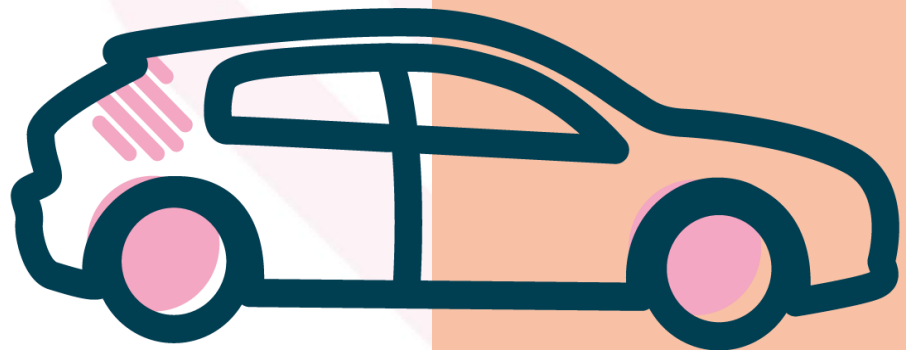




**camille**  
le soin en toute confiance

2025

# Projet d'établissement Réseau d'aides et de soins « CAMILLE »



**Camille Healthcare Services S.A.**

1-5 rue de l'Innovation, L-1896 Kockelscheuer • +352 26 54 48  
info@camille.lu • www.camille.lu

Melodi.ligier@camille.lu

Camille Healthcare Services S.A

01/10/2025

Internal

## Table des matières

1	Le réseau d'aides et de soins « Camille » .....	2
2	Notre démarche de soin et notre approche éthique : Valeurs, Principes et Règles.....	2
3	Notre population sénior : .....	4
3.1	GESTION DES DEMANDES DE PRISE EN SOINS.....	4
4	Autres populations : .....	5
4.1	GESTION DES DEMANDES DE PRISE EN CHARGE.....	5
4.1.1	La population pédiatrique .....	5
4.1.2	Concept de prise en charge au bénéfice des usagers atteints de maladie démentielle.....	6
4.1.3	Concept de prise en charge au bénéfice des usagers en fin de vie .....	7
4.1.4	Les soins ponctuels.....	8
5	Phases d'entrée dans le réseau « Camille » .....	8
5.1	Enregistrement d'une nouvelle prise en charge .....	8
5.2	Ouverture des dossiers patients.....	9
5.2.1	Le dossier client.....	9
5.2.2	Le dossier de soin informatisé .....	9
6	Gestion des réclamations .....	11
7	Prévention du risque d'infection et respect des règles d'hygiènes.....	11
8	Le comité d'éthique .....	11

## 1 Le réseau d'aides et de soins « Camille »

Le réseau d'aides et de soins « Camille » fait partie du groupe *Camille Healthcare Service S.A.*, regroupant les structures d'hébergement nommées « Am Schmëttbesch » située à Schifflange et « Poëtschebiirchen » située à Kehlen ainsi que deux Centres de jour hébergés dans les communes de Schifflange et Bascharage. Le Réseau d'aides et de soins « Camille » intervient également au sein de trois résidences Seniors localisées à Kehlen, Mertzig et Berdorf ; ceci 24h/24h, 7 jours sur 7.

Le réseau d'aides et de soins « Camille » est une référence en termes d'aide et de soins à Domicile au Luxembourg depuis une dizaine d'années maintenant.

Le réseau d'aides et de soins « Camille » a su diversifier ses activités et individualise la prise en charge de chaque patient, quel que soit son âge, son origine, sa religion ou ses idées.

Le réseau d'aides et de soins « Camille » propose des services d'Aides et de Soins à domicile dans leurs globalités, que ce soit une aide pour le quotidien, des soins infirmiers ponctuels, des gardes individualisées ou de l'assistance au ménage.

Notre équipe pluridisciplinaire nous permet d'accompagner chaque patient en kinésithérapie, ergothérapie et soutien psychologique, en fonction de ses besoins.

Notre personnel soignant qualifié est formé également au quotidien. Des sessions mensuelles sont réalisées sur de nombreux sujets différents : soins palliatifs, démences et troubles cognitifs et comportementaux, premiers secours, management, formations aux gestes techniques plus pointus...

## 2 Notre démarche de soin et notre approche éthique : Valeurs, Principes et Règles

Le réseau d'aides et de soins « Camille » s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer une prise en charge au sein de laquelle le patient se sentira en confiance et évoluera de la meilleure façon possible.

Pour cela, nos procédures veillent à :

- Favoriser la communication :

La communication et l'écoute active des patients sont des facteurs clés et la base de la prise en charge. La prise en charge de nos patients repose sur une relation humaine qui passe par la parole ou toute autre communication non verbale. Communiquer avec nos patients, c'est aussi les conforter au maximum dans

leur personnalité, leurs valeurs, leur qualité d'être-humain, leurs droits et leurs devoirs. C'est aussi et surtout, maintenir leur identité.

- Favoriser l'autonomie du patient :

Favoriser et maintenir la capacité que le client a de diriger sa propre vie, de faire ses propres choix et de prendre des décisions. Nous interrogeons régulièrement le patient sur ce qu'il souhaite, ce qui est encore important pour lui, que ce soit d'un point de vue nutrition, hygiène, mobilité, apparence, spiritualité, activités ou autres. Nous respectons ses choix dans la mesure du réalisable compte-tenu de son état.

- **Respecter la liberté de choix** du patient afin de maintenir le plus longtemps possible son indépendance physique et son autonomie.
- **Respecter la pudeur** du patient :

Pour cela, notre personnel s'engage à adopter une attitude respectueuse en tout point sur le corps exposé au toucher et au regard durant les soins.

- **Respecter le besoin de reconnaissance** :

En portant un regard respectueux en ayant de la considération pour le client. Le patient qui se sentira reconnu, pris en considération dans son histoire, ses valeurs et ses qualités d'être humain digne, connaîtra une prise en charge plus sereine. Les soins s'articulent systématiquement autour de la personne et pas seulement autour d'une ou plusieurs maladies. **Le patient reste au cœur du soin et de tout acte essentiel de la vie.**

- **Respecter la dignité** :

Toute personne possède en elle une valeur, une dignité peu importe son sexe, son âge, sa condition sociale, son histoire de vie, ses capacités intellectuelles, son physique, son apparence. Tout est mis en œuvre pour que la dépendance, la dégradation du corps ou de l'esprit, la fragilité en fin de vie, n'altèrent en rien la dignité humaine du patient.

- Favoriser une alliance thérapeutique :

En mettant en œuvre diverses techniques pour rendre les soins confortables pour le patient. Rechercher

le consentement éclairé du patient avant d'effectuer un soin en l'informant avant les actes, d'une manière claire et appropriée, exempte de tromperie. Le patient doit rester tant que possible acteur de sa propre vie.

- **Être à l'écoute** des plaintes, des désirs, des besoins, des attentes, des valeurs, des peurs ou toute autre émotion, des mécanismes de défense du patient et de ses proches. Nous aidons nos patients à exprimer leurs souhaits Au sein du Réseau d'Aides et de Soins, nous écoutons les demandes des patients et nous essayons de satisfaire un certain nombre de leurs besoins. Il reste important de leur faire comprendre qu'ils sont entendus même si nous ne pouvons pas répondre à toutes les demandes.
- Faciliter la fluidité des liens familiaux et amicaux sans interférer dans les histoires personnelles.

### **3 Notre population sénior :**

#### **3.1 GESTION DES DEMANDES DE PRISE EN SOINS**

La plupart des demandes effectuées auprès de *Camille* se font par une prise de contact spontanée par les bénéficiaires ou leurs familles, désireuses d'une prise en charge sous surveillance soignante, et par les hôpitaux de la région. Suivent les demandes des assistants sociaux, des médecins, d'autres professionnels de santé, comme les kinésithérapeutes ou ergothérapeutes, ainsi que du ministère de la Famille.

Pour donner suite à la demande formulée auprès de notre équipe, le Chargé de Direction, les Responsables des 5 antennes « CAMILLE » ou l'infirmier(ère) de liaison rencontrent la personne dépendante à son domicile ou dans tout autre environnement dans lequel elle est placée ou séjourne. Suivant cette première prise de contact et l'évaluation des besoins et des souhaits du patient, une offre de contrat adapté est soumise pour officialiser la prise en charge par le réseau CAMILLE. Chaque prise en charge est soumise à signature d'un contrat de Prestations.

Afin de compléter les documents contractuels internes, la décision d'assurance-dépendance et la réalité de la situation médico-sociale sont également demandées à la famille. Le degré de dépendance du demandeur est apprécié en fonction des informations obtenues auprès des différents intervenants (le bénéficiaire lui-même, le médecin, l'hôpital, l'assistante sociale, la famille, l'Assurance Dépendance...).

Le maintien à domicile demeure toujours la priorité afin de permettre à chaque patient qui le désire de rester dans son environnement familial pour y conserver ses habitudes et un maximum d'autonomie.

Le complément de prise en charge offert par nos centres de jour permet également d'offrir un accompagnement alternatif et de maintenir le lien social pour des personnes qui vivent bien trop souvent esseulées à domicile.

L'engagement de **Camille** réside dans le refus de réduire les femmes et les hommes en perte d'autonomie à l'état de malade. Notre volonté est de privilégier une dimension humaine complète, de garantir un accompagnement de qualité, tout en respectant la personne dépendante dans sa globalité. Nous apportons un soutien à son entourage familial sans aucune discrimination religieuse, idéologique ou autre.

## **4 Autres populations :**

### **4.1 GESTION DES DEMANDES DE PRISE EN CHARGE**

« CAMILLE » prend en considération toutes les demandes de prise en charge : des plus petits enfants par notre équipe pédiatrique jusqu'aux personnes âgées et l'accompagnement en fin de vie.

Dans le cas où le besoin d'aides et de soins ne se révèle pas en adéquation avec une prise en charge à domicile, nous orientons nos clients vers nos autres services les mieux adaptés en fonction des besoins et des possibilités financières du patient (Maison de Soins, CIPA, Résidences Séniors...).

#### **4.1.1 La population pédiatrique**

Notre équipe pédiatrique expérimentée prend en charge les nouveau-nés, enfants et adolescents dans tous les besoins dont ils auraient la nécessité : soins infirmiers, prise en charge de soins via l'Assurance Dépendance, gardes à la demande, accompagnement des parents, éducation thérapeutique du patient ou de sa famille...

Nos contacts privilégiés avec les différents services de pédiatrie du pays nous aident également à assurer une formation continue sur les nouvelles procédures, modes de prise en charge et innovations en la matière.

#### 4.1.2 Concept de prise en charge au bénéfice des usagers atteints de maladie démentielle

La spécificité de l'approche des personnes souffrants de maladies neurodégénératives ou de troubles cognitifs, dont font partie les démences, est pour « CAMILLE » une priorité.

Le vieillissement de la population associée à l'augmentation des bénéficiaires de soins à domicile au Luxembourg rend inévitable l'accompagnement à domicile des personnes atteintes de maladies démentielles. Tant que l'autonomie peut être maintenue, Camille proposera des services diversifiés et un soutien quotidien pour entretenir cette autonomie au domicile pour la personne ainsi que son entourage.

- Des aides au quotidien pour les actes essentiels de la vie par nos soignants qualifiés.
- Des gardes à domicile pour créer des moments de confiance, de stimulation des capacités cognitives.
- Des aides par des professionnels qualifiés en psychologie.
- Des adaptations du logement par des ergothérapeutes, ou la mise en place d'un service de téléalarme.
- Des conseils et des formations pour les aidants dans les domaines dans lesquels ils pourraient rencontrer des difficultés.

Un axe particulier est étudié pour éviter que la personne puisse se mettre en danger, notamment pour la sécurisation du domicile et le risque de sortir du logement lorsqu'elle présente des troubles cognitifs.

Chaque pathologie et chaque patient sont abordés systématiquement de manière individuelle. L'individualisation du projet de vie est un élément clé dans la prévention de l'aggravation des troubles. Tous les acteurs de ce système de prise en soins sont sollicités : le patient lui-même, ses proches, l'équipe soignante pluridisciplinaire, le médecin, ou toute autre intervenant spécifique qui amènera une plus-value pour la qualité de vie de la personne.

La pluridisciplinarité du réseau Camille permet un accompagnement au domicile, avec en complément, une fréquentation en Centre Psycho-Gériatrique, environnement adapté aux usagers atteints de maladies démentielles.

Là encore, des formations spécifiques sont dispensées chaque année à nos personnels soignants afin d'optimiser le bien-être de ces patients.

Comme cité précédemment, nous avons à cœur de pouvoir répondre de la meilleure des façons à tout type de prise en charge. Nous nouons des contacts réguliers avec diverses associations ou structures qui sont spécialisées dans les handicaps (Fondation Autisme, Rehazenter, Fondation Kräizbiërg...).

#### **4.1.3 Concept de prise en charge au bénéfice des usagers en fin de vie**

Le Réseau Camille propose un accompagnement à nos patients de tout âge de bout en bout de leur chemin de vie et notamment lorsqu'ils sont en fin de vie.

Cet accompagnement est réalisé 24h/24h et 7 jours / 7 par du personnel infirmier qualifié et spécifiquement formé en Soins Palliatifs. Le Réseau Camille dispense des formations en interne en Approche en Soins Palliatifs pour l'intégralité de son personnel, qu'il s'agisse du personnel d'encadrement pour les soins, les aide-ménagères ou le personnel administratif.

Quand un patient entre en soins palliatifs, Camille met à disposition immédiatement un Référent en Soins Palliatifs, chargé d'accompagner le patient, sa famille, ainsi que l'équipe soignante.

La qualité de vie du patient ainsi que de son entourage est le premier objectif des soins palliatifs. À cet objectif, s'associe également la prévention et le soulagement de la souffrance, qu'elle soit physique ou psychique ; les dimensions sociales et spirituelles sont également prises en compte pour définir un accompagnement personnalisé et adapté aux souhaits du patient.

**«Mieux vaut donner de la vie aux jours, que d'ajouter des jours à la vie»**

*Cicely Saunders, créatrice des soins palliatifs tels que connus actuellement.*

Le réseau d'aides et de soins « Camille » met régulièrement en place, selon les besoins spécifiques du patient, des staffs, afin de discuter des problématiques et de l'accompagnement en général.

Ces staffs sont systématiques quand un patient entre en soins palliatifs ; une fréquence est ensuite définie pour des mises à jour du dossier de soins personnalisés. Ils peuvent et doivent idéalement intégrer tous les intervenants de l'accompagnement.

Le suivi des proches en période de deuil est également une de nos priorités.

« Camille » collabore étroitement avec OMEGA 90, organisation référente et spécialisée en matière de soins palliatifs au Luxembourg.

#### 4.1.4 Les soins ponctuels

Évidemment, notre équipe de soins intervient quotidiennement dans la prise en charge de nombreux clients de tout âge nécessitant des soins relatifs à des prescriptions médicales ponctuelles (pansements, prises de sang, injections, tests...)

## 5 Phases d'entrée dans le réseau « Camille »

La Chargée de Direction vérifie, avant le début de prise en charge du client, que toutes les dispositions ont été prises par les différents intervenants de l'antenne de soins qui en aura la responsabilité.

### 5.1 Enregistrement d'une nouvelle prise en charge

La Chargée de Direction, le Responsable de Pôle, ou l'Infirmier(ère) de Liaison établit un « Recueil de données » comportant les éléments suivants qui seront par la suite implémentés dans le dossier informatique :

- L'identité du patient, ses coordonnées, les conditions d'accès et aménagement du domicile.
- Son affiliation à la CNS, sa décision Assurance Dépendance, sa nationalité, sa situation juridique si applicable (tutelle, curatelle, etc...)
- Le nom et les coordonnées du médecin traitant et/ou de tout autre spécialiste de santé amené à intervenir auprès du patient
- Le contexte familial ainsi que les coordonnées de ses contacts, ou personnes de confiance si elles diffèrent
- L'aménagement du domicile ainsi que les aides techniques à disposition ou nécessaires
- Une anamnèse détaillée de l'état physique, psychique, social et spirituel
- Les Antécédents-Pathologies
- Les traitements/ordonnances en cours
- Les prescriptions et contre-indications médicales / Allergies
- Le jour et l'heure du début de prise en charge ainsi que le planning des soins
- L'évaluation précise des besoins en matière d'aides et de soins

- Les aversions alimentaires
- Les directives Anticipées ou Dispositions de Fin de Vie
- Et tout autre renseignement susceptible d'éclairer la prise en charge.

Le dossier de soin informatisé est mis à disposition de tous les services concernés, dans le respect du traitement de la protection des données, à savoir :

- Les services de soins et équipes pluridisciplinaires
- Le service administratif
- La direction et le service qualité

## 5.2 Ouverture des dossiers patients

### 5.2.1 Le dossier client

Le « Dossier client » est préparé et conservé sur papier au sein des différents sites Camille (pièces réunies selon le besoin et si appropriées puis implémenter dans le dossier de soin) :

- Contrat d'aides et de soins
- Prise en charge via le recueil de données et la fiche info client
- Compte rendu d'entretien
- Courriers

Facultatif et en fonction des besoins :

- Carte de sécurité sociale médico chirurgicale
- Jugement de mise sous tutelle s'il y a lieu d'en avoir un
- Assurance responsabilité civile
- Compte IBAN bancaire- domiciliation- caution solidaire
- Composition des revenus

Les données se trouvant dans le dossier administratif sont protégées selon le règlement sur la protection des données : tous les membres du personnel sont tenus au secret professionnel.

### 5.2.2 Le dossier de soin informatisé

Le « dossier de soins » est suivi par tous les soignants et mis à jour au cours de la vie du patient.

Il est consultable en tout temps par les soignants dont le patient dépend. Il comprend les éléments suivants :

- Recueil de données (état civil, famille, médecin traitant, matricule, photo)
- Rapport d'hospitalisation si besoin
- Suivi médical : Le médecin traitant du client assure la cohérence des soins déployés. Pour ce faire, le réseau complète, sous sa responsabilité, le dossier individuel relatif aux éléments médicaux, paramédicaux, aides à la vie quotidienne et objectifs de soins. Des échanges par mail avec les soignants sont réalisés au besoin.
- Rapports des différents intervenants de l'équipe pluridisciplinaire (kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicienne, psychologue, orthophoniste, diététicienne...)
- Copies d'ordonnances
- Résultats de bilan et autres examens
- Fiche de traitement
- Transmissions ciblées

Par ailleurs, une planification des soins est réalisée en fonction des besoins de chaque patient (hygiène, alimentation, mobilité, soutien, ménage...) et des décisions de l'assurance dépendance.

**Des réunions pluridisciplinaires** sont prévues hebdomadairement afin d'optimiser continuellement notre approche du patient et de réadapter sa prise en charge, en accord avec le patient lui-même.

Le contact avec les bénéficiaires et leurs familles est régulier par les Responsables d'Antenne et la Chargée de Direction afin de superviser la cohérence des actions entreprises chaque jour par les personnels soignants.

En cas d'hospitalisation, l'infirmier(ère) de liaison se déplace dans l'établissement où est hospitalisé le client afin de faire le suivi de l'état de santé de celui-ci et d'assurer le lien entre le personnel soignant de l'antenne et l'hôpital.

## 6 Gestion des réclamations

Toute demande de réclamation peut être adressée au Chargé de Direction ; le contact de ce dernier sera fourni aux bénéficiaires de soins par les Responsables des différents Pôles afin que la mise en relation puisse se faire de manière physique (rendez-vous à convenir dès que possible) ou dématérialisée (par contact téléphonique ou échange de mails), selon les souhaits du patient ou de son entourage de confiance.

La Chargée de Direction s'engage à répondre à chaque demande, selon les disponibilités de chacune des parties concernées.

## 7 Prévention du risque d'infection et respect des règles d'hygiènes

Une procédure détaillant le plan de prévention et de lutte contre les infection et de respect des règles d'hygiènes ainsi que les instructions associés a été édité et mis en place sur Camille Healthcare Service S.A.

La procédure a pour but de définir les actions à mettre en œuvre afin de garantir un environnement sûr et hygiénique pour tous les membres et clients de Camille Healthcare Service S.A.

***Cf. P-S.7.1.C-001\_Plan de prévention et de lutte contre les infections\_V.01***

L'ensemble du personnel du réseau d'aide et de soins « Camille à l'obligation de respecter la procédure et les instructions associées.

## 8 Le comité d'éthique

L'éthique est au cœur de la mission de Camille Healthcare services S.A. Elle vise à fournir des soins de qualité, à respecter la dignité des résidents, et à promouvoir un environnement respectueux et bienveillant.

***Le Comité d'Éthique*** de Camille Healthcare services S.A a pour mission de **guider, d'évaluer et de promouvoir** les pratiques éthiques au sein de notre établissement.

Pour cela, il est composé de membres représentant diverses disciplines et perspectives, de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques.

*La liste des membres est consultable auprès du chargé de direction.*

*Le Comité* se réunit de manière ordinaire trimestriellement pour discuter des questions éthiques émergentes.

Toutefois tout membre de l'équipe d'encadrement ou administratif, résident/ patient/ usager ou famille peut soumettre une question éthique au Comité en envoyant un courriel à l'adresse [ethique@camille.lu](mailto:ethique@camille.lu) qui s'engage à informer l'auteur de la demande de la bonne réception de sa question et du délai prévisible de l'examen de celle-ci.