

“MOTUM”

De mobille Fleegeedéngscht vun der FLB"

(Reseau d'aide et de soins de la FLB)

Projet d'établissement

Inhaltsverzeichnis

HISTORIQUE :	3
FLB-MISSIONEN :	3
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :	3
LES VALEURS DE LA FONDATION:	4
ORGANIGRAMME :	5
PERSONNE CIBLE:	6
PRISE EN CHARGE DE NOS CLIENTS :	6
CONCEPTE DE PRISEN EN CHARGE DE NOS CLIENTS :	7
1? Approche holisitque	7
2? Soins individuelle	7
3? Prise en charge et accompagnement à la fin de la vie	7
4? Qualité des prestions et satisfactions clients	7
5? Gestion des plaintes	7
1? Approche holistique:	7
Respect et écoute :	7
Ecouter:	7
2? Soins individuelle	7
L'organisation:	8
Promouvoir l'autonomie:	8
3? Prise en charge et accompagnement à la fin de la vie :	8
Coordination et continuation des soins:	8
4. Qualité des prestions et satisfactions clients	9
Concepte de soins selon Virginia Henderson	9
5? Gestion des plaintes :	10
La qualité:	10
La satisfaction:	10
La communication:	10

HISTORIQUE :

FLB-MISSIONEN :

La Fondation de l'Association luxembourgeoise des aveugles avait pour objectif de venir en aide aux aveugles et aux malvoyants. Malvoyants Améliorer la situation des personnes et défendre leurs intérêts.

À cette fin, elle recherche la collaboration avec toutes les institutions ou services poursuivant des objectifs similaires. Elle encourage et soutient les initiatives prises par des organismes privés ou publics en faveur des personnes malvoyantes.

Afin de remplir ses missions, la fondation Lëtzebuerger Blannevereenegung comprend actuellement cinq départements qui s'adressent aussi bien aux personnes malvoyantes ou aveugles qu'aux personnes sans déficience visuelle.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Marianne Brosius-Kolber, Présidente

Albert Henkel, Vize-Président

Marcel Urbé, Secrétaire et trésorier

Jeff Bentz, Membre

Roby Eischen Membre

Patrick Hurst, Membre

Henri Schuller, Membre

Pierre Weicherding, Membre

Mariette Weiler, Membre

Luc Zwank, Membre

Fernand Hengen Membre

David Viaggi Membre

Isabelle Siebenaller Membre

LES VALEURS DE LA FONDATION:

La fondation Lëtzeburger Blannevereenegung se considère comme un prestataire de services privilégié dans le domaine social, en accompagnant et en conseillant les personnes qui ont besoin d'aide en raison de leur état de santé ou de leur handicap.

Pour y parvenir, notre fondation vise les normes de qualité les plus élevées en matière de services, de soins et de conseil dans l'accompagnement des personnes qui lui sont confiées, grâce à des équipes hautement qualifiées, motivées et formées dans leurs domaines de spécialité respectifs.

Nos services envers toute personne qui nous est confiée ou qui s'adresse à nous s'entendent dans le respect de sa dignité, de son intimité et, dans la mesure du possible, du maintien de son autonomie et de ses habitudes de vie en lien avec son vécu. Nous nous engageons à appliquer une politique de tolérance zéro envers tout comportement susceptible de nuire aux exigences les plus élevées en matière de bien-être physique et psychique. Nous garantissons la confidentialité des informations et des données personnelles de toutes les personnes prises en charge.

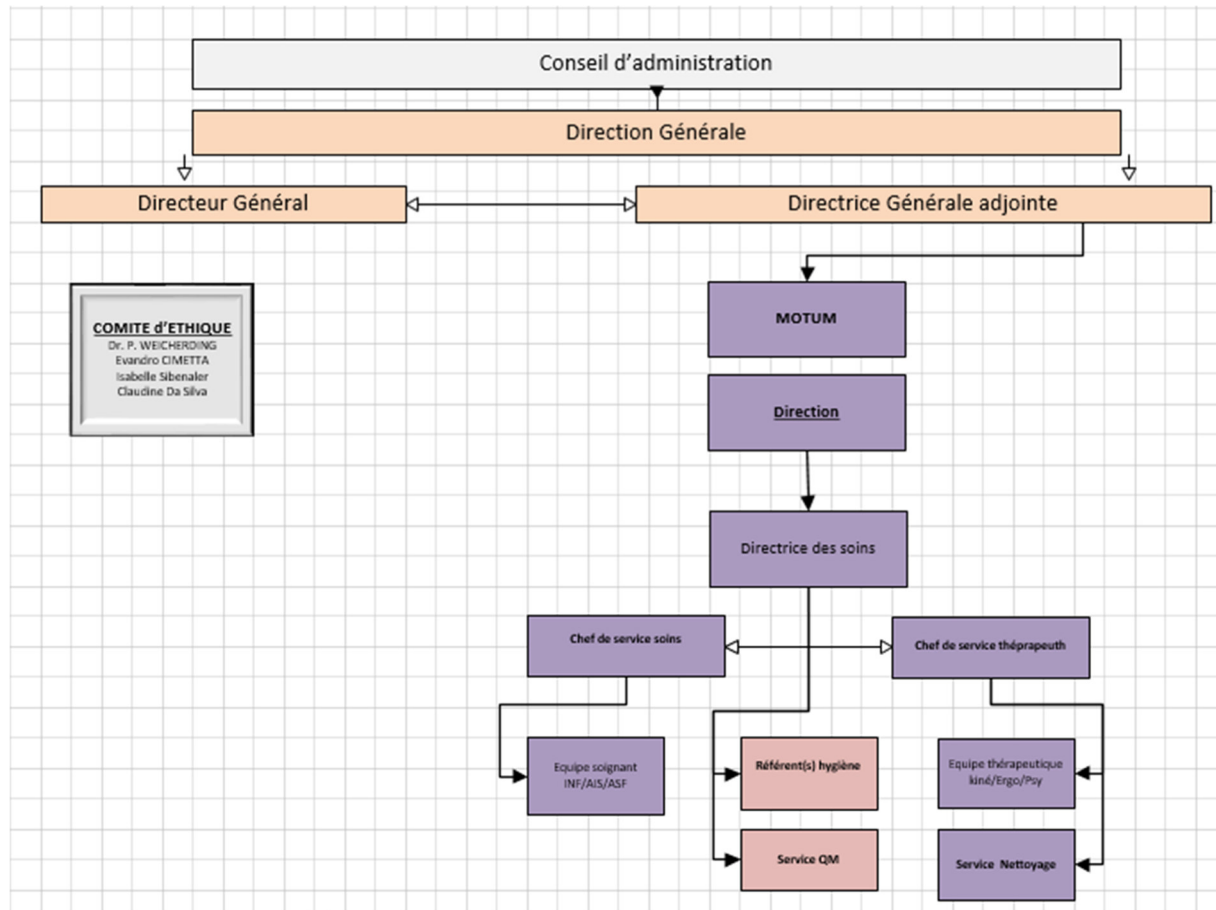
La fondation s'engage envers ses clients et ses collaborateurs indépendamment de leurs convictions politiques, religieuses ou philosophiques, indépendamment de considérations sociales, ethniques, nationales ou linguistiques, indépendamment de leurs préférences sexuelles, de leur âge, de leur maladie ou de leur handicap. Nous adhérons à la maxime « La liberté de chacun s'arrête là où commence celle d'autrui ».

Une telle philosophie de qualité du service et de respect envers les personnes prises en charge n'est pas concevable sans une culture d'entreprise qui se caractérise, d'une part, par le sens des responsabilités et l'éthique et, d'autre part, par le respect des besoins et des aspirations de tous les collaborateurs, à tous les niveaux de responsabilité et dans leurs professions respectives.

Ainsi, la Fondation encourage une collaboration systématique entre tous ses services et s'engage de manière proactive dans une politique de qualification et de formation continue de ses collaborateurs. Leur bonne intégration dans les équipes, leur bien-être et leur motivation sont la garantie d'un travail soigné et compétent envers nos clients. En contrepartie, nous exigeons des personnes prises en charge et de leur

entourage un respect inconditionnel envers les personnes qui leur prodiguent des soins.

ORGANIGRAMME :



PERSONNE CIBLE:

La mission principale de MOTUM est de permettre aux personnes fragilisées par l'âge, un handicap ou une maladie de rester chez elles en favorisant les liens sociaux et en prévenant la perte d'autonomie grâce à des soins adaptés et de qualité. Nous proposons également nos services aux personnes malvoyantes afin de leur offrir une prise en charge individuelle et professionnelle dans leur environnement familial. Nous adaptons nos services de soins aux besoins et aux exigences spécifiques de chaque bénéficiaire afin de garantir des soins sur mesure. Il est primordial d'assurer la continuité des soins, ce qui nécessite une collaboration étroite et solide avec les médecins généralistes et spécialistes de nos clients, les hôpitaux, les services sociaux et les services de proximité.

PRISE EN CHARGE DE NOS CLIENTS:

Nos soignants sont hautement qualifiés et font preuve d'empathie dans la prise en charge de nos clients. Ils s'occupent non seulement des besoins physiques, mais aussi du bien-être mental de chaque individu. Grâce à des entretiens et des observations réguliers, nos coordinatrices veillent à ce que les soins soient adaptés aux besoins et aux souhaits individuels du client. Nous attachons une grande importance à ce que chaque client se sente respecté et entre de bonnes mains.

CONCEPTE DE PRISEN EN CHARGE DE NOS CLIENTS :

- 1? Approche holisitque
- 2? Soins individuelle
- 3? Prise en charge et accompagnement à la fin de la vie
- 4? Qualité des prestations et satisfactions clients
- 5? Gestion des plaintes

1? Approche holistique:

Respect et écoute :

Respect de la personne : le respect de ce principe est fondamental dans le fonctionnement de MOTUM. Il se traduit par la réserve et la discrétion. MOTUM entend mener toutes ses interventions avec le même professionnalisme, quels que soient l'origine, le sexe, la nationalité, la religion, les mœurs, la situation familiale, l'environnement social, l'éducation ou la maladie de la personne. MOTUM encourage la mise en place d'interventions adaptées aux conditions de vie et veille, par un contrôle qualité permanent, à ce que ces interventions soient adaptées à l'évolution des besoins de la personne aidée. MOTUM accompagne et soutient les tuteurs par des réunions régulières, une écoute attentive et le développement de formations continues visant à améliorer la pratique professionnelle.

Ecouter:

MOTUM veille à maintenir une qualité d'écoute nécessaire à la bonne définition des interventions afin de permettre des interventions sur mesure. MOTUM entend maintenir et développer son engagement et ses connaissances en tant qu'acteur social local afin de pouvoir proposer une éventuelle réorientation à d'autres organisations.

2? Soins individuelle

MOTUM veille à maintenir une qualité d'écoute nécessaire à la bonne définition des interventions afin de permettre des interventions sur mesure. MOTUM entend maintenir et développer son engagement et ses connaissances en tant qu'acteur social local afin de pouvoir proposer une éventuelle réorientation à d'autres organisations.

L'organisation:

Elle s'établit entre la personne accompagnée par le service, la personne qui fournit la prestation et un responsable représentant MOTUM. Le caractère triangulaire de cette relation garantit plusieurs fonctions : la protection du bénéficiaire de la prestation par le responsable et la protection de l'accompagnateur en l'aidant à garder une distance professionnelle.

Le cadre veille au bon déroulement du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

Promouvoir l'autonomie:

L'autonomie de nos utilisateurs nous tient particulièrement à cœur. Nous les encourageons à rester aussi indépendants que possible et les aidons à conserver leur autonomie. Notre personnel soignant favorise l'indépendance des utilisateurs grâce à des mesures ciblées visant à renforcer leurs capacités au quotidien. Nous tenons compte des ressources individuelles et des préférences personnelles afin de permettre à chaque utilisateur de bénéficier d'un maximum d'autonomie.

3.2 Prise en charge et accompagnement à la fin de la vie :

Nous proposons des soins adaptés pour les personnes en fin de vie, qui garantissent une prise en charge sensible et globale. Notre personnel qualifié dispose des connaissances spécialisées et de l'empathie nécessaires pour s'occuper de ces groupes de personnes particuliers. Nous accordons une grande importance à ce que ces utilisateurs soient soutenus au mieux dans leur situation de vie respective et que leur dignité et leur autonomie soient respectées.

Coordination et continuation des soins:

MOTUM développe son organisation sur la base d'une gestion axée sur les processus. MOTUM a donc inscrit dans son projet la nécessité d'une coordination avec d'autres services et professionnels complémentaires, plaçant ainsi la personne aidée au centre du système tout en préservant sa place d'acteur actif participant à son projet de vie. Comme avec les utilisateurs, MOTUM développe également une relation de proximité et de confiance avec l'environnement. Afin de garantir un fonctionnement cohérent, l'organisation interne de l'offre de services repose sur plusieurs principes :

4. Qualité des prestations et satisfactions clients

Lisibilité : grâce à un interlocuteur unique : le supérieur hiérarchique.

Un échange continu entre les différents spécialistes lors de réunions ou d'entretiens internes et externes.

Ouverture vers l'extérieur : cela étant indispensable à la mise en œuvre du projet individuel, l'organisation est conçue de manière à faciliter les échanges avec les utilisateurs, leur entourage et les autres professionnels.

Conformément à la législation en vigueur, le MOTUM veille à ce que le personnel soit présent en nombre suffisant 365 jours par an jusqu'à 22 heures. Un planning mensuel est établi afin de garantir la continuité des soins, d'offrir des soins de qualité et de proposer une prise en charge adaptée aux besoins des clients.

Concepte de soins selon Virginia Henderson

Notre concept de soins repose sur la reconnaissance des 14 besoins fondamentaux définis par Virginia Henderson, qui constituent les piliers essentiels de notre approche en matière de prise en charge.

Cela comprend la collecte de données, l'analyse des besoins, la planification des soins et leur mise en œuvre, en veillant à ce que ces besoins fondamentaux soient satisfaits et à ce que la continuité des soins soit assurée :

« Selon le modèle de l'Américaine Virginia Henderson (1897-1996), les besoins fondamentaux de l'être humain peuvent être classés dans une liste ordonnée que le personnel de santé utilise pour soigner une personne malade ou en bonne santé.

Les soins consistent principalement à aider la personne malade ou en bonne santé à accomplir les actes qui contribuent au maintien de sa santé (ou à une mort paisible) et qu'elle accomplirait elle-même si elle disposait de suffisamment de force, de volonté ou de connaissances.

C'est sans doute la contribution particulière de l'infirmière que d'apporter ce soutien de manière à permettre au bénéficiaire d'agir le plus rapidement possible sans avoir recours à l'aide d'autrui. »

La formation d'infirmier au Luxembourg repose également sur les principes fondamentaux de VH, ce qui garantit que nous disposons toujours d'un nombre

suffisant de collaborateurs bien formés et au fait des dernières avancées en matière de soins infirmiers.

5.2 Gestion des plaintes :

La qualité:

Notre engagement : répondre au mieux et dans les meilleurs délais aux besoins des bénéficiaires. Organiser le service de manière à rationaliser nos processus de travail, dans le but d'éviter les pertes d'informations et de temps et d'améliorer la qualité du service.

La satisfaction:

Notre engagement : répondre au mieux et dans les meilleurs délais aux besoins des bénéficiaires. Organiser le service de manière à rationaliser nos processus de travail, dans le but d'éviter les pertes d'informations et de temps et d'améliorer la qualité du service.

La communication:

Satisfaction du bénéficiaire grâce à la réponse à ses attentes et à l'adaptation de l'intervention à l'évolution des besoins. Les bénéficiaires sont invités à évaluer la qualité des interventions et des relations. Chaque plainte est traitée, ce qui nous donne l'occasion de nous poser les bonnes questions, d'améliorer nos services et de les adapter aux besoins.