrain…
   - ✓ Différentes démences, leurs symptômes, comment y faire face, comment réagir…
   - ✓ Utilisation des aides techniques pendant les sorties (p.ex. comment plier le fauteuil roulant, comment marcher avec un rollateur).
   - ✓ Effectuer les transferts en toute sécurité tant pour l'usager que pour l'équipe.
   - ✓ Les défis des soins palliatifs et les rôles de chaque membre de l'équipe.
   - ✓ La communication bienveillante et respectueuse.
   - ✓ Activités occupationnelles pendant les gardes : comment occuper et stimuler l'usager selon les objectifs fixés dans son plan individuel de prise en charge ?

La continuité des soins :

Selon l'article 4 concernant l'accès à des soins de santé de qualité de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient :

« Les soins de santé doivent être organisés de façon à garantir la continuité des soins en toutes circonstances. »

« Dans la mesure de ses possibilités, le prestataire de soins de santé assure toujours les premiers soins urgents et la continuité des soins. **»** *(Article 6, de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient).*

La continuité des soins dans sa globalité fait partie des droits du patient et des devoirs pour PARAMEDICUS.

En cas de résiliation de contrat de la part de PARAMEDICUS :

- ✓ Une rupture de contrat de la part de PARAMEDICUS se fait seulement sur décision de la Direction et moyennant des justificatifs valables.

Selon l'article 6, de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient :

« Le refus de prester des soins de santé ne peut en aucun cas être lié à des considérations discriminatoires. »

- ✓ PARAMEDICUS en informera l'usager par lettre recommandée avec accusé de réception.
- ✓ PARAMEDICUS, s'engage à respecter un préavis de 2 mois et met à disposition du bénéficiaire une liste des réseaux d'aides et de soins pouvant intervenir chez le/la patient(e).
- ✓ Dans un souci de continuité des soins, PARAMEDICUS mettra à disposition une fiche de transfert accompagnée d'une anamnèse récente et de la liste des traitements en cours.
- ✓ Les ordonnances médicales seront à demander par le nouveau prestataire de service ou par le patient lui-même, sa famille et/ou représentants.

En cas de résiliation de contrat de la part de l'usager :

- ✓ Dans le cadre d'une rupture de contrat à la demande de l'usager, celui-ci devra en informer le prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception et respecter un délai de préavis de un mois.
- ✓ A la demande de l'usager, PARAMEDICUS peut l'assister dans la recherche d'un autre prestataire de soins de santé apte à assurer les soins.

Plan de prévention et de lutte contre les infections :

La lutte contre les infections concerne l'ensemble des professionnels de PARAMEDICUS et la mise en place d'un programme de lutte contre les infections est indispensable non seulement pour prévenir, mais également pour être prêt à intervenir en cas d'urgence liée à des maladies transmissibles.

Afin de garantir un respect des règles d'hygiène et sanitaire, PARAMEDICUS a instauré des procédures et règles spécifiques de précautions en interne. Nos infirmiers référents en hygiène s'assurent que ces procédures sont bien connues et appliquées par tous les salariés.

Le programme de lutte contre les infections définit les règles suivantes :

1. L'utilisation des produits et du matériel de nettoyage.
2. L'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer.
3. L'utilisation de l'équipement de protection individuel.
4. L'utilisation de la tenue professionnelle.
5. La prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine.
6. L'utilisation des produits antiseptiques.
7. les règles à l'encontre d'un usager ou un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse.

NOS AXES STRATEGIQUES

2 axes de progrès au service du développement et de l'amélioration de la qualité ont été définis.

<u>Axe N°1</u> : Améliorer les compétences professionnelles des salariés par la mise en place d'actions de formation continue en interne comme en externe.

Cet axe vise à :

- ✓ Renforcer la formation continue.
- ✓ Renforcer les « savoir-faire » pour développer de nouvelles compétences et répondre aux besoins des usagers.
- ✓ Bénéficier d'experts et donc augmenter la qualité et la coordination de prise en charge.
- ✓ Uniformiser les pratiques.

<u>Axe N°2</u> : Laisser la place au changement et augmenter notre niveau de qualité en proposant des services personnalisés.

Cet axe vise à :

- ✓ Renforcer nos prises en charge par la mise en place de bilans approfondis.
- ✓ Amener de nouvelles compétences pour des prises en charge plus complètes.
- ✓ Mise en place d'activité personnalisée à chaque usager.
- ✓ Promouvoir la communication avec les familles / proches.
- ✓ Mise en place de staff pluridisciplinaire.