



Päiperléck®

Aides et Soins à Domicile
Résidences Seniors

Projet d'Établissement

Service d'Aides et de Soins à Domicile



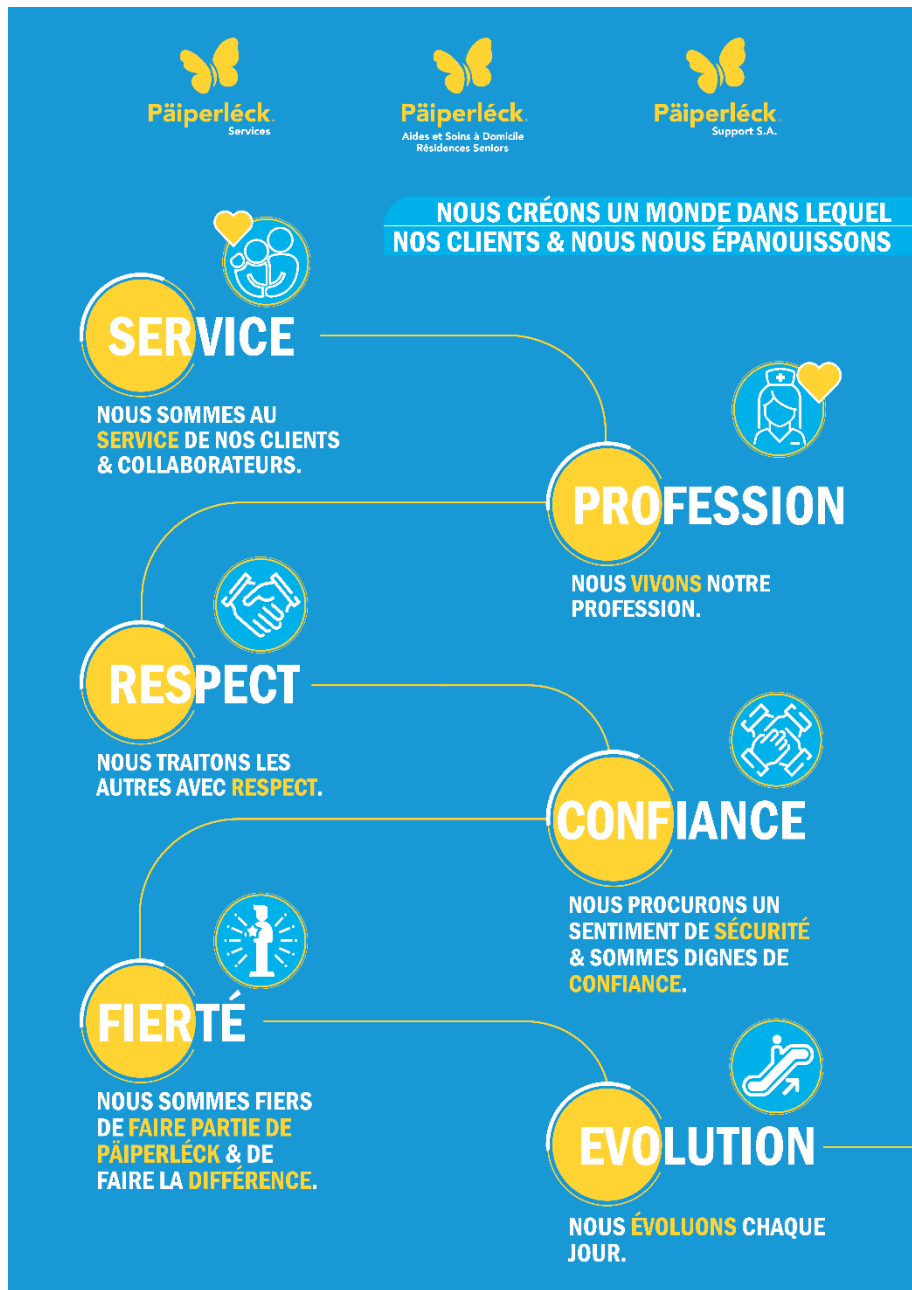
Table des matières

| | |
|---|----|
| 1. Les valeurs chez Päiperléck | 3 |
| 2. Histoire de la société, histoire du SASD | 4 |
| 3. Cadre général | 5 |
| 3.1 Propos introductif | 5 |
| 3.2 Population cible | 5 |
| 3.3 Cartographie des services d'aides et de soins à domicile (SASD) | 7 |
| 3.4 Modalités d'accompagnement des usagers | 8 |
| 3.4.1 Contrat de prise en charge | 8 |
| 3.4.2 Prestations complémentaires et transparence des coûts | 8 |
| 3.4.3 Prestations au domicile | 8 |
| 4 Projet d'assistance et d'accompagnement individuel | 9 |
| 4.1 Concept d'accompagnement | 9 |
| 4.1.1 Concept général | 9 |
| 4.1.2 Accompagnement du sujet atteint de pathologies démentielles | 11 |
| 4.1.3 Accompagnement en fin de vie | 11 |
| 4.2 Promotion de la Bienveillance | 12 |
| 4.3 Comité d'éthique | 13 |
| 5 Projet de soins de l'utilisateur | 14 |
| 5.1 Accueil, permanence et heures d'ouverture | 14 |
| 5.2 Organigramme | 15 |
| 5.3 Accompagnement de qualité | 16 |
| 5.4 Assistance au niveau des actes de la vie quotidienne | 16 |
| 6 Projet d'accompagnement personnalisé de l'utilisateur : | 17 |
| 6.1 D'Liewe geet weider | 17 |
| 6.2 Collaboration avec le Centre de Jour pour Personnes Âgées (CJPA) | 17 |
| 7 Système de gestion de la qualité | 19 |
| 8 Qualité de vie au travail | 20 |
| 9 Quelques mots pour conclure | 21 |

1. Les valeurs chez Päiperléck

Chaque collaborateur chez Päiperléck s'est engagé à vivre les missions qui lui sont confiées en harmonie avec les valeurs de la société.

Nous souhaitons créer « un monde dans lequel nos clients et nous, nous épanouissons ».



2. Histoire de la société, histoire du SASD

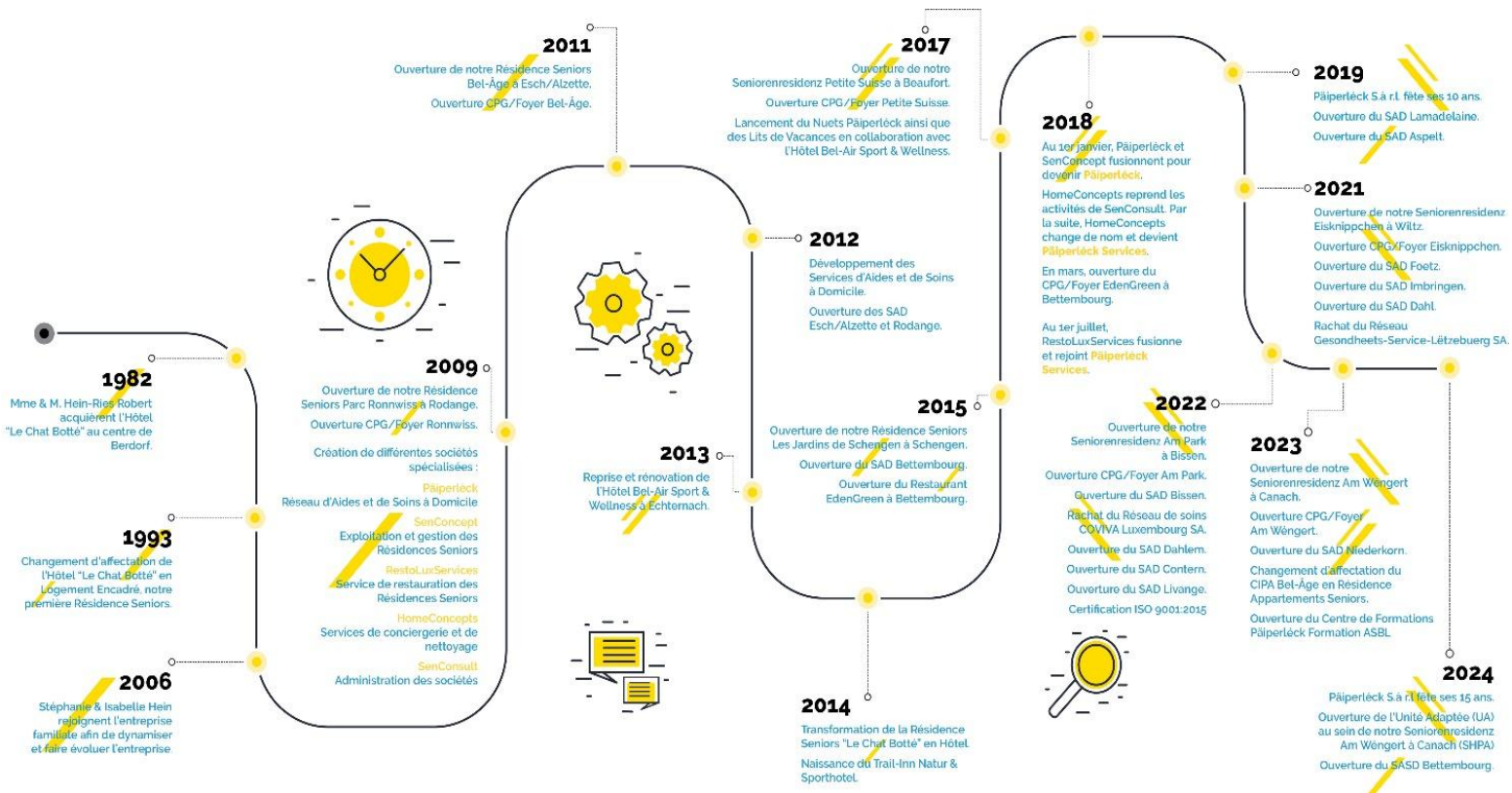
L'histoire du Service d'Aide et de Soins à Domicile de Päiperléck prend naissance à Berdorf au cours de l'année 2009, autour du premier Logement Encadré de la société « La Résidence du Chat Botté ».

2012 marquera l'essor de ce secteur d'activité avec l'ouverture des antennes de Rodange et d'Esch-sur-Alzette, au sein des deux SHPA Ronnwiss et Bel-Âge, qui étaient alors encore des LE.

L'année 2017 lancera quant à elle le Nuets Päiperléck.

Puis, le secteur des SASD continuera sa croissance progressive pour devenir ce qu'il est aujourd'hui : 12 antennes de SASD et plus de 400 patients du réseau mobile

La frise chronologique ci-dessous apporte le détail des modifications ayant vu le jour.



3. Cadre général

3.1 Propos introductif

Notre Service d'Aides et de Soins à Domicile (SASD) Päiperléck a pour objectif de fournir des soins de qualité aux usagers dans le confort de leur foyer. Notre équipe de professionnels de santé s'engage à offrir des soins personnalisés et respectueux, en conformité avec le cadre légal.

Les objectifs de notre Service d'Aides et de Soins à Domicile sont :

- Fournir des soins de qualité aux patients à domicile.
- Promouvoir l'autonomie et le bien-être des patients tout en respectant leurs choix et leurs préférences.
- Assurer la coordination avec d'autres professionnels de santé et les structures médicales.
- Suivre les directives et les protocoles de soins établis par les autorités de santé.
- S'adapter et se tenir en conformité avec l'évolution des sciences médicales et paramédicales.

3.2 Population cible

Notre population cible est constituée de personnes ayant des besoins de soins et/ou d'assistance, préférant rester dans leur environnement personnel plutôt que d'être admises en établissement de soins.

Nous proposons également des soins ponctuels dans le cadre de problèmes de santé ou de besoin en surveillance transitoires.

Les personnes âgées

Personnes présentant des difficultés à accomplir certaines tâches de la vie quotidienne en raison de leur âge, d'une perte d'autonomie ou de problèmes de santé (notamment, polyopathologies liées au Grand-Âge). Elles peuvent nécessiter de l'aide pour les Actes Essentiels à la Vie Quotidienne (AEV), la prise de médicaments, les déplacements et la gestion de leur état de santé plus généralement.

Usagers atteints de maladies chroniques

Les usagers souffrant de maladies chroniques telles que le diabète, l'hypertension, les maladies cardiaques, ou d'autres conditions nécessitant un suivi médical régulier. Ils peuvent bénéficier de soins infirmiers à domicile, de gestion de médicaments et d'un suivi attentif de leur état de santé.

Personnes en convalescence ou en rééducation

Les personnes qui se remettent d'une hospitalisation, d'une chirurgie ou d'une blessure, et qui nécessitent une surveillance et des soins pendant leur période de convalescence à domicile.

Usagers nécessitant des soins palliatifs

Les usagers dès la phase précoce jusqu'en phase terminale de maladies graves et incurables, qui choisissent de recevoir des soins palliatifs à domicile pour maintenir leur confort, leur qualité de vie et préserver leur dignité jusqu'au dernier souffle.

Personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap physique et/ou mental, qui ont besoin d'assistance pour accomplir diverses activités quotidiennes et qui préfèrent rester chez elles plutôt que de vivre en institution.



Familles aidantes

Les membres de la famille ou les proches qui jouent un rôle crucial dans les soins et l'assistance aux personnes âgées et/ou malades. Ils peuvent également bénéficier de conseils et de soutien pour mieux prendre soin de leurs proches.

Ainsi notre population cible est diversifiée et englobe un large éventail de besoins médicaux, de santé et de soutien. Il n'y a aucun critère discriminant aussi bien en terme d'âge, que de pathologies ou de durée au besoin d'aide qui entre en jeu.

Notre objectif principal va être de s'adapter à chaque patient en fournissant des soins personnalisés et adaptés, dans le respect de leurs choix et préférences, tout en répondant aux exigences de la loi ASFT et des nomenclatures régissant nos professions de santé.

Les seules exceptions pour lesquelles nous pourrions être amenés à « refuser » d'accompagner un patient sont celles d'un manque logistique et humain dû à la conjoncture du secteur (manque de personnel, créneau non réalisable en fonction de la demande effectuée, mise en danger avérée du personnel au lit du patient et refus des aides techniques nécessaires).

Dans cette acception, le compromis est toujours néanmoins proposé mais nous souhaitons travailler en toute transparence avec nos clients et nous engager sur ce que nous sommes capables d'offrir.

3.3 Cartographie des services d'aides et de soins à domicile (SASD)

Nos services d'aide et de soins à domicile couvrent l'ensemble du territoire Luxembourgeois et chaque antenne de soins opère dans sa propre zone d'intervention.





3.4 Modalités d'accompagnement des usagers

3.4.1 Contrat de prise en charge

Le contrat de prise en charge est présenté dans son ensemble lors du premier entretien, réalisé par la Responsable Infirmerie de l'antenne de rattachement du client.

3.4.2 Prestations complémentaires et transparence des coûts

Certains coûts annexes s'appliquent en ce qui concerne les prestations qui n'entrent pas dans le cadre des prises en charge forfaitaires.

Les tarifs liés à la préparation et à la distribution des médicaments sont définis dans un devis et expliqués au préalable au patient qui souhaite nous déléguer la gestion de ses traitements.

3.4.3 Prestations au domicile

Actes essentiels de la vie (AEV) :

Nos équipes soignantes interviennent à domicile pour aider les usagers au quotidien : Hygiène corporelle, élimination, nutrition, habillement, mobilité.

Activités de maintien à domicile :

Les usagers peuvent bénéficier de gardes individuelles, accompagnement pour les courses, les rendez-vous médicaux. Il existe également des formations pour l'utilisation des aides techniques et des formations à l'aidant.

Activités d'appui à l'indépendance :

Nos équipes thérapeutiques permettent aux usagers de maintenir autant que possible leur degré d'autonomie à domicile grâce aux séances de kinésithérapie, ergothérapie, d'orthophonie. Ils peuvent aussi avoir un accompagnement psychologique si nécessaire.

Prestations ménage

La société Päiperléck service peut intervenir chez nos clients dans le cadre de l'assurance dépendance ou sur devis.

4 Projet d'assistance et d'accompagnement individuel

4.1 Concept d'accompagnement

4.1.1 Concept général

Si le Grand-Âge est parfois synonyme de pertes, certaines choses, certains droits ne devraient pas se perdre mais au contraire, perdurer jusqu'au bout.

- **Préservation de la vie sociale**

L'utilisateur demeure un citoyen à part entière dans les limites de ses capacités. A titre d'exemple, nous mettons en place les moyens pour que tous nos clients en capacité mentale puissent, s'ils le souhaitent, aller voter. Et, plus généralement, qu'ils puissent jouir de leurs droits de citoyen en leur apportant l'aide nécessaire à cela. Lorsque c'est envisageable au niveau du plan de soins et en fonction des gardes de la personne, la vie de quartier, la vie sociale est promue, facilitée.

- **Être au service de l'autonomie du client**

Nous souhaitons accompagner nos clients au « juste niveau » c'est-à-dire, en se plaçant juste là où le besoin est présent. Ni au-delà ni en-deçà de son autonomie. Des évaluations et réévaluations précises sont effectuées a minima tous les trimestres et, chaque fois que nécessaire.

Lorsque l'on travaille auprès de personnes âgées ou de personnes en fin de vie, bien entendu, la perte d'autonomie peut être fluctuante : il y a des jours meilleurs que d'autres. L'autonomie restante est un facteur évolutif en fonction de la fatigue, la motivation et l'humeur.

Il est important de connaître la personne accompagnée grâce au Projet de Vie Personnalisé (PVP) dans lequel les habitudes de vie sont décrites et prises en compte. Le PVP est évidemment défini en collaboration avec la personne, sa famille et/ou l'aidant le cas échéant.

- **Liberté**

L'utilisateur continue à aller et venir selon ses besoins et ses envies, dans un cadre sécurisé. Nous ne prétendons pas avoir le droit d'entraver cette liberté fondamentale.

- **Respect de l'intimité**

Chez Päiperléck, nous sommes convaincus de la singularité de chaque personne et du besoin de cette dernière de se voir considérée comme unique.

Un grand soin est apporté notamment au respect de l'intimité de l'utilisateur.

A titre d'exemple, il est fréquent que des dames demandent à ce que leurs soins d'hygiène soient réalisés par des soignantes de sexe féminin. Nous nous efforçons d'accéder à leur demande.

D'une manière plus générale, nous apportons une oreille attentive aux souhaits et demandes de chaque usager.

- **L'approche domiciliaire**

Le concept vise à mettre en place, tout en respectant le cadre de vie, le « chez-soi » de la personne, un cadre adapté, sécurisé et sécurisant, permettant la prise en compte des besoins logistiques, matériels et affectifs de cette dernière.



Le but de cette réflexion est bien entendu de permettre à la personne de pouvoir rester chez elle le plus longtemps possible.

Pour la partie dite « compromis sécurité »

Notre travailleur désigné, délégué à la sécurité, a réalisé des documents pluridisciplinaires de travail à l'intention des équipes, permettant un état des lieux au moyen d'une grille d'audit du domicile, afin de s'assurer qu'aucun élément ne présentant un quelconque danger ne soit passé inaperçu.

Ce document de base, présenté une première fois lors de l'entretien d'accueil, est un outil évolutif, permettant d'amener en douceur des recommandations ou conseils pour maintenir d'une part un domicile familial, émotionnel, et d'autre part, de proposer quelques concessions par des aménagements peu restrictifs.

Le responsable soin permet la mise en contact du thérapeute le plus approprié selon le ou les risques identifiés. Ce dernier proposera un rendez-vous auprès du client et/ou de sa personne de confiance, de ses proches le cas échéant, afin d'apporter toute aide, tout soutien utile.

Ces entrevues peuvent constituer des formations à l'aidant telles que mentionnées dans la nomenclature des actes de l'AEC.

Notre travailleur désigné, en cas de litige ou de problématique rencontré(e) peut également offrir son aide pour un regard supplémentaire sur une situation donnée.

En parallèle, les visites de l'AEC permettent une mise à jour optimisée des besoins en aménagement du domicile.

Pour la partie « affective » de la valeur du domicile pour la personne

Depuis ses débuts, Päiperléck a fait le choix de « petites » équipes d'une vingtaine voire une trentaine de collaborateurs et a préféré multiplier les antennes, afin que chaque client puisse créer du lien auprès d'une dizaine de collaborateurs différents et notamment, en ce qui concerne les soins d'hygiène, de la vie quotidienne en général. C'est un point très important dans l'esprit de la famille Hein depuis les débuts de Päiperléck.

D'une manière générale, notre approche domiciliaire se veut avant tout respectueuse du cadre de vie du client, en considérant avant tout autre point, le postulat que la personne est chez elle et que nous sommes dès lors à son service dans le cadre de nos fonctions.

En particulier, le soignant qui pénètre dans le domicile de l'usager sonne, toque à la porte de chambre, au cadre du lit ou sur le dossier du fauteuil selon des indications préalablement recherchées qui tiennent compte de l'état cognitif et physique de la personne accompagnée.

Pour conclure, une attention particulière est apportée au respect du sommeil de l'usager (et de ses habitudes de sommeil) et les passages du SASD sont planifiés dans cette visée.

4.1.2 Accompagnement du sujet atteint de pathologies démentielles

Notre Projet d'accompagnement des personnes souffrant de pathologies démentielles, a été développé d'une part, grâce à des formations internes menées par des professionnels spécialisés en la matière et, d'autre part, par une réflexion constante des équipes pluridisciplinaires sur le terrain, suivie d'une adaptation des pratiques et de la mise en place de solutions adaptées pour les personnes concernées.

Nous accompagnons également les personnes souffrant de pathologies démentielles ainsi que leurs proches, grâce à la formation de l'aidant.

4.1.3 Accompagnement en fin de vie

▪ **Personnel formé en Soins Palliatifs**

L'équipe soignante est formée en soins palliatifs avec un objectif minimum de 40 pourcent du personnel formé en sensibilisation. Un référent Soins Palliatifs par antenne est en place avec des réunions référents par année de suivi et de coordination des pratiques.

▪ **Support de l'équipe Nuets Päiperléck**

Traiter la personne avec dignité jusqu'après la mort est une valeur importante chez Päiperléck.

Notre projet d'accompagnement en fin de vie s'enrichit notamment grâce au soutien de notre équipe spécialisée en la matière, œuvrant 24h/7j dans tout le pays.

Ce dernier s'inscrit dans une volonté de pouvoir permettre à la personne de demeurer chez elle le plus longtemps possible, suivant ses volontés, entourée des personnes qui lui sont chères, en mettant en place des soins de qualité, adaptés, en prodiguant une médecine palliative tournée vers la préservation de la qualité de vie restante par la diminution des symptômes pénibles jusqu'au dernier souffle.

Cette équipe pluridisciplinaire a acquis des savoir-faire et des savoir-être en matière de nouvelles approches comme notamment l'hypnothérapie et la réflexologie plantaire.

Objectifs

Améliorer la qualité de vie des usagers en fin de vie : Nous nous engageons à offrir des soins palliatifs de qualité à domicile pour améliorer le quotidien des patients.

Soutenir l'usager, les familles et les proches : Nous fournissons un soutien et un accompagnement empathiques aux familles et aux clients pour les aider à traverser cette période difficile.

Respecter les souhaits des usagers : Nous respectons les souhaits des usagers en leur permettant de passer leurs derniers moments dans un environnement familial et sécurisant. Nous prenons le temps d'écouter les préférences et les directives anticipées de chaque personne, en intégrant ces éléments dans leur plan de soins personnalisé. Notre objectif est de respecter

l'autonomie de la personne en facilitant sa capacité à rester chez elle, entourée de ses proches, dans un cadre qui lui est cher et rassurant.

Faciliter l'accès aux soins : Nous nous assurons que les soins palliatifs à domicile soient accessibles à tous les usagers dans le besoin. Notre équipe, disponible 24h/24 et 7j/7, est prête à intervenir rapidement et efficacement, au niveau national. Nous coordonnons nos services avec d'autres professionnels de santé et travaillons en étroite collaboration avec les médecins traitants et spécialistes pour garantir une continuité des soins. De plus, nous assurons des suivis réguliers pour faire ajuster les traitements en fonction de l'évolution de l'état de chaque patient.

En mettant l'accent sur ces quatre piliers, nous nous efforçons de créer une expérience de fin de vie qui soit la plus digne, confortable et respectueuse.

4.2 Promotion de la Bienveillance

Chez Päiperléck, nous aimons profondément les personnes et particulièrement les personnes âgées que nous traitons comme nos aînés.

En outre, nous prônons une culture favorisant l'écoute de leurs besoins et la promotion de leur bien-être.

Cela passe notamment par une constante remise en question de nos actions individuelles et collectives.

Chaque personne vivant chez elle que ce soit au domicile de ses proches ou bien dans sa propre habitation, présentant un certain niveau de perte d'autonomie ou non, a le droit de :

1. Choisir sa vie et son projet de vie

→ C'est-à-dire de pouvoir exprimer et d'être entendu au niveau de ses attentes, ses besoins et ses désirs et/ou d'être encouragée et aidée à pouvoir les découvrir et les exprimer de façon à promouvoir l'autodétermination de ses choix de vie.

2. Choisir son cadre de vie

→ C'est-à-dire de pouvoir personnaliser son lieu de vie - domicile personnel ou collectif- afin que ce dernier soit le reflet de ses attentes et besoins, afin qu'elle se sente chez elle.

3. D'avoir une vie sociale et culturelle

→ C'est-à-dire à son niveau et selon ses capacités, de garder la liberté de communiquer, de ses déplacements et d'être un acteur participatif de l'habitation dans laquelle elle vit et plus généralement, de la société. Elle a le droit de se sentir incluse, faisant partie, de compter

4. D'inclure les personnes qui lui sont chères

→ C'est-à-dire d'être aidée dans le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux.

5. D'être impliquée dans la gestion de ses biens

→ C'est-à-dire de pouvoir conserver à son niveau et selon ses capacités, la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. D'être valorisée dans ses activités

→ D'être accompagnée par des personnes favorisant et encourageant le maintien des activités qui font sens pour elle.

7. De voir ses libertés d'expression et de conscience respectées

→ D'être accompagnée dans l'expression et la réalisation libres de ses choix, de ses démarches (vie en communauté, politique, religieuse, ...).

8. D'être encouragée et accompagnée dans le maintien de son autonomie

→ C'est-à-dire d'évaluer et réévaluer régulièrement ses besoins, de lui proposer une aide adaptée sans faire à la place de et sans mise en échec.

9. D'avoir accès aux soins et d'être accompagnée par du personnel qualifié

→ De disposer des conseils, des aides et des soins nécessaires à son état de santé, dispensés par des professionnels en nombre suffisant et dont les compétences sont régulièrement mises à jour.

10. D'être respectée dans sa fin de vie

→ De se voir procurer à elle et à sa famille, des soins, de l'assistance et un accompagnement en fin de vie.

11. D'être protégée juridiquement

→ D'être protégée et de voir ses biens protégés en prenant compte de ses fragilités et de sa vulnérabilité personnelle.

12. D'avoir accès à l'information

→ D'être informée à son niveau et selon ses capacités pour tout ce qui la concerne, pour être et se sentir incluse.

4.3 Comité d'éthique

Le comité d'éthique a pour mission :

- De fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12 de la loi ASFT, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents.
- D'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers.
- De donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.



5 Projet de soins de l'utilisateur

Ce projet vise à assurer la qualité des soins et formalise les actions visant à maintenir ou améliorer la santé des clients.

5.1 Accueil, permanence et heures d'ouverture

En tant que prestataire d'aides et de soins à domicile nous avons pleinement conscience de la nécessité d'une disponibilité constante pour répondre aux besoins de nos patients.

A cet égard, nous avons mis en place un système d'accueil téléphonique pour assurer une réponse efficace et adaptée, tout en garantissant une continuité des soins même en dehors des heures d'ouverture standardisées.

Accueil Téléphonique de jour

Nous sommes fiers de proposer un accueil téléphonique direct, disponible de 6h à 22h. Cette plage horaire permet à nos patients de nous contacter à tout moment pendant leur journée, en cas de question, de besoin en soins ou de conseils.

Nous déposons dès le premier rendez-vous chez nos clients la liste des numéros afin de pouvoir contacter la responsable infirmerie, l'infirmière en poste ou le bureau de l'équipe soignante.

Permanence téléphonique

Entre 22h et 6h, la permanence téléphonique est assurée par une société partenaire. Leur équipe reste disponible pour répondre aux appels des usages et organiser, si nécessaire, des interventions en lien avec nos services de soins ou, dans les cas d'urgences, d'organiser l'intervention des services appropriés, comme celui du 112.

Nous croyons fermement que l'accessibilité et la continuité des soins sont des piliers essentiels de notre engagement envers nos patients. Notre objectif est de garantir que chaque usager puisse recevoir une assistance appropriée, peu importe l'heure du jour ou de la nuit.

Support administratif

L'équipe met tout en œuvre pour faciliter les démarches administratives des usagers. Elle effectue également le lien avec les familles, les proches, les organismes de tutelle et de curatelle.

Elle propose une aide aux demandes du Fond National de Solidarité via notre service support interne.

Elle évalue la possibilité du maintien au domicile des clients et propose des compromis, elle est axée solution.



5.2 Organigramme

Afin d'organiser au mieux notre service d'aides et de soins à domicile nous avons mis en place une structure organisationnelle solide afin d'assurer une gestion efficace des prises en soins de qualité.

Chaque membre de notre équipe joue un rôle essentiel dans la réalisation de notre mission, celle de fournir des soins à domicile attentionnés, personnalisés et professionnels.

La directrice générale des Soins à Domicile

À la tête de notre organisation se trouve la Directrice des Soins.

Elle définit la vision stratégique de notre entreprise, garantit la conformité avec les réglementations légales et, assure une coordination optimale entre toutes les parties prenantes.

Le Responsable d'Activité Aides et Soins à Domicile

Directement placé sous la direction du Directeur des Soins, le Responsable d'Activité Aides et Soins à Domicile supervise les Responsables Infirmières. Il est responsable de la stratégie opérationnelle globale de nos activités d'aides et de soins à domicile, en veillant à ce qu'elles soient en phase avec le cadre légal et les normes de qualité. Le responsable d'Activité en SASD chez Päiperléck occupe la responsabilité de « chargé de direction » au sens de la loi du 23.08.23.

Les Responsables Infirmières

Chaque Responsable Infirmière est responsable d'une zone géographique spécifique et de l'équipe de soignants qui y opère. Ils dirigent les activités de soins, coordonnent les interventions auprès des patients et assurent une communication fluide entre l'équipe et les patients. Ils assument la fonction de « responsable des soins de santé » décrit dans le texte de loi.

Le Personnel Soignant

Notre équipe de soignants joue un rôle central dans la prestation des soins à domicile. Ils sont responsables de la mise en œuvre directe des soins auprès des patients, en respectant les protocoles médicaux, le plan de soins défini et en offrant un soutien chaleureux et professionnel auprès de nos clients.

Cette structure organisationnelle bien définie garantit une gestion cohérente, une communication transparente et une prestation de soins de haute qualité auprès de nos patients.

Chaque niveau de responsabilité joue un rôle crucial dans la réussite de notre mission et dans l'assurance du bien-être de nos patients, en respectant les normes de soins et les exigences légales du Luxembourg.



5.3 Accompagnement de qualité

▪ Qualifications du personnel

Notre personnel de soins, de restauration, de ménage et administratif comportent les qualifications, autorisations d'exercer et/ou les formations nécessaires à l'exercice de leur fonction.

▪ Amélioration continue/formation

Päiperléck considère la formation continue comme un paramètre majeur au service de l'augmentation de la qualité des soins et des prestations auprès des usagers.

Il est de notre responsabilité de veiller à ce que le personnel notamment au lit du patient, ait les compétences et connaissances nécessaires à l'exercice de leur profession.

C'est pourquoi, la société s'est fixée comme objectif de former l'ensemble de son personnel soins mais pas seulement (dès que nous en avons l'occasion, nous n'hésitons pas à envoyer du personnel non-soins à ces formations dispensées en interne).

5.4 Assistance au niveau des actes de la vie quotidienne

▪ Une équipe pluridisciplinaire à l'écoute des besoins des bénéficiaires

Nos équipes sont composées de professionnels de la santé qualifiés et expérimentés.

Ainsi, nous trouvons des professionnels de soins à domicile aux qualifications suivantes : Infirmiers et aides-soignants, auxiliaires-de-vie, aide-sociaux-familiaux, assistants d'accompagnement au quotidien, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes et psychologues. Le fait d'avoir une telle diversité dans la qualification de nos soignants et thérapeutes nous permet de favoriser le maintien de l'autonomie des usagers.

L'équipe soignante

La présence de l'équipe soignante au niveau du SASD est de 6h à 22h, 7 jours /7.

L'équipe des thérapeutes

Cette équipe travaille du lundi au vendredi. Elle est composée de kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues et orthophonistes.

La Coordination

La coordination des soins est assurée du lundi au vendredi par un responsable infirmerie.

6 Projet d'accompagnement personnalisé de l'utilisateur :

Ce projet d'accompagnement, basé sur une concertation pluridisciplinaire met un point d'honneur à la réalisation de projets individualisés dont le but ultime est l'amélioration continue des pratiques ainsi que la promotion du maintien de la meilleure qualité de vie possible pour ses clients.

6.1 D'Liewe geet weider

Il s'agit d'un véritable défi, répondant aux directives ministérielles : celui de promouvoir l'individualité de chacun au travers d'un Projet de Vie Personnalisé pour le client (PVP).

Explorant les besoins, l'autonomie restante et les projets/désirs des usagers, le projet de vie personnalisé est source de cohésion et de cohérence tant au sein des équipes pluridisciplinaires que pour la personne.

La raison d'être d'un tel projet est d'améliorer la qualité de vie des usagers en leur permettant de rester acteurs de leur vie et de rejeter la passivité de l'attente dépourvue de but.

Les usagers peuvent par ce biais retrouver l'importance et le plaisir des détails qui nourrissent le quotidien de chacun.

De plus, une fois établi, le Projet de Vie Personnalisé servira à définir, mettre en place et suivre les objectifs (dont thérapeutiques) de la personne.

Il s'agit quelque part d'un réel engagement du SASD, à l'égard de la personne, qui a le droit de bénéficier d'un accompagnement sur mesure.

Il repose notamment sur trois axes de développement de l'individu :

- Conserver ce qui procure du plaisir et qui fait sens pour la personne à travers notamment le recueil des habitudes de vies du client
- Promouvoir l'envie et redonner envie au client
- Lui permettre de continuer à s'inscrire dans le siècle, dans la vie sociale et civique.

6.2 Collaboration avec le Centre de Jour pour Personnes Âgées (CJPA)

Pour compléter notre service d'aides et de soins à domicile, nous travaillons en collaboration avec des CJPA par affinité géographique.

Parce que les besoins de nos clients ne s'arrêtent pas aux actes essentiels à la Vie ;

Parce que nous avons le souci de préserver la meilleure qualité de vie possible pour eux;

Parce que le bien-être de nos clients et particulièrement celui des personnes âgées nous tient à cœur ;

Les activités proposées sont variées et se portent sur les centres d'intérêts identifiés des personnes âgées dès que cela est possible.

En petits groupes et de manière différenciée, sont proposées des activités davantage adaptées à la population souffrant de troubles démentiels.

Notre équipe éducative se tient à disposition 5 jours/7 et met tout en œuvre pour organiser des activités adaptées et diversifiées.



Le CJPA permet non seulement le maintien à domicile plus longtemps d'une population déjà fragilisée, mais également, et notamment grâce à son partenariat avec les SASD, d'acclimater en douceur des personnes âgées qui, un jour, nécessiteront peut-être une institutionnalisation. L'acclimatation est bi-dimensionnelle : d'une part auprès des pairs et d'autre part, au niveau d'une structure collective.

Ainsi, le stress engendré par un éventuel départ du foyer familial, sera nettement moins important.

En outre, ces personnes âgées en provenance de leur domicile, tisseront également des liens avec leurs pairs de la résidence senior, bénéficiant eux aussi d'un accompagnement en groupe à la Stuff par exemple. Ce n'est en effet pas un hasard si nombre de nos CJPA ont leurs locaux attenants à ceux de nos résidences seniors.

Cette entité est née du souhait de faciliter le déménagement entre le domicile et la résidence pour personnes âgées, en créant une étape supplémentaire, plus douce et moins traumatique.

7 Système de gestion de la qualité

▪ Audits Qualité

Chez Päiperléck, la qualité est au cœur de notre engagement envers nos patients. Pour maintenir un niveau élevé de qualité et d'excellence dans nos services, nous avons mis en place un système d'audits internes réguliers en conformité avec les demandes de l'AEC, de la norme ISO 9001 : 2015 et du 5S.

▪ **Gestion des Réclamations** : Les réclamations sont entrées sur notre portail Qualishare. En effet depuis janvier 2022, nous bénéficions d'un logiciel QHSE pour notre gestion documentaire. Grâce à ce portail, nous pouvons renseigner les réclamations avec la description précise des faits et le plan d'action y afférent ainsi que les retours positifs. Toute réclamation est renseignée sans délai dans le portail Qualishare et le délai moyen de réponse est de 1.5 jours.

Nous utilisons le logiciel Qualishare pour surveiller et gérer les réclamations des clients, nous permettre de résoudre rapidement les problèmes rencontrés et afin d'apporter des améliorations continues à nos services. Une réunion est organisée une fois par mois pour faire le point sur les dernières réclamations tracées. Cette réunion rassemble le service qualité, le responsable d'activité du service concerné et le travailleur désigné.

Les retours qui sont fait aux clients à la suite d'une réclamation se font habituellement sur rendez-vous ou par téléphone, pour certains cas, un retour écrit complète le retour oral.

▪ Satisfaction des usagers

Nous accordons une importance primordiale à la satisfaction de nos usagers. Chaque année, nous menons une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de nos clients, afin de recueillir leurs impressions et leurs retours d'expérience au niveau de nos services.

Cette démarche nous permet d'appréhender leurs besoins et leurs attentes de manière approfondie.

Le processus d'enquête est soigneusement mis en place par notre service qualité.

Un formulaire spécifique a été élaboré à cette fin, et, il est utilisé lors des rencontres avec nos clients, organisées en collaboration avec le responsable infirmerie.

Ces rencontres nous permettent d'instaurer un échange constructif et personnalisé avec nos usagers, au cours duquel, leurs remarques et suggestions sont recueillies avec attention.

Nous considérons les retours de nos clients comme une ressource précieuse pour (ré)orienter notre amélioration continue.

Chaque commentaire est étudié avec rigueur, et nous nous efforçons de prendre en compte ces retours pour adapter nos pratiques et élever constamment la qualité de nos soins.

Cette démarche contribue à renforcer notre engagement envers le bien-être de nos usagers et à établir un lien de confiance durable avec eux.

Notre démarche de questionnaire de satisfaction annuel reflète notre engagement envers l'écoute attentive des besoins de nos usagers.

Nous apprécions leur collaboration dans notre quête d'excellence et nous sommes déterminés à mettre en œuvre les changements nécessaires pour garantir leur satisfaction et leur confiance.

8 Qualité de vie au travail

Nous reconnaissons que la qualité de vie au travail est essentielle pour favoriser l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs et garantir la prestation optimale de nos services d'aides et de soins à domicile.

▪ Etat des lieux

Voici comment nous mettons en œuvre une approche globale en faveur de la qualité de vie au travail au sein de notre société :

- **Onboarding** : (Formation complète et Accueil chaleureux) : Nous croyons que le bien-être commence dès l'arrivée. Nous assurons la formation des nouveaux collaborateurs, y compris les responsables infirmeries et les soignants.
- La mise en place d'un « **Welcome Bag** » démontre notre engagement à les accueillir chaleureusement et à faciliter leur intégration.
- Satisfactions des collaborateurs : Nous attachons une grande importance aux retours de nos nouveaux soignants. **Une enquête de satisfaction** leur est dédiée, nous permettant de mieux comprendre leurs premières impressions et d'identifier les points d'amélioration potentiels. L'ensemble des collaborateurs est écouté chaque année par le biais d'une enquête de satisfaction dédiée, en ligne. Ces résultats sont explorés lors de la revue de Direction annuelle puisqu'il s'agit d'un chiffre clé au sein de Päiperléck.
- **Catalogue de formations internes** : Nous mettons à disposition un catalogue de formations internes variées, permettant à nos collaborateurs de développer continuellement leurs compétences et de s'épanouir dans leur rôle au sein de notre équipe (dès le dernier trimestre 2023).
- **Sécurité et bien-être des soignants** : La sécurité et le bien-être de nos soignants sont prioritaires. Nous avons introduit des téléalarmes portables (Protection du Travailleur Isolé ou PTI) afin que ces derniers puissent demander de l'aide en cas de danger lors des soins. Cette mesure renforce leur confiance dans leur environnement de travail et fait suite à une demande du personnel.
- **Délégation du personnel** : Nous informons régulièrement les collaborateurs de leurs droits et des différents moyens dont ils disposent afin de contacter la délégation du personnel. Cela permet de fluidifier certains échanges et d'optimiser les retours terrains ou les plaintes éventuels.
- **Fête du Personnel** : Notre fête du personnel annuelle est une occasion pour célébrer nos collaborateurs et pour renforcer les liens au sein de notre équipe tout comme des antennes de SASD entre elles et auprès des autres services du groupe Päiperléck dans son ensemble. Cette convivialité contribue à un environnement de travail positif et stimulant.

En somme, notre engagement envers la qualité de vie au travail reflète notre reconnaissance de l'importance du bien-être de nos collaborateurs pour la réussite de notre mission. Nous croyons fermement qu'une équipe épanouie et valorisée est le moteur de la qualité de nos services d'aides et de soins à domicile.



9 Quelques mots pour conclure

Notre approche centrée sur le bien-être, la sécurité et la dignité de chaque individu reste le fondement de notre pratique. Nous sommes déterminés à poursuivre notre quête d'excellence en matière de qualité, en veillant à ce que nos pratiques soient alignées avec les normes et les réglementations en vigueur.

Nous tenons à remercier l'ensemble de nos collaborateurs, ainsi que nos partenaires et nos patients, leurs proches, pour leur confiance et leur contribution à notre mission.

Pour conclure, notre objectif principal est de prodiguer des soins personnalisés et de qualité à chacun de nos clients.