



CONTRAT DE PRISE EN CHARGE **DANS LE CADRE DE SOINS A DOMICILE**

Entre les soussigné(e)s:

la société **GROUPE HËLLEF Sàrl**
d'une part
ayant son siège social à : 9, Groeknapp
L - 6240 GRAULINSTER

inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés sous le numéro B244899
Agrément du Ministère de la Famille PA/20/11/016

représentée par Madame Eve **FASSIAN**
ci-après dénommée « **chargée de direction** » du Réseau d'aides et de soins à domicile

et d'autre part

Tel.: +352 26 91 54
contact@groupe-hellef.lu
www.groupe-hellef.lu

B244899
LU25 0027 9374 9684 8300

PA/20/11/016
PA/20/04/68

Madame / Monsieur

adresse :

date de naissance :

matricule:

ci-après « **le patient** »

les deux dénommés « **les parties** »;

Personne de contact de l'entourage du patient :

Madame / Monsieur

adresse :

matricule:

NOTE :

LE CONTRAT DE SOINS SUIVANT EST CONCLU DANS LE CADRE DE SOINS A DOMICILE :

1. DEFINITION

1.1. LES ACTIVITES

Les activités visent à assurer la sécurité des patients, à éviter l'isolement social ainsi que de permettre la possibilité de se reposer.

1.2. ADAPTATION DE LA SITUATION DE VIE

Nous vous soutenons dans toutes les démarches nécessaires. Les adaptations de la situation de vie qui permettent au patient de maintenir son autonomie dans les domaines de l'hygiène corporelle, de la préparation alimentaire et de la mobilité à l'intérieur et à l'extérieur de son domicile / du logement.

1.3. PERSONNEL SOIGNANT

Personne qui exécute tout ou une partie des aides et des soins à domicile, ceci indépendamment d'un prestataire de soins et en tant que tel est considérée par la synthèse de l'assurance dépendance comme aidant.

1.4. ACTIVITÉS D'APPUI À L'INDÉPENDANCE (AAI)

L'objectif de ces activités consiste à apprendre et à préserver les capacités motrices, cognitives et / ou psychiques nécessaires à l'exécution des activités de la vie quotidienne, ou à prévenir l'aggravation de la dépendance par rapport aux activités de la vie quotidienne.

1.5. LA PRISE EN CHARGE

La prise en charge d'une tierce personne consiste, qu'au lieu du patient, les actes essentiels de la vie sont effectués toutes ou en partie, à le superviser ou à le soutenir afin de lui permettre de mener ces actes de manière autonome.

1.6. RESEAU DE SOINS

Réseau d'aides et de soins, un groupe composé juridiquement d'une ou de plusieurs personnes morales qui veillent à ce que le patient pris en charge à domicile reçoive l'aide et l'encadrement nécessaire en fonction de son état de dépendance.

Le réseau de soins est un prestataire de soins à domicile conformément à la législation.

1.7. PRESTATIONS

Toutes les prestations de soins dans le domaine des actes essentiels de la vie, des activités d'appui à l'indépendance et des aides techniques dont le patient bénéficie en vertu du présent contrat de prise en charge.

1.8. HOSPITALISATION

Séjour(s) du patient qui donne(nt) lieu à des services hospitaliers, en particulier toutes les prestations aux assurés qui sont soignés dans un hôpital, un établissement hospitalier spécialisé ou une structure d'accueil pour les personnes en fin de vie, conformément à la loi du 28 août 1998 des établissements hospitaliers.

1.9. FICHE DE FACTURATION (LEISTUNGSNACHWEIS)

Document établi par le réseau de soins à base de la synthèse de l'assurance dépendance, qui représente l'assistance quotidienne régulière, l'accompagnement et la prise en charge du patient.

1.10. SYNTHESE

Document relatif aux prestations requises du patient sur base des besoins quotidiens de la personne dans le domaine de l'assistance et des soins dans le domaine des activités de la vie quotidienne, des services d'aides et de soins dans le domaine des activités d'appui à l'indépendance et aux aides techniques.

L'évaluation des besoins est effectuée de manière pluridisciplinaire sur base d'un avis médical du médecin traitant, d'un instrument d'évaluation et de détermination des prestations de l'assurance dépendance, d'un référentiel en matière des aides et soins, ainsi que d'une liste des aides techniques conformément à la législation.

La synthèse présente la répartition des mesures à prendre entre le réseau de soins et l'aidant.

2. OBJECTIF

L'objectif du présent contrat est de fournir des services aux patients selon la synthèse de l'assurance dépendance et ceux qui sortent du cadre de l'assurance dépendance.

3. OBLIGATIONS DU RESEAU DE SOINS

3.1. Le réseau de soins s'engage à fournir ses services au patient.

3.2. Une liste détaillée des services/prestations à fournir est présentée dans la synthèse de l'assurance dépendance et fait partie intégrante de ce montant.

3.3. Le réseau de soins s'engage à facturer au patient ses prestations conformément à l'article 10 ci-après.

3.4. Le réseau de soins informe le patient que toutes les prestations dépassant le plafond sont à la charge du patient.

4. OBLIGATIONS DU PATIENT

4.1. Le patient donne instruction au réseau de soins de fournir les prestations faisant partie de la synthèse de l'assurance dépendance.

4.2. Le patient s'engage à être présent aux lieux, les jours et les heures convenus avec le réseau de soins.

4.3. Le patient s'engage à notifier au réseau de soins une absence prévisible au plus tard 48 heures à l'avance. Les frais résultants d'une absence non notifiée sont à la charge du patient. Ceci s'applique aussi dans le cas d'une garde de nuit planifiée.

4.4. Le patient accepte de payer les factures émises par le réseau de soins pour les services fournis en dehors de la synthèse.

4.5. Le patient veille à ce que le matériel nécessaire pour les soins soit disponible.

4.5.1. Si ceci n'est pas le cas, le matériel sera facturé.

5. SUSPENSION PROVISOIRE ET REPRISE DU CONTRAT DE PRISE EN CHARGE

5.1. Le présent contrat est suspendu lors d'une hospitalisation.

5.2. Le contrat peut également être suspendu pour des raisons personnelles et à la demande explicite du patient. La communication doit toutefois être adressée à un responsable du réseau de soins.

5.3. La suspension du service pour des raisons personnelles commence le lendemain de la notification et recommence avec la prestation de services du réseau de soins.

6. RESILIATION DU CONTRAT

6.1. Le contrat se termine après le décès du patient.

6.2. Le patient peut à tout moment résilier le contrat. Il doit notifier la résiliation au réseau de soins par lettre recommandée. Le contrat prend fin après l'expiration d'un délai de préavis d'un (1) mois. Le réseau de soins en informe la Caisse nationale de santé de la fin du contrat.

6.3. Le réseau de soins ne peut résilier le contrat lorsqu'il lui est impossible de remplir son objectif ou en cas d'incompatibilités graves dans les relations entre le personnel soignant et le patient ou son entourage.

Le réseau de soins doit en informer le patient par lettre recommandée, y indiquer le motif et la fin du délai de préavis d'un (1) mois. Ce délai de préavis prend fin dès que le patient a trouvé un nouveau réseau de soins ou a conclu un nouveau contrat de soins et que celui-ci est entré en vigueur.

6.4. Si le personnel soignant est exposé à des agressions, menaces ou autres faits qui nuisent à leur intégrité physique ou psychique, le contrat peut être résilié sans délai par le réseau de soins. Le réseau de soins signale également les faits par lettre à l'Office Social et au maire de la commune du patient. Le réseau de soins en informe également l'Administration d'évaluation et de contrôle de

l'assurance dépendance, appelée « AEC », à propos de la résiliation pour des raisons graves, sans préciser le motif exact .

7. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée et est valable à partir du _____

Nous tenons à vous informer qu'en cas de refus de la part de l'assurance dépendance, ces prestations vous seront facturées en tiers payant.

A ce stade, les horaires suivants ont été déterminés pour les passages de soins :

1. Matin :
2. Midi :
3. Après-Midi :
4. Soir :

En plus, les jours et horaires suivants sont proposés pour les activités d'appui à l'indépendance (AAI) à domicile :

- 1.
- 2.

et pour les activités de maintien à domicile * (gardes individuelles/ gardes en déplacement):

- 1.
- 2.

* Ces prestations sont personnelles et ne sont accessibles qu'au contractant !

Nous prestons des tâches domestiques le jour suivant :

-

Selon les dispositions de l'assurance dépendance et pour des raisons de sécurité, les activités d'assistance à l'entretien du ménage ne peuvent être exercées que si le patient ou un membre de la famille est présent.

Tous les changements en dehors de ce contrat doivent être notifiés par écrit sous la forme d'un 'avenant'.

Veuillez-vous référer au tableau annexé pour les passages prévus.

8. PROCURATION SPECIALE

Le patient autorise le réseau de soins à prendre toutes les mesures nécessaires avec les autorités compétentes ceci dans le but de bénéficier des prestations de l'assurance dépendance ou en vue de bénéficier de prestations sociales (tarification sociale) dans le cas où le patient n'a pas droit aux prestations de l'assurance dépendance.

Le réseau de soins n'est pas responsable des prestations de l'assurance dépendance ou des prestations sociales.

9. DISPOSITIONS IMPORTANTES ET DENI DE RESPONSABILITÉ

9.1. Le réseau de soins et le personnel soignant déclinent toute responsabilité si le patient refuse de prendre ses médicaments ou refuse tout traitement. Le refus sera enregistré moyennant d'une lettre de décharge.

9.2. Le réseau de soins et le personnel soignant déclinent toute responsabilité si le patient doit prendre des médicaments supplémentaires en plus des médicaments prescrits.

9.2.1. Le réseau de soins se réserve le droit de refuser la préparation ainsi que l'administration si la préparation sûre du médicament n'est pas garantie par le patient ou ses proches.

9.2.2. En ce qui concerne le stockage des BTM (stupéfiants), le réseau de soins propose au patient l'achat d'un coffre-fort, comprenant un récipient spécifique pour l'élimination des déchets et une liste de documentation sur les BTM. Si aucun coffre-fort n'est disponible pour le stockage des BTM, l'administration des stupéfiants ne peut pas être garantie.

9.2.2.1. Pour les stupéfiants qui doivent être réfrigérés, le réseau de soins propose au patient l'achat d'un coffre-fort réfrigéré.

9.3. Le patient accepte que le service de soins établisse un dossier médical de sa part, qui est régulièrement mis à jour et peut être consulté par le personnel soignant et le médecin traitant. Le dossier contient des données personnelles auxquelles le patient a accès à tout moment et sur demande. (article 11)

9.4. Le réseau de soins n'assume aucune responsabilité pour les dommages matériels qui ne sont pas survenus au cours des soins.

9.5. Le patient accepte que le réseau de soins fasse lors de l'admission un état de lieux de l'environnement domestique sur base de photos. Le réseau de soins n'est pas responsable des dommages causés liés à des conditions spatiales qui ne sont pas adaptées à la situation de soins (p.ex. passages et/ ou portes étroits). Ceux-ci doivent être protégés de manière appropriée par le patient.

Le réseau de soins n'assume aucune responsabilité en cas de dommages causés sur des effets personnels en dehors des soins, tels que l'utilisation d'appareils électroménagers.

9.6. Le réseau de soins ainsi que le personnel soignant déclinent toute responsabilité en cas de dégâts des vêtements du patient lors des processus de lavage et de séchage. (ainsi que lors du repassage ou de l'habillage)

10. COÛT DES PRESTATIONS

10.1. Les prix des prestations sont ajustés en fonction du prix de la valeur monétaire négociée entre la COPAS et la Caisse nationale de santé.

Veuillez-vous référer au règlement d'ordre interne pour les tarifs en vigueur et les auto-participations. (Annexe 2)

10.1.1. Un devis est établi pour les prestations qui ne sont pas prises en charge par le Livre V du Code de la sécurité sociale.

10.2. Dans le cas des activités de maintien à domicile (garde individuelle/ garde en extérieur) le trajet doit être limité à l'environnement local. Au-delà, nous nous réservons le droit de facturer le kilométrage individuel.

10.3. Le réseau de soins se réserve le droit de mettre fin au contrat si les factures ne sont pas réglées sans accord préalable.

11. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

11.1 Le traitement des données par le réseau de soins, qui est responsable du traitement des données collectées auprès du patient, est strictement conforme aux dispositions légales applicables et en particulier, au règlement général sur la protection des données (RÈGLEMENT EU 2016/679). Le patient donne son consentement à la réalisation et à l'utilisation de photos et de vidéos à des fins de documentation.

11.2. La base juridique du traitement des données à caractère personnel est le consentement du patient, qu'il a donné par la signature du présent contrat, ainsi que la nécessité d'un traitement des données pour la bonne exécution de ce contrat.

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, veuillez-vous référer à l'annexe 1.

11.3. Un aperçu au dossier du patient ne peut se faire qu'avec un mandat, une procuration (curatelle/ tutelle) ou un jugement juridiquement valable.

12. REGLEMENT D'ORDRE INTERNE

12.1. Le patient confirme avoir reçu une copie du règlement d'ordre interne.

12.2. Par la signature du présent contrat, le patient confirme qu'il respectera les dispositions du règlement d'ordre interne.

12.3. Toute modification au règlement d'ordre interne sera communiquée par écrit au patient et/ou à son représentant légal.

12.4. Le règlement d'ordre interne complète ce présent contrat. En cas d'incohérence entre le contrat et le règlement d'ordre interne, le contrat est en dernier lieu déterminant.

13. LOI APPLICABLE

13.1. Le présent contrat est régi par le droit luxembourgeois.

13.2. Les litiges relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de district respectifs au domicile du patient.

Fait en deux exemplaires à Graulinster le _____ chaque partie ayant confirmé avoir reçu un original.

Eve **FASSIAN**

Chargée de direction - Soins

GROUPE HËLLEF Sàrl

Le patient

Annexes :

- Protection des données personnelles
- Liste de prix
- Projet d'établissement
- Charte éthique
- Règlement d'ordre interne

Protection des données personnelles

Notice de protection des données à caractère personnel

Le Règlement Général sur la Protection des Données est entré en application le 25 mai 2018. Ce Règlement fournit aux personnes se trouvant sur le territoire européen de nouveaux droits pour protéger leurs données personnelles et leur vie privée.

Soucieux de la protection des données personnelles que vous lui confiez lors de la prestation de ses différents services, **Groupe Hëllef**, a désigné Madame Natacha Fassian comme Déléguée à la protection des données (DPD). Elle aura pour mission de contrôler que les traitements de vos données personnelles sont effectués conformément à la réglementation sur la protection des données.

Des règles générales à propos du traitement des données personnelles

Vous pouvez librement visiter notre site sans donner aucune information sur vous-même. Lors de chaque accès à notre site web des données d'utilisation sont transmises par le navigateur respectif et elles sont stockées dans des fichiers journaux, dits fichiers Log, tels que la date et l'heure de la consultation, le nom de la page visitée, la quantité de données transmises et le fournisseur demandeur. Ces données ne peuvent être attribuées à une certaine personne et elles servent exclusivement au fonctionnement sûr de notre site web et à l'amélioration de notre offre.

Dans le cadre d'une prise de contact (par exemple via formulaire de contact ou par e-mail), des données personnelles sont recueillies.

Ces données sont stockées et utilisées exclusivement à des fins de traitement de votre demande ou de prise de contact et à des fins d'administration technique qui y sont liées. Après expiration du traitement de votre demande vos données sont effacées, pourvu que vous le demandiez et que des délais de conservation légaux ne s'opposent pas à un tel effacement.

Au moment de la prise en charge, le patient donne son consentement à la production et à l'utilisation de photos à des fins de documentation (p.ex. évolution de la plaie, position alité).

Données collectées

Les données collectées sont les données que vous nous fournissez (inscription newsletter). Ces données ne sont cédées à aucune société commerciale ou autre organisation, que ce soit luxembourgeoise ou étrangère, à des fins commerciales. Conformément à la réglementation européenne relative à la protection des personnes (RGPD 2016/679) à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous disposez du droit d'accès, de rectification et d'opposition de ces données.

Vous pouvez nous contacter par courriel à **contact@groupe-hellef.lu** en précisant votre objet

"Suppression/Modification des données personnelles - Newsletter Groupe Hëllef" et votre adresse email utilisée pour l'inscription ou par téléphone au **26 91 54**

comme le recommande la réglementation, les données collectées sont réduites au minimum nécessaire à la réalisation de nos Services.

Informations relatives aux droits du patient et aux contacts

Vous disposez du droit d'accéder gratuitement à vos données enregistrées ainsi que du droit de rectifier, de bloquer ou d'effacer ces données. Si vous avez d'autres questions relatives au recueil, au traitement ou à l'utilisation de vos données à caractère personnel, n'hésitez pas à nous contacter. Il en va de même pour des informations et des demandes relatives au blocage ou à l'effacement en ce qui concerne vos données à caractère personnel ainsi que pour la révocation des autorisations accordées.

Pour toute demande d'information concernant le traitement de vos données personnelles par Groupe Hëllef ou pour l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter la déléguée à la protection des données par courriel :

contact@groupe-hellef.lu ou à l'adresse suivante :

Groupe Hëllef

Protection des données

9, Groeknapp

L - 6240 Graulinger

En tant qu'entité responsable, Groupe Hëllef s'engage à ce que vos données personnelles soient traitées dans la plus stricte confidentialité.

LISTE DE PRIX

Participation personnelle au Centre de jour pour personnes âgées par jour	31,19 € * journée
Tarif des soins ** réseau de soins (appliqué uniquement s'il n'y a pas de prise en charge des coûts par l'assurance dépendance)	95,58 € **
Tarif des soins ** Centre de jour pour personnes âgées (appliqué uniquement s'il n'y a pas de prise en charge des coûts par l'assurance dépendance)	90,44 € **
Tarif des soins ** AAI (activités d'appui à l'indépendance) (appliqué uniquement s'il n'y a pas de prise en charge des coûts par l'assurance dépendance) p.ex. ergothérapie	86,03 € / ½ heure 172,06 € / heure
Administration des médicaments (hebdomadaire) et distribution (par passage)	40,00 €* 6.83 €*
Accompagnement aux rendez-vous externes (visites médicales ...) ((appliqué uniquement s'il n'y a pas de prise en charge des coûts par l'assurance dépendance)	86,03 € ** km inclus / heure
Set à manicure	16,40 € *
Services/ courses (p.ex. pharmacie)	66,91 € ** km inclus / heure
Travaux de réparation, de montage, etc.	Prix sur demande
Pédicure à domicile	65,60 € *
Lavage des vêtements / vêtements de changement	Prix sur demande
Mise à disposition de matériel /d'équipement de nettoyage	Prix sur demande
Lavettes jetables (paquet 50 pcs.)	11,00 €
Ensemble de serviettes (4 serviettes, 2 serviettes de bain)	36,00 €
Savon (Tena® savon et shampoing)	10,00 € *
Gel lavant	7,00 €
Coussin de positionnement	Prix sur demande
Pantoufles selon les modèles	à partir de 36,00 €
Matériel pour ergothérapie	Prix sur demande
Coffre-fort verrouillable pour stupéfiants ou objets de valeur (achat & frais de traitement)	100,00 €
Récipient réfrigéré verrouillable, dim.: 22 x 15 x 10	40,00 €
Récipient à médicaments verrouillable, dim.: 30 x 18 x 16 cm	47,00 €
Récipient à médicaments verrouillable, dim.: 38 x 18 x 16 cm	50,00 €

Tous les prix avec

* sont liés à l'index

** sont calculés sur la base de la „valeur monétaire”

Prix basés sur l'index du 01.05.2025
de 968,04 points

PROJET D'ETABLISSEMENT - GROUPE-HËLLEF

1. GROUPE CIBLE

Situé dans l'est du pays, le Centre de jour pour personnes âgées du Groupe Hëllef a pour objectif de prendre en charge les patients dans une atmosphère proche de celle d'un foyer, quel que soit leur âge, leur religion, leur race ou leur origine. Nos services sont ouverts à tous.

Ils peuvent être utilisés pour tous les patients qui bénéficient des prestations de l'assurance dépendance luxembourgeoise.

Si les patients n'ont pas encore droit à l'assurance dépendance, nous les conseillons et les accompagnons dans les démarches nécessaires, telles que la demande de prestations, la visite médicale et l'évaluation par l'assurance dépendance.

Notre Centre de jour peut accueillir jusqu'à 12 personnes par jour souffrant de pathologies physiques, mentales et / ou psychiques ainsi que de maladies multi pathologies.

Nous nous adressons aux personnes nécessitant des soins et des traitements ainsi qu'aux personnes atteintes de pathologies psychiques ou somatiques, en particulier :

- les personnes qui ne peuvent plus organiser leur quotidien à domicile en raison d'une dépendance physique et de l'absence d'une personne soignante
- les personnes atteintes de démence qui ne peuvent plus organiser leur journée de manière autonome et qui ont besoin d'une prise en charge accrue
- les personnes qui ont peu de contacts sociaux en raison de leur maladie ou qui ne peuvent plus les maintenir de manière autonome en raison de leur maladie
- les personnes seules nécessitant des soins et recherchant de la compagnie

Modalités d'admission

L'admission des patients dans notre Centre de jour pour personnes âgées est un processus structuré qui comprend certaines modalités et exigences spécifiques. Voici les étapes et conditions générales qui sont prises en compte au Groupe Hëllef lors de l'admission au Centre de jour pour personnes âgées :

1) Demande d'admission

La famille du patient ou le patient lui-même doit introduire une demande d'admission au Centre de jour. Cela peut se faire par téléphone auprès de notre secrétariat ou auprès de la coordination compétente. En outre, notre adresse électronique (e-mail) est disponible dans la presse écrite ou en ligne, et peut être contactée pour de tels besoins. Bien entendu, les personnes intéressées sont libres de se rendre sur notre site de Wasserbillig et de remplir une demande sur place avec l'aide des agents administratifs.

2) Évaluation médico-sociale

Une évaluation complète de la situation médico-sociale du patient est effectuée. Cela comprend généralement une évaluation des besoins en soins par notre Coordination lors d'une rencontre personnelle au domicile du patient. Cette évaluation permet également de déterminer si le Centre de jour peut offrir les soins et le soutien nécessaires.

3) Nécessité de soins

La nécessité de soins du patient doit être déterminée et documentée. Cela se fait régulièrement lors de l'admission par le biais du questionnaire d'anamnèse.

En cas d'assurance dépendance existante, la nécessité de soins est en principe établie.

4) Prise en charge des coûts

Dans le cas d'une assurance dépendance existante, le financement est pris en charge par celle-ci, sous réserve de l'octroi de la prestation « AMDGG ». En l'absence d'octroi de cette prestation, le Groupe Hëllef délivre un devis individuel pour le tiers payant.

Selon le niveau d'indice 968,04 du 01.05.2025, une participation de 31,19 € par jour est à charge du patient ou de sa famille.

5) Accords contractuels

Un contrat de prise en charge est conclu entre le Centre de jour et le patient.

Ce contrat définit en détail les heures de prise en charge, les services proposés et les coûts.

6) Offres de soins

L'admission est suivie d'une phase d'adaptation au cours de laquelle le patient découvre le Centre de jour et les services de soins.

Un plan de prise en charge individuel est établi en fonction des besoins spécifiques du patient.

7) Contrôle périodique

La situation de prise en charge est régulièrement réexaminée et, si nécessaire, adaptée afin de garantir que le patient bénéficie des meilleurs soins possibles.

Nous considérons que le processus d'admission est terminé au plus tôt après la phase d'adaptation, mais normalement après un premier entretien de bilan avec le patient après quatre semaines de visite.

Fourniture de services dans les domaines de la gastronomie, de la participation, du divertissement et de vie sociale ainsi que de l'aide et de soins

À votre domicile, nous vous proposons la préparation de vos repas aux différents moments de la journée et vous accompagnons dans l'obtention des aliments nécessaires à une alimentation équilibrée. (courses, commande de menus du jour, etc...). Si vous le souhaitez, le soutien d'un diététicien/nutritionniste peut être organisé.

Nous proposons chaque jour un petit déjeuner à l'arrivée au Centre de jour. Le repas de midi est généralement pris en commun, et nous offrons également une collation avant le retour à la maison vers 16 heures. Des collations sont proposées en fonction des souhaits et/ou des besoins des patients. Notre menu au Centre de jour est affiché sous forme de plan hebdomadaire en caractères bien lisibles. Notre menu est varié, l'origine régionale des ingrédients et la saisonnalité des plats étant importantes pour nous. Les repas sont livrés frais tous les jours. Les souhaits particuliers de nos patients sont pris en compte dans la mesure du possible pour les repas.

Afin de prévenir les déficits nutritionnels, des régimes spéciaux peuvent être proposés, en particulier pour les patients souffrant de troubles de la mastication et de la déglutition. Pour les patients souffrant de troubles alimentaires liés à la démence, on propose des aliments à manger avec les doigts, de sorte qu'un « Eat by walking » soit possible. Les repas sont généralement pris en commun dans le salon/la salle à manger.

Dans le Centre de jour, l'encadrement social se déroule principalement dans le cadre d'activités de groupe, qui sont adaptées à la composition quotidienne respective du groupe.

Dans le domaine des soins mobiles, l'accompagnement social se fait généralement toujours dans le cadre d'un accompagnement individuel.

Les offres de soins servent à stimuler l'esprit et contribuent à l'activité physique, elles signifient la participation et l'implication dans la vie sociale et sont destinés à promouvoir la satisfaction ressentie.

Afin de vivre la normalité du quotidien, nous essayons d'impliquer les patients ou les invités de jour dans les différentes activités. L'accent est mis ici sur le maintien des compétences quotidiennes. Toutes les offres de soins et d'activation sont adaptées aux attentes, aux souhaits, aux capacités et à l'état d'esprit des personnes à soigner.

Les aspects saisonniers (noël, carnaval, jour férié national, etc.) sont pris en compte lors de l'élaboration des offres.

Les offres comprennent, entre autres :

- des promenades / excursions
- activités liées à la vie quotidienne (ex. : cuisiner, faire la vaisselle, mettre la table)
- lecture du journal et discuter de son contenu
- entraînement ludique de la mémoire
- maintenir et favoriser la mobilité (ex. : sports en position assise, danse assise)
- activités créatives (ex. : peinture, jardin d'herbes aromatiques)
- cercle de chant (écouter de la musique, chants)
- diverses activités ludiques (jeux de société et de cartes)
- lecture (pour et avec les autres)
- travail sur la biographie
- excursions spéciales d'une journée (excursion en bateau, visite de la maison des parents, visite du village où ils ont grandi)
- organisation de fêtes et de célébrations communes
- sur demande, participation à des manifestations religieuses (octave, procession dansante) et bien plus encore

Concepts de soins pour le bien-être des patients atteints de démence et des patients en fin de vie

Un concept de soins des patients atteints de démence et des patients en fin de vie doit être global, holistique et centré sur le patient. Il doit être basé sur les besoins et les souhaits individuels des patients et tenir compte des aspects médicaux et psychosociaux.

Les maximes fondamentales du Groupe Hëllef en matière de soins palliatifs sont décrites comme suit :

1.) Objectif

Le concept de soins a pour objectif de maximiser la qualité de vie des patients atteints de maladies démentielles et des patients en fin de vie. Cela se fait par le biais de soins holistiques qui tiennent compte à la fois les besoins physiques et émotionnels, sociaux et même, le cas échéant, spirituels.

2.) Principes des soins

- Dignité et respect : chaque patient est traité avec dignité et respect
- Individualité : les besoins individuels, les préférences et les histoires de vie des patients sont pris en compte
- Approche globale : les soins englobent les aspects physiques, psychiques, sociaux et, le cas échéant, spirituels

- Équipe multidisciplinaire : les soins sont assurés par une équipe composée de médecins, d'infirmiers et de thérapeutes, voire d'assistants sociaux et d'aumôniers, qui sont en échange constant

De manière générale, les patients atteints de démence doivent bien entendu être distingués des patients en soins palliatifs. Il est toutefois réaliste de mélanger les deux cas.

3.) Prise en charge des patients atteints de maladies neurodégénératives/ de démences

3.1. Diagnostic et planification du traitement

- Détection et diagnostic précoces : dépistages réguliers et mesures internes pour la détection précoce de la démence, comme dans le cas du Groupe Hëllef le « Mini Mental Status Test » qui peut permettre la détection précoce des signes de démence s'il est effectué de manière rythmée
- Plans de traitement individuels : élaboration de plans de traitement personnalisés tenant compte du stade de la démence et des besoins individuels

3.2. Mesures thérapeutiques

- Traitement médicamenteux : utilisation de médicaments pour soulager les symptômes
- Thérapies non médicamenteuses : stimulation cognitive, stimulation basale, aromathérapie, entraînement de la mémoire, ergothérapie, musicothérapie et art-thérapie, suivi psychologique, psychomotricité et kinésithérapie
- Intégration dans le Centre de jour pour personnes âgées
- Adaptations de l'environnement : adaptation du cadre de vie pour favoriser la sécurité et l'orientation

3.3. Soutien psychosocial

- Travail familial : soutien et formation des proches afin de les aider à mieux gérer la maladie
- Intégration dans le Centre de jour pour personnes âgées

3.4. Soins et soutien

- Soins centrés sur la personne : soins individualisés, axés sur les besoins et les préférences des patients
- Travail biographique : intégration de l'histoire de vie des patients dans les soins afin de favoriser un sentiment d'identité et de continuité

4.) Prise en charge des patients en fin de vie

4.1. Soins palliatifs

- Contrôle des symptômes : soulagement de la douleur et d'autres symptômes pénibles
- Soins holistiques : prise en compte des besoins physiques, émotionnels, sociaux et spirituels
- Collaboration étroite et continue avec le médecin traitant afin d'assurer la meilleure prise en charge médicale possible

4.2. Soutien psychosocial

- Soins psychologiques : fournir un soutien psychologique aux patients et à leurs familles
- Soutien dans les questions sociales et pratiques, telles que la réglementation des questions juridiques

5.) Organisation et coordination

5.1. Équipe multidisciplinaire

- Composition de l'équipe : médecins, coordination, infirmiers, thérapeutes

- Réunions d'équipe régulières : discussions de cas et supervision pour garantir des soins globaux et coordonnés dans l'intérêt du patient

5.2. Documentation et communication

- Documentation des soins : documentation minutieuse et complète des soins et de l'accompagnement
- Communication : communication ouverte et transparente entre toutes les parties concernées, y compris les patients et leurs familles.

5.3. Formation continue et supervision

- Formation continue : formations régulières et formations continues pour l'équipe d'encadrement. Au moins 40% de nos employés ont suivi le cours Omega 90 sur les soins palliatifs.
- Supervision : offrir une supervision et un soutien à l'équipe soignante et aux proches du patient pour les aider à gérer la charge émotionnelle.

6.) Contrôle qualité

- Évaluation : évaluation régulière des mesures de soins et adaptation des stratégies en fonction des résultats
- Feedback : obtenir les commentaires des patients et de leurs proches pour l'amélioration continue des soins

7.) Conclusion

Un concept de soins complets pour les patients atteints de maladies neurodégénératives et des patients en fin de vie garantit que les patients bénéficient du meilleur soutien possible dans leur dernière phase de vie. Grâce à une prise en charge globale et individuelle, la qualité de vie est maximisée et les patients bénéficient d'une fin de vie digne et respectueuse.

Concept de bientraitance

Introduction

Le concept de bientraitance, en français « bons soins » ou « soins bienveillants », est d'origine française et trouve son origine dans le secteur de la santé et du social. Il vise à promouvoir la qualité de vie et le bien-être des personnes ayant besoin de soins et de soutien par une approche respectueuse, empathique et positive. Pour nous, la bientraitance conceptuelle va au-delà de la simple prévention de la maltraitance et met l'accent sur la promotion d'un environnement de soutien et de sécurité.

Définition et principes de base

La bientraitance peut être décrite comme une approche systématique visant à créer une culture de la bienveillance et de l'estime. Les principaux éléments de ce concept sont :

- 1.) Respect et dignité : chaque personne est traitée avec respect et dignité, indépendamment de ses capacités physiques ou mentales, de son âge, de son sexe, de son origine ou d'autres caractéristiques
- 2.) Empathie et compassion : le personnel soignant et le personnel d'encadrement font preuve d'empathie et de compassion envers les besoins et les sentiments des patients
- 3.) Autodétermination et autonomie : l'autodétermination et l'autonomie des patients sont encouragées en respectant et en soutenant leurs souhaits et leurs décisions
- 4.) Sécurité et protection : la coopération multi professionnelle permet de créer un environnement sûr dans lequel les patients sont protégés contre les dommages physiques, émotionnels et psychologiques

- 5.) **Qualité des interactions** : Les interactions entre les soignants et les patients sont de grande qualité, caractérisées par la communication, la patience et la compréhension

Mise en œuvre de la bientraitance

La mise en œuvre du concept de bientraitance nécessite une approche globale et la collaboration de toutes les parties concernées :

- 1.) **Formation et formation continue** : les soignants et les accompagnateurs sont régulièrement formés aux principes de la bientraitance. Cela comprend des sujets tels que la communication, les normes éthiques et la promotion de l'empathie et de la compassion.
- 2.) **Culture organisationnelle** : le Groupe Hëllef promeut une culture de bientraitance par le biais de lignes directrices, de valeurs et de normes de comportement claires, partagées et appliquées par tous les collaborateurs.
- 3.) **Participation** : les patients et leurs familles sont activement impliqués dans la planification et la mise en œuvre des soins. Leurs opinions et leurs souhaits sont pris en compte et respectés.
- 4.) **Amélioration continue** : des mécanismes de suivi et d'évaluation de la qualité des soins sont mis en place afin d'apporter des améliorations continues et de garantir le respect des principes de bientraitance.
- 5.) **Offres de formation** : Les soignants et les aidants ont accès à des formations qui les aident à préserver leur santé émotionnelle et physique afin d'éviter l'épuisement professionnel et de maintenir une qualité de soins élevée.

Conclusion

Le concept de bientraitance représente pour le Groupe Hëllef une étape importante dans l'amélioration de la qualité des soins et du bien-être des personnes nécessitant des soins. En mettant l'accent sur le respect, l'empathie, l'autonomie et la sécurité, il est possible de créer un environnement de soins positif et favorable, qui profite tant aux patients et à leur famille qu'aux soignants. Toutefois, une mise en œuvre réussie nécessite des efforts continus, une collaboration et un alignement clair sur les principes de base de la bientraitance.

Recours au comité d'éthique

Les modalités de recours à un comité d'éthique prévues à l'article 37 dans la loi du 23 août 2023 relative à la qualité des services aux personnes âgées et modifiant certaines dispositions comprennent des directives et des procédures spécifiques pour garantir que les questions et les préoccupations éthiques liées aux soins et à l'offre de services aux personnes âgées sont examinées et adressées de manière adéquate. Voici un aperçu des principales modalités :

- 1.) **Création du comité d'éthique** :
 - Un comité d'éthique sera mis en place pour évaluer les questions éthiques et émettre des recommandations.
 - Le comité est composé d'experts de différentes disciplines pertinentes, dont l'éthique, la médecine, les soins, le droit et le travail social. Dans notre cas, la participation est assurée par l'association faïtière COPAS, dont nous faisons partie et qui a créé un comité d'éthique collectivement avec d'autres prestataires de services.
- 2.) **Saisine du comité d'éthique** :
 - Toute personne ou institution impliquée dans la prise en charge des personnes âgées peut faire appel au comité d'éthique.
 - Les demandes peuvent émaner aussi bien des patients eux-mêmes, des proches des personnes prises en charge que des professionnels de santé qui les encadrent.

3.) Procédure de soumission des demandes :

- Les demandes adressées au comité d'éthique doivent être formulées par écrit et énoncer clairement les préoccupations ou questions éthiques spécifiques.
- Les demandes doivent contenir toutes les informations et documents pertinents afin de permettre une évaluation fondée.
- En plus des moyens habituels, comme l'envoi de courriels, une boîte aux lettres est disponible sur tous les sites pour faire ses demandes par écrit et dans le respect de la protection des données.

4.) Examen et conseil :

- Le comité d'éthique examine les demandes soumises et peut, le cas échéant, demander des informations complémentaires ou des auditions.
- Le comité donne des conseils sur les questions éthiques et élabore des recommandations et des lignes directrices pour résoudre les problèmes soulevés.

5.) Recommandations et actions :

- Les recommandations du comité d'éthique ne sont pas contraignantes, mais servent de guide important pour les parties concernées.
- Les établissements et les professionnels concernés sont encouragés à intégrer les recommandations dans leur pratique et à prendre les mesures appropriées.

6.) Documentation et transparence :

- Toutes les demandes et les recommandations correspondantes du comité d'éthique sont documentées.
- Des précautions sont prises pour que l'anonymat des personnes concernées soit préservé, si elles le souhaitent.

7.) Formation et sensibilisation :

- Le comité d'éthique peut également proposer des formations et des activités de sensibilisation aux professionnels et aux proches afin de renforcer les compétences éthiques.

Ces modalités garantissent que les questions éthiques dans le contexte des soins et de l'assistance aux personnes âgées sont traitées de manière professionnelle et systématique. La création d'un comité d'éthique conformément à ces lignes directrices garantit également que les intérêts et les droits des personnes âgées sont respectés et protégés.

Communication interne et externe

Lors de la communication d'informations confidentielles sur les patients avec les médecins et les hôpitaux, la protection des données est d'une haute importance. Voici quelques aspects importants à prendre en compte pour s'assurer que les communications internes et externes sont conçues dans le respect de la protection des données :

Communication interne

- 1.) Droits d'accès et confidentialité : nous veillons à ce que seuls les collaborateurs autorisés aient accès aux informations confidentielles des patients. Nous mettons en place des contrôles d'accès et authentifions les utilisateurs individuellement.
- 2.) Canaux sécurisés : Nous utilisons des canaux de communication cryptés pour la transmission de données confidentielles au sein de l'organisation. Cela peut se faire par le biais de réseaux internes, de systèmes de messagerie électronique avec cryptage de bout en bout ou d'autres plates-formes de communication sécurisées.
- 3.) Formation et sensibilisation : nous formons régulièrement nos employés sur le thème de la protection des données et au traitement des données sensibles. Ils doivent comprendre l'importance de la confidentialité et comment traiter les données en toute sécurité.

Chaque employé signe avec son contrat de travail une déclaration de confidentialité et une clause de non-divulgateion.

Communication externe

- 1.) Consentement et information : chaque patient signe son consentement à l'échange d'informations avec les hôpitaux ou les médecins. Nous veillons à ce que le patient soit informé de l'objectif et de l'étendue de la transmission.
- 2.) Transmission sécurisée : Nous utilisons des moyens de transmission sécurisés, tels que des e-mails cryptés de bout en bout ou des plateformes en ligne sécurisées, pour transmettre les données des patients à des organismes externes, comme p. ex. dans le cas du programme GIAD pour l'échange d'informations avec l'assurance dépendance.
- 3.) Principe de minimisation : nous ne transmettons que les informations nécessaires à l'objectif poursuivi. Nous ne transmettons pas plus de données que nécessaire.

En respectant ces principes, le Groupe Hëllef s'assure que la communication d'informations confidentielles sur les patients, tant en interne qu'en externe, est conforme à la protection des données et que la vie privée des patients est préservée.

Gestion des plaintes

La gestion des plaintes, qui peuvent être introduites par les patients, les personnes de contact mentionnées ou les représentants légaux, comprend plusieurs étapes et s'impose pour tous les sites du Groupe Hëllef sous cette forme :

- 1.) Réception de la plainte : Lorsqu'une plainte est reçue, elle est d'abord enregistrée et documentée. Cela peut se faire oralement, par écrit ou en ligne par courriel. Dans le cas d'une plainte déposée en personne, le formulaire correspondant est rempli et signé par les deux parties.
- 2.) Accusé de réception : le plaignant reçoit un accusé de réception qui indique que la plainte a été reçue et décrit la suite de la procédure. Si la plainte se fait par téléphone, l'accusé de réception est également confirmé immédiatement par téléphone, à moins que le plaignant ne demande une confirmation écrite.
- 3.) Analyse de la plainte : La plainte est analysée en profondeur. Il s'agit de vérifier si toutes les informations pertinentes sont disponibles et si la plainte est justifiée.
- 4.) Enquête : une enquête détaillée est menée afin de déterminer les causes de la plainte. Cela peut inclure des entretiens avec des membres du personnel, l'examen de documents et d'autres preuves et, le cas échéant, des audits externes.
- 5.) Trouver une solution : Après l'enquête, une solution est élaborée. Il peut s'agir de la correction d'une erreur, d'une indemnisation/ compensation ou d'une autre mesure appropriée.
- 6.) Communication de la solution : la solution trouvée est communiquée au plaignant. Les démarches entreprises et la manière dont la solution sera mise en œuvre sont expliquées à cette occasion.
- 7.) Mise en œuvre et suivi : La solution adoptée est mise en œuvre. On surveille si les mesures prises sont efficaces et si la plainte a ainsi été résolue de manière satisfaisante.
- 8.) Documentation et évaluation : toutes les étapes et les résultats du traitement de la plainte sont documentés. Ces informations peuvent être utilisées pour éviter de futures plaintes et pour améliorer continuellement le service.

Nous prenons la gestion des plaintes très au sérieux. En gérant soigneusement les plaintes des

patients, des proches ou des représentants légaux, l'organisation peut s'assurer que les problèmes sont résolus efficacement et que la satisfaction de toutes les parties concernées est préservée.

Promotion de l'autonomie

Favoriser l'autonomie des patients au sein du service de soins à domicile et au Centre de jour pour personnes âgées est essentielle pour maintenir leur qualité de vie et leur autonomie.

Voici quelques moyens et méthodes éprouvés pour atteindre ces objectifs fondamentaux :

- 1.) Soins centrés sur la personne
 - Plans de soins individuels : élaboration de plans de soins adaptés aux besoins personnels, aux préférences et aux capacités des patients. Les ressources du patient pour sa propre assistance sont toujours impliquées.
 - Participation des patients : Implication des patients dans les processus de décision concernant leurs soins et leurs activités quotidiennes.
- 2.) Éducation et formation continue
 - Éducation des patients : fournir des formations et des informations qui aident les patients à mieux comprendre et à mieux gérer leur maladie. Cela peut être fait, p. ex., par nos Infirmiers ou notre Service Thérapeutique.
 - Formation continue du personnel soignant : des formations régulières sont organisées pour le personnel soignant afin qu'il apprenne les méthodes et techniques actuelles pour favoriser l'autonomie. Les formations peuvent avoir lieu en interne ou en externe..
- 3.) Aides techniques
 - Aides techniques d'assistance : des déambulateurs, des fauteuils roulants, des appareils auditifs ou même des technologies de maison intelligente peuvent faciliter le quotidien.
- 4.) Promotion de la mobilité
 - Kinésithérapie : des exercices kinésithérapeutiques réguliers favorisent la mobilité et l'indépendance, par exemple la danse assise ou des séances de gymnastique.
 - Ergothérapie : les ergothérapeutes aident les patients à réactiver leurs capacités motrices et cognitives et à les mettre en œuvre dans la vie quotidienne.
 - Aides à la mobilité passive : Mise à disposition de programmes d'entraînement individuels et d'offres de mouvement.
- 5.) Soutien social et émotionnel
 - Activités de groupe : permettre la participation à des activités de groupe au Centre de jour pour personnes âgées afin de favoriser l'échange et le soutien entre les patients.
 - Soutien psychosocial : notre équipe psychologique assure un soutien psychosocial complet.
- 6.) Adaptation de l'environnement
 - Aménagement sans barrières : le Centre de jour est adapté aux besoins de mobilité des patients (par ex. sols antidérapants, barres d'appui, pas de seuils).
 - Mobilier ergonomique : utilisation de meubles et d'équipements qui favorisent l'autonomie. Par exemple, nos chaises adaptées aux seniors pour s'asseoir et se lever facilement, nos tables réglables en hauteur pour une position assise adéquate et nos relax électriques avec aide pour se lever.
- 7.) Conseils nutritionnels
 - Alimentation saine : conseils sur l'alimentation saine et aide à la préparation de repas à domicile adaptés aux besoins de santé et aux préférences individuelles des patients.
- 8.) Activités de loisirs et éducatives
 - Planification des activités : organisation multi professionnelle d'activités récréatives et éducatives adaptées aux intérêts et aux capacités des patients. Les collaborateurs des soins, de la thérapie et de la coordination sont en échange permanent.

Activités culturelles : Intégration d'événements et d'activités culturels qui favorisent l'interaction sociale et la stimulation intellectuelle. Il s'agit notamment de nos fêtes saisonnières et de la participation à des festivités nationales, comme la Schueberfouer.

Cette liste n'est pas exhaustive, mais elle reflète des points et des processus importants dans le sens de la promotion de l'autonomie au sein du Groupe Hëllef. Ces mesures permettent de favoriser considérablement l'autonomie des patients au sein du service de soins à domicile et du Centre de jour pour personnes âgées, ce qui se traduit par une amélioration de la qualité de vie et du bien-être.

Continuité des soins

La continuité des soins est un principe fondamental dans le travail quotidien du Groupe Hëllef. Elle se réfère à la qualité et à la cohérence des soins dispensés à un patient tout au long de son parcours médical. Voici les principaux aspects de la continuité des soins :

1.) Continuité de l'information

- Description : veille à ce que toutes les informations pertinentes concernant le patient soient disponibles et partagées entre les différents professionnels impliqués dans les soins.
- Importance : cela permet d'éviter les erreurs médicales, les examens en double et les traitements inappropriés en garantissant que chaque professionnel de la santé dispose d'un dossier patient complet et à jour.

2.) Continuité de la coordination

- Description : Comprend une coordination efficace des traitements entre les différents professionnels de la santé et les différentes équipes au sein du Groupe Hëllef (soins, thérapie, gardes, ménage).
- Importance : Veille à ce que les soins soient bien organisés et coordonnés, ce qui permet de réduire les interruptions et les doublons dans les services de santé.

3.) Continuité relationnelle

- Description : se rapporte à la relation durable et continue entre le patient et un ou plusieurs professionnels de la santé. Cela inclut les soins thérapeutiques.
- Importance : favorise la confiance, la communication et une meilleure compréhension des besoins du patient, ce qui peut améliorer l'adhésion au traitement et la satisfaction générale du patient.

Pourquoi la continuité des soins est-elle importante ?

1. amélioration de la qualité des soins : la continuité des soins contribue à une prise en charge plus cohérente et plus complète du patient.
2. réduction des coûts des soins de santé : En évitant les doublons et en améliorant la coordination, la continuité des soins peut aider à réduire les dépenses inutiles.
3. amélioration de la santé des patients : les patients bénéficient de meilleurs soins, ce qui peut conduire à de meilleurs résultats en matière de santé.
4. Satisfaction des patients : les patients sont généralement plus satisfaits lorsqu'ils ont le sentiment que leurs soins sont cohérents et continus.

Comment assurer la continuité des soins ?

- Dossiers électroniques des patients : Utilisation de systèmes informatisés pour la saisie et le partage des informations médicales du patient, dans notre cas par le biais du programme CuraSoft.
- Coordination interdisciplinaire : favoriser une communication régulière entre les différents professionnels impliqués dans les soins du patient

- Suivi régulier : planification de visites régulières par notre coordination afin d'évaluer l'état de santé du patient et d'adapter les traitements si nécessaire.
- Éducation et implication des patients : informer et impliquer les patients dans leurs propres soins afin qu'ils puissent participer activement à la gestion de leur santé.

En résumé, la continuité des soins vise à garantir que chaque patient bénéficie de soins continus et coordonnés, qui prennent en compte tous les aspects de sa santé et assurent une communication efficace entre tous les intervenants.

2. CONSIGNES DE SÉCURITÉ ET PLANS D'INTERVENTION

Plan de prévention des infections

Nettoyage du Centre de jour pour personnes âgées

Le Foyer de Jour est nettoyé quotidiennement avant l'activité de jour. Nous considérons que les nettoyages partiels, comme p.ex. le nettoyage des tables avant et après les repas et l'établissement d'un protocole, ainsi que le nettoyage des toilettes après utilisation, vont de soi

Utilisation de produits et de matériel de nettoyage

Les applications et utilisations spécifiques des produits ainsi que l'équipement de protection individuelle nécessaire sont indiqués dans les fiches de données de sécurité, qui se trouvent toujours à proximité des produits (classeur orange). L'équipement de protection individuelle est bien entendu librement accessible à tout moment à chaque collaborateur.

PRODUITS DE NETTOYAGE POUR VEHICULES

Nettoyant pour cockpit/tableau de bord :

Application : les nettoyants pour tableau de bord sont utilisés pour enlever la saleté et la poussière du tableau de bord. Ils sont également utilisés pour enlever les empreintes digitales et autres salissures. Moins fréquemment, les nettoyants pour le tableau de bord sont utilisés pour l'entretien extérieur du véhicule.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants

PRODUITS D'ENTRETIEN MENAGERS

Nettoyant pour vitres

Utilisation : un nettoyant pour vitres convient au nettoyage des miroirs et des surfaces vitrées.

On l'utilise pour :

- les miroirs de toutes types
- les vitres de voiture
- portes en verre
- surfaces vitrées sur les armoires de cuisine
- tables en verre
- fenêtres
- portes de douche
- surfaces vitrées des photophores, mais aussi surfaces lisses de divers appareils ménagers

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection
- masque buccal

Nettoyant pour tissus d'ameublement

Utilisation : un nettoyant pour meubles rembourrés est un produit spécial destiné à nettoyer les meubles rembourrés tels que les canapés, les tapis et les moquettes, les matelas, les chaises, les fauteuils ou les sièges de voiture. Il s'utilise généralement sous forme de mousse ou de spray et élimine les salissures telles que les taches, la poussière ou les odeurs.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants

Produits de nettoyage pour le lave-vaisselle

Sel pour lave-vaisselle :

Utilisation : le sel pour lave-vaisselle, également appelé sel régénérant, est nécessaire pour adoucir l'eau dure dans le lave-vaisselle. Il empêche les dépôts de calcaire sur les résistances et la vaisselle. Le sel doit être utilisé conformément aux instructions du fabricant et être ajusté à la dureté locale de l'eau.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection

Produit de rinçage :

Utilisation : le produit de rinçage est un agent tensioactif, c'est-à-dire qu'il réduit la tension superficielle de l'eau, ce qui facilite l'écoulement de la vaisselle dans le lave-vaisselle. En particulier dans les régions où l'eau est dure, le produit de rinçage contribue à éviter les taches d'eau, par exemple sur les verres, les assiettes et les couverts.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection

Tab/ Pastilles :

Utilisation : les tablettes pour lave-vaisselle sont de petites tablettes ou capsules comprimées spécialement conçues pour être utilisées dans les lave-vaisselles. Elles contiennent une combinaison de détergents, d'adoucisseurs et d'autres produits chimiques qui aident à dissoudre les résidus alimentaires tenaces, à éliminer les taches et à donner de l'éclat.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants

Produits de nettoyage pour le lave-linge

Produit de lavage :

Utilisation : les lessives sont des mélanges de différentes substances sous forme de liquide, de gel ou de poudre, utilisés pour le nettoyage des textiles. Outre les lessives en poudre et liquides, des lessives prêtes à l'emploi se sont également établies au cours des dernières années. Elles se composent essentiellement de lessives liquides en portions appelées « pods ». Elles contiennent toutes des substances détergentes qui, en fonction du temps d'action, de la température de la lessive et du traitement mécanique des textiles, sont en mesure de dissoudre différents types de salissures.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection

Produit désinfectant pour le linge :

Utilisation : la désinfection du linge est surtout importante pour les dispositifs médicaux textiles, les vêtements chirurgicaux et les draps chirurgicaux des services de soins, des hôpitaux ou des résidences pour personnes âgées. La désinfection du linge est également recommandée dans le secteur de la cuisine et de l'agroalimentaire. La désinfection du linge s'effectue en machine à laver avec une poudre de lavage désinfectante spéciale et est généralement efficace à partir de 60°C. Les désinfectants pour le linge nettoient, désinfectent et éliminent même les odeurs désagréables. Certaines lessives sont également efficaces contre les salissures de protéines et d'amidon. Les désinfectants pour le linge agissent contre les bactéries, les germes, les champignons et les virus. Afin d'obtenir une désinfection aussi parfaite que possible, il est recommandé de recourir à des produits de lavage désinfectants testés et certifiés. Il convient de tenir compte des listes du RKI (Robert-Koch-Institut), du contrôle du VAH (Verbund für angewandte Hygiene e.V.) et du contrôle et de la certification de la DGHM (Deutsche Gesellschaft für Hygiene und Mikrobiologie).

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection
- masque de protection

Assouplissant :

Utilisation : les assouplissants sont des produits auxiliaires de lavage qui sont utilisés pour empêcher l'effet de rigidité à sec du linge en cours de séchage. La plupart du temps, des parfums et des azurants optiques sont ajoutés au linge. Un effet secondaire est la réduction de la charge électrostatique des fibres synthétiques. Certains produits contiennent également des cyclodextrines, qui fixent les odeurs indésirables.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants

PRODUITS DE NETTOYAGE POUR BÂTIMENTS ET INVENTAIRE

Nettoyant désinfectant à vaporiser ou sous forme de lingettes :

Application : le nettoyant désinfectant est le moyen idéal pour votre prévention des infections. De nombreux agents pathogènes, comme p. ex. les virus de la grippe et du rhume ou les bactéries Ecoli, se déposent sur les surfaces sans que l'on s'en aperçoive au quotidien. Cela peut facilement entraîner des diarrhées ou des infections des voies respiratoires. Les nettoyants désinfectants offrent une protection efficace contre 99,99% des bactéries, champignons et virus spéciaux. Ces produits désinfectent et nettoient les surfaces de manière hygiénique en une seule opération.

Ainsi, après avoir nettoyé des surfaces comme les poignées de porte, les claviers, les téléphones portables, les mains courantes, les plans de travail, les réfrigérateurs, les sièges de toilettes ou les poubelles, vous pouvez être sûr d'avoir tué tous les agents pathogènes dangereux. Les nettoyants désinfectants sont donc spécifiquement conçus pour protéger la santé, éviter l'apparition de maladies et créer des surfaces propres.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection
- Masque de protection

Liquide vaisselle :

Utilisation : les liquides vaisselle sont des produits de nettoyage utilisés pour laver la vaisselle, les couverts et les ustensiles de cuisine. Ils dissolvent la saleté et la graisse et peuvent également être utilisés à d'autres fins de nettoyage, par exemple pour les fenêtres, les miroirs, les taches, la salle de bain et la cuisine. En respectant la neutralité du pH des produits, il est possible de préserver l'intégrité de la peau.

Lait à récurer :

Utilisation : le lait à récurer est un produit de nettoyage utilisé principalement dans la cuisine et la salle de bain pour enlever la saleté, nettoyer les surfaces et éliminer les dépôts de calcaire et de graisse. Il existe des laits à récurer solides et liquides, qui se distinguent par leurs ingrédients, leurs domaines d'application et leurs parfums. La crème à récurer convient au nettoyage de différentes surfaces et objets, tels que la cuisinière, l'évier, les casseroles, les poêles, les plans de travail, le lavabo, la baignoire, le carrelage, la douche et les toilettes.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection
- masque de protection

Nettoyant pour salle de bain :

Utilisation : grâce au « nettoyage & désinfection 2 en 1 avec film antisalissures », le nettoyant pour salle de bains offre une élimination efficace de la saleté et du calcaire avec une hygiène fiable. Grâce à son champ d'application varié dans toute la salle de bains, le nettoyant élimine 99,9 % des bactéries là où c'est important - sur les WC, lavabos, baignoires et parois de douche ainsi que sur la robinetterie.

Équipement de protection personnelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection

Nettoyant pour WC :

Application : certains nettoyants contiennent des probiotiques qui combattent efficacement la saleté tenace, le calcaire et le tartre urinaire.

On applique le nettoyant à l'intérieur de la cuvette des WC et on le laisse agir.

Les salissures sont ensuite éliminées à l'aide d'une brosse pour toilettes.

Nettoyage du couvercle des toilettes et la cuvette extérieure pour éviter les germes.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants
- lunettes et masque de protection

Détartrant :

Utilisation : pour détartrer les surfaces, appliquer le produit anticalcaire sur un chiffon ou une éponge. Les détartrants dissolvent mieux les entartrages tenaces si on laisse agir les produits ou les acides pendant environ 15 à 30 minutes. Les granulés de détartrant se dissolvent généralement simplement dans l'eau.

Équipement de protection personnelle à utiliser :

- gants

Nettoyeur de tuyaux / Déboucheurs :

Utilisation : Les déboucheurs de canalisations liquides sont une solution pratique pour éliminer les bouchons dans les canalisations.

Éliminer l'eau stagnante : vider l'évacuation et éliminer l'eau stagnante. Ajouter le déboucheur de tuyaux : Verser le déboucheur de tuyaux non dilué dans l'écoulement. Laisser agir le produit pendant au moins 30 minutes. Rincer abondamment l'évacuation à l'eau chaude.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection
- masque de protection

Nettoyant pour sols :

Application : Concentré liquide destiné au nettoyage de tous les revêtements de sol à diluer dans l'eau.

Équipement de protection personnelle à utiliser :

- gants
- chaussures antidérapantes

Nettoyant au vinaigre :

Utilisation : dilué avec de l'eau, le nettoyant au vinaigre peut être utilisé dans presque toute la maison. Il nettoie en douceur et élimine les dépôts de calcaire.

Les éclaboussures grasses sur la cuisinière et les murs carrelés doivent être éliminées avec le nettoyant au vinaigre.

Les traces et les taches de calcaire sur l'évier en acier inoxydable ou dans la casserole ne posent pas non plus de problème à l'acide. Il peut également détartre certains appareils ménagers, comme la bouilloire.

Souvent, le vinaigre est également utilisé contre le tartre urinaire. Evitez d'utiliser pas de vinaigre sur des matériaux sensibles aux acides comme le marbre, la robinetterie à bain d'argent ou les baignoires émaillées.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection
- masque de protection

Détergent pour sanitaires :

Utilisation : les nettoyants pour sanitaires sont essentiels pour l'entretien et l'hygiène de la salle de bains. Ils éliminent efficacement les dépôts de calcaire, les résidus de savon et les bactéries des surfaces telles que les lavabos, les toilettes et les cabines de douche. Les nettoyants modernes pour sanitaires offrent non seulement un nettoyage en profondeur, mais aussi une protection contre la réapparition de la saleté et du calcaire. De nombreux produits sont respectueux de l'environnement.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection
- protège-dents
- chaussures antidérapantes

Nettoyant pour parquets et meubles (bois) :

Application : les nettoyants pour parquet sont spécialement formulés pour éliminer la saleté et la poussière des parquets / meubles en bois sans endommager la surface sensible. En règle générale, le nettoyant pour parquet est dilué avec de l'eau avant l'application, conformément aux instructions du fabricant.

Équipement de protection personnelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection
- masque de protection
- chaussures antidérapantes

Nettoyant à base d'alcool :

Utilisation : les nettoyants à base d'alcool sont polyvalents et ont plusieurs applications possibles. On utilise le nettoyant à base d'alcool pour nettoyer les pièces délicates des ordinateurs, des écrans LCD et d'autres appareils électroniques. Il s'évapore sans laisser de traces et n'endommage pas les pièces.

Le nettoyant à base d'alcool est efficace contre les bactéries, les virus et les champignons. Essuie les surfaces telles que les poignées de porte, les interrupteurs ou les plans de travail pour tuer les germes. Enlève la moisissure des carreaux et la poussière des stores avec un nettoyant à l'alcool.

Le nettoyant à base d'alcool peut également être utile pour éliminer les taches sur les textiles.

On l'utilise aussi pour nettoyer et faire briller les bijoux.

Équipement de protection individuelle à utiliser :

- gants
- lunettes de protection
- masque de protection

Hygiène des mains

L'hygiène des mains est un élément central de l'hygiène dans l'entreprise.

Se laver les mains régulièrement :

Il ne faut pas se laver les mains uniquement lorsqu'elles sont visiblement sales. En règle générale, les agents pathogènes ne sont pas visibles à l'œil nu. C'est pourquoi il faut se laver les mains régulièrement au quotidien, notamment dans les circonstances suivantes :

après :

- la fin du service
- au retour à la maison
- le passage aux toilettes
- le changement de couches ou l'aide à la toilette après le passage du patient aux toilettes
- s'être mouché, avoir toussé ou éternué
- le contact avec des déchets
- le contact avec des animaux, de la nourriture pour animaux ou des déchets animaux
- l'utilisation de postes de travail collectifs tels que les ordinateurs
- de la réalisation de soins aux patients
- de la nourriture

avant :

- les repas
- la manipulation de médicaments ou de produits cosmétiques
- la réalisation de soins aux patients

avant et après :

- la préparation des repas, en particulier si vous travaillez avec de la viande crue
- le contact avec des personnes malades
- le traitement des plaies

Souvent les mains ne sont pas correctement savonnées, ce qui entraîne que le dos des mains, les pouces et le bout des doigts sont particulièrement négligés.

Pour bien se laver les mains, il faut suivre cinq étapes :

1. Passez d'abord vos mains sous l'eau courante. Vous pouvez choisir la température qui vous convient. Toute la main doit être suffisamment humidifiée.
2. Savonnez ensuite soigneusement les mains - aussi bien la paume que le dos de la main, le bout des doigts, les espaces entre les doigts et les pouces. Pensez également aux ongles. Les savons liquides sont plus hygiéniques que les savonnettes, surtout dans les toilettes communes.
3. Frottez délicatement le savon à tous les endroits. Un lavage des mains approfondi dure 20 à 30 secondes.
4. Rincez ensuite les mains sous l'eau courante. Dans les salles d'eau communes, utilisez une serviette jetable ou votre coude pour fermer le robinet.
5. Séchez ensuite soigneusement vos mains, y compris les espaces entre les doigts.

Réduction des germes par la désinfection

Lors d'activités présentant un risque d'infection, il convient de se désinfecter les mains afin de ne pas transmettre de germes. En effet, une peau désinfectée est hygiéniquement pure - se laver les mains n'est en revanche pas une mesure suffisante pour atteindre un état hygiéniquement pur. La désinfection à l'aide de préparations appropriées et certifiées est également moins agressive pour la peau. Ne vous lavez donc pas les mains plus souvent que nécessaire, en les ménageant le plus possible et en vous limitant, dans la mesure du possible, à une désinfection professionnelle.

Quand faut-il se désinfecter les mains ?

Indépendamment du fait que vous portiez des gants, une désinfection des mains est par exemple nécessaire :

- avant le début du travail (s'applique par exemple aux domaines de travail tels que les soins, la thérapie, les gardes)
- avant la préparation de mesures invasives et après leur suivi
- avant et après le contact direct avec les patients
- après un contact avec l'environnement immédiat des patients
- avant toute manipulation d'aliments ou de médicaments
- après un passage aux toilettes
- après un contact avec du sang, des sécrétions, des excréments ou des objets contaminés par ceux-ci
- après des travaux de nettoyage ou de salissure, l'élimination de déchets ou de matériel contenant des germes
- après utilisation de gants à usage unique

Désinfection hygiénique des mains en 6 étapes

1. Enlevez vos bagues, montres et bracelets. Pour désinfecter vos mains en toute sécurité, versez suffisamment de désinfectant dans la paume de votre main bombée. Ensuite, placez vos paumes l'une sur l'autre et frottez le désinfectant entre vos paumes et sur vos poignets.

2. Pour une désinfection hygiénique correcte des mains, posez maintenant la paume de votre main droite sur le dos de votre main gauche. Les doigts de la main droite se glissent dans les interstices de la main gauche. Faites glisser la main droite d'avant en arrière de manière à ce que le dos de la main gauche et les côtés des doigts des deux mains soient mouillés par le produit désinfectant. Répétez l'opération avec l'autre main.
3. Pour une désinfection efficace des mains, écartez les doigts, placez les paumes des mains l'une contre l'autre et entrelacez les doigts d'une main avec les doigts de l'autre main. En même temps, frottez vos paumes l'une contre l'autre avec le désinfectant. Veillez à utiliser suffisamment de désinfectant à chaque étape. Si nécessaire, ajoutez du désinfectant supplémentaire dans vos mains.
4. L'étape suivante consiste à plier les doigts des deux mains. Vous vous trouvez dans une sorte de position de préhension. Saisissez la paume des doigts de la main gauche avec les doigts de la main droite. Le pouce d'une main se trouve alors sur le petit doigt de l'autre main. Imaginez que vous accrochez vos mains l'une à l'autre. Maintenez la position. Répétez la procédure avec l'autre main.
5. Saisissez maintenant le pouce de la main droite avec les doigts de la main gauche. Faites des mouvements de rotation autour du pouce avec la main gauche. Répétez l'opération avec le pouce de la main gauche.
6. Placez le bout des doigts de la main droite l'un contre l'autre, comme si vous vouliez saisir quelque chose avec tous les doigts. Avec la main gauche, faites un creux. Vous placez le bout des doigts de la main droite dans la paume de la main gauche. Continuez à tenir les doigts comme si vous vouliez tenir quelque chose. Faites des mouvements de rotation avec la main droite. Cela permet de s'assurer que la peau sous les ongles est également désinfectée. Répétez l'opération avec la main gauche.

Respect du temps d'action

Pour la désinfection hygiénique des mains, le temps d'action de 30 secondes est important. Par conséquent, effectuez chaque étape pendant 5 secondes. Si nécessaire, répétez les différentes étapes jusqu'à ce que les 30 secondes soient atteintes. Veillez toujours à ce que vos mains soient suffisamment humides. Si nécessaire, humidifiez vos mains avec davantage de désinfectant.

Des distributeurs de désinfectant sont placés dans les zones les plus fréquentées du bâtiment.

Utilisation d'équipements de protection individuelle

Il s'agit entre autres de :

- des gants jetables
- lunettes de protection
- masques de protection
- filet à cheveux
- blouse de protection
- couvre-chaussures

L'équipement de protection individuel doit toujours être porté lors de l'utilisation de produits de nettoyage, conformément aux recommandations du fabricant.

Lors de la visite de patients atteints de maladies infectieuses, les vêtements de protection individuelle doivent toujours être portés dans leur intégralité.

Utilisation de vêtements de travail

Les articles de vêtements professionnels suivants sont utilisés :

Blouse de soins :

- pour le personnel de soins, de nettoyage et d'assistance en contact direct avec les patients
- ils peuvent être nettoyés conformément aux exigences d'hygiène de la profession

Polo :

- pour le personnel administratif
- personnel du Centre de Jour

Chemise/blouse :

- pour le personnel administratif et de direction

Sweat à capuche :

- chaque collaborateur

Gilet polaire :

- chaque collaborateur

Dans le cadre de leur formation initiale, tous les collaborateurs reçoivent des informations détaillées sur le port des vêtements de travail dans l'établissement et auprès des patients. Ainsi, un travail hygiéniquement correct interdit par exemple le port de vêtements à manches longues ou, de manière générale, de vêtements de dessus autres que la casaque pendant les soins.

Tous les employés sont informés qu'un casaque est prévu pour être utilisé pendant une seule journée de travail. En outre, l'ourlet intérieur de la blouse de soins porte les instructions d'entretien, comme le lavage à 95 degrés pour une décontamination efficace.

Les vestes restent à l'entrée ou au vestiaire du patient afin d'éviter toute contamination potentielle.

Chaussures de sécurité S3 :

- service Technique
- chauffeur

Les chaussures de sécurité S3 sont adaptées à toutes les activités dans des environnements secs ou humides présentant un risque élevé de blessure aux pieds et de glissement, par exemple en raison de la présence d'huile et d'hydrocarbures. Les chaussures de sécurité de classe S3 disposent d'un embout de protection au niveau des orteils et de la semelle, qui sert à protéger les parties du corps contre les chocs et les écrasements.

Vestes de sécurité à haute visibilité / Gilet de sécurité :

- Service Technique
- Chauffeur

Prévention des accidents d'exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine

La manipulation correcte du matériel de soins, qui peut éventuellement s'accompagner d'une contamination par du matériel d'origine humaine, est connue de chaque collaborateur en tant que professionnel. Ils sont soutenus, entre autres, par la mise à disposition permanente d'équipements de protection individuelle. En outre, nous considérons qu'il va de soi que des poubelles sont disponibles pour les aiguilles utilisées ou les médicaments refusés et qu'elles sont régulièrement vidées.

Les situations de soins sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et professionnelles en vigueur et impliquent le port et l'élimination de gants à usage unique afin d'éviter toute contamination par contact.

Des consignes sont affichées sur tous les sites afin d'attirer l'attention des visiteurs et du personnel de nos établissements sur les règles d'hygiène en vigueur, comme le fait de tousser dans le creux du bras et de se laver les mains après s'être mouché.

Il est conseillé aux patients présentant des signes de maladie infectieuse de consulter leur médecin traitant. En cas de résultat positif, la visite du Centre de jour sera éventuellement suspendue et notre personnel sera informé par courriel, de sorte que l'équipement de protection individuelle soit porté pour les passages de soins et de contrôle.

Utilisation de produits antiseptiques

Principalement, les antiseptiques ont une action bactéricide, bactériostatique, fongicide ou fongistatique : cela signifie qu'ils tuent les bactéries et les champignons ou qu'ils endommagent leur métabolisme cellulaire, de sorte qu'aucune infection ne peut plus se produire. Plus rarement, les antiseptiques protègent également contre les virus, car ceux-ci sont rarement impliqués dans les infections de plaies. Les antiseptiques sont souvent commercialisés sous forme de liquide ou de gel, car ils sont ainsi plus faciles à appliquer et ne nécessitent pas de toucher directement la plaie. Les produits antiseptiques sont exclusivement obtenus sur prescription médicale et appliqués conformément à l'ordonnance.

Gestion de l'environnement comprenant au moins la gestion des domaines suivants

a) Lieux de vie communs

Tous les lieux communs sont soumis au protocole d'hygiène et sont nettoyés quotidiennement. Il s'agit notamment des lavabos et des salles de séjour, ainsi que des tables, de la cuisine équipée et des postes de travail informatiques utilisés en commun. Cela fait l'objet d'un protocole correspondant. Les règles d'hygiène et de distance pour les collaborateurs sont connues de ces derniers et sont en outre affichées sur papier dans les zones correspondantes de l'établissement.

Le Centre de Jour est nettoyé tous les jours en début de journée avant l'arrivée des patients. Nous considérons que les nettoyages partiels, comme p. ex. le nettoyage des tables avant et après les repas, et leur enregistrement des données, vont de soi. Tout le matériel d'encadrement et de thérapie est nettoyé et désinfecté après utilisation.

b) Eau

L'eau utilisée dans le cadre des soins corporels en dehors des douches et des baignoires est correctement éliminée dans les toilettes après le travail effectué. Les récipients utilisés et les toilettes elles-mêmes sont désinfectés et nettoyés afin de ne pas permettre la multiplication et la propagation d'agents pathogènes. Comme c'est généralement le cas au Luxembourg, les eaux usées sont collectées dans les égouts et acheminées vers une station d'épuration. Ici, les eaux usées sont nettoyées au cours d'un processus à plusieurs étapes et traitées pour être réutilisées.

Après la douche des patients au Centre de Jour, un nettoyage hygiénique de base de toutes les surfaces mouillées est toujours effectué avec des produits appropriés. Après chaque passage aux toilettes, celles-ci ainsi que le lavabo et sa robinetterie sont désinfectés de manière hygiénique.

c) Déchets

Élimination du matériel souillé (sang, aiguilles à insuline, tiges à glucomètre, aiguilles s/c ou cathéters pour hydratation s./c) par la SuperdrecksKëscht.

Le papier, le verre, les déchets ménagers, Valorlux et Bio sont éliminés séparément et collectés de manière cyclique par la commune. Le stockage des déchets est assuré à l'écart des activités quotidiennes, à l'extérieur, dans les caves ou les garages.

d) Excréments

Les excréments sont éliminés dans les toilettes, à moins que des lingettes humides, des Tena ou des protections aient été utilisés.

Seuls les excréments eux-mêmes et le papier hygiénique sont éliminés par la chasse d'eau.

En cas d'utilisation de lingettes humides, de Tena ou de protections, celles-ci sont jetées avec les ordures ménagères.

e) Linge

Le nettoyage des vêtements de travail est de la responsabilité de chaque collaborateur. Dans le cadre de la formation initiale, les règles et les rythmes de nettoyage sont expliqués, comme p. ex.

l'utilisation d'un nettoyeur désinfectant ou le fait qu'une nouvelle casaque doit être utilisée chaque jour de travail. L'ourlet intérieur des casaques contient une étiquette avec des instructions d'entretien, qui indique entre autres qu'elles doivent être lavées jusqu'à 95 degrés afin d'éliminer les éventuels germes, bactéries et virus.

Sur demande, nous nettoyons le linge des patients sur notre site de Graulinger. L'utilisation d'un désinfectant pour le linge est obligatoire, comme décrit au début « Produits de nettoyage pour la machine à laver ». Les zones de rangement sur et autour de la machine à laver sont désinfectées de manière hygiénique après chaque lavage, tout comme les paniers à linge et les étendoirs.

f) Equipement

Aiguilles et canules

- Celles-ci sont exclusivement jetées dans le conteneur de déchets mis à disposition à cet effet, qui est dûment remis au point de collecte prévu à cet effet au niveau régional.

Produits médicaux

- Les médicaments et les produits de soins périmés, les poubelles pleines, les perfusions, les solutions et les produits médicaux similaires sont éliminés au point de collecte le plus proche.

Procédures à appliquer contre un utilisateur ou un collaborateur atteint d'une maladie infectieuse

Dans de nombreux cas de la pratique quotidienne, on ne sait pas si un patient est infectieux ou non. Lors de la manipulation de sang, de produits sanguins ou de liquides biologiques, on part donc toujours du principe qu'il existe une situation potentiellement infectieuse.

La meilleure protection possible est obtenue, dans la mesure du possible, par une vaccination ou un rappel, par un comportement systématiquement conscient de l'hygiène et par une utilisation appropriée des équipements de protection individuelle.

1. Mesures de prévention des infections chez le patient

- Anamnèse pour connaître les éventuelles infections antérieures et aiguës.
- Consultation avec le médecin de famille sur le dossier du patient (tous les patients acceptent un échange avec leur médecin de famille lors de la signature du contrat)
- Reconnaissance des symptômes
- Assurer le traitement médicamenteux en préparant et en donnant les médicaments prescrits

- Le cas échéant, suspendre les visites du Centre de Jour ou séparer d'autres patients dans des situations d'infectiosité accrue, comme par exemple lors du déjeuner

2. Mesures de prévention des infections prises par l'équipe soignante

Le respect des règles d'hygiène des mains mentionnées précédemment ainsi que le maintien d'une distance professionnelle avec le patient sont obligatoires. En outre, tous les collaborateurs sont informés des éventuelles maladies infectieuses du patient dès qu'elles sont connues et reçoivent des explications spécifiques sur les particularités et la prévention. Des visites régulières du médecin officiel garantissent en outre une protection suffisante contre les vaccins. Les collaborateurs malades n'ont bien entendu pas leur place sur le lieu de travail et se font dispenser de travail par leur médecin traitant.

3. Protection contre la contamination, comme par ex :

- Gants de protection
- Protection bucco-nasale
- Lunettes de protection
- Vêtements de protection tels que blouse et charlottes (produits à usage unique)
- Élimination des déchets sans risque d'accident

Procédure de déclaration des infections

Dès qu'un patient ou un collaborateur est infecté par une maladie infectieuse à déclaration obligatoire, l'infection doit être immédiatement déclarée à l'adresse suivante :

https://guichet.public.lu/de/entreprises/sectoriel/sante/medecins/declaration-maladies-infectieuses.html#accordionItem-accordionitem_services_en_ligne_et_formulaires

La liste des maladies à déclarer est également disponible sur le lien fourni et comprend entre autres : Choléra, diphtérie, nouveaux sous-types de grippe, hépatite (A/B/C), tétanos, tuberculose.

La déclaration est obligatoire pour les médecins, les dentistes et les directeurs de laboratoires médicaux dans les délais impartis, de même que pour les prestataires de soins de santé, comme p. ex. lors de la pandémie Covid 19.

CHARTRE ETHIQUE

Cette charte éthique est le fruit d'une concertation entre divers institutions et soins à domicile parmi lesquels : AlivePlus a.s.b.l, Alyséa S.A, Elysis a.s.b.l, Emeis S.à.r.l, Groupe Hëllef S.à.r.l, Päiperléck S.à.r.l, Paramedicus S.A, Soss S.à.r.l.

Cette charte vise à créer un cadre commun pour garantir le respect, la dignité, et le bien-être des usagers, tout en valorisant l'engagement des professionnels et des aidants. Les principes énoncés ici s'appliquent aux soins en établissement et à domicile, en mettant l'accent sur une approche centrée sur la personne, ses besoins, ses choix, et ses préférences.

1. Respect de la dignité et de l'identité

- Reconnaître chaque personne dans son humanité, sa citoyenneté, sa dignité et son identité singulière
- Permettre et respecter les identités et expressions de genre

- Encourager une communication transparente et non-jugeant

2. Autonomie et expression des individualités

- Favoriser l'expression des individualités de chaque personne et se préoccuper de l'effectivité de ses droits
- Préserver l'intégrité, le bien-être, le confort et les intérêts de la personne tout en garantissant sa sécurité physique, morale et sexuelle
- Réduire au maximum les restrictions éventuelles de liberté

3. Écoute et information loyale

- Être à l'écoute de ce que la personne sait, comprend et exprime
- Informer de manière loyale et adaptée, et respecter les décisions de la personne
- S'assurer de son consentement et tenir compte de ses habitudes de vie, de sa culture et de ses valeurs

4. Accès équitable aux soins

- Garantir un accès équitable à des soins et à des aides spécifiques et adaptées
- Évaluer la situation et les besoins de chaque personne au moment opportun
- Évaluer l'impact des interventions sur le bien-être global de la personne

5. Vie sociale, affective et sexuelle

- Reconnaître le besoin d'une vie affective, relationnelle, sociale, familiale et sexuelle
- Respecter le droit à la vie privée, préserver l'intimité et la confidentialité des informations

6. Accompagnement global et individualisé

- Proposer un accompagnement global et individualisé, en incluant la personne comme patient-partenaire
- Tenir compte des besoins physiques, psychiques, sociaux, affectifs, sexuels et favoriser l'autonomie et l'inclusion dans la société

7. Qualité de fin jusqu'à la fin

- Faire en sorte que chacun puisse bénéficier, jusqu'au terme de son existence, de la meilleure qualité de vie possible
- Permettre aux personnes d'indiquer à l'avance leurs préférences et volontés

8. Soutien aux familles et proches

- Respecter et soutenir les savoirs expérientiels, compétences, rôles et droits des familles et des proches
- Encourager la coopération et la confiance avec les aidants, sauf opposition de la personne accompagnée

9. Valorisation des professionnels

- Considérer et soutenir les professionnels dans leur engagement auprès des personnes en ce qui concerne les questions éthiques
- Sensibiliser les professionnels au repérage et à la prévention des maltraitements et négligences

10. Décisions contextualisées et concertées

- Prendre des avis réfléchies et concertées, en conciliant l'intérêt individuel et collectif
- Encourager la production et le partage de savoirs entre professionnels, aidants et usagers

- Renforcer la collégialité des décisions et préserver des espaces de questionnement et de réflexion des pratiques soignantes

Cette charte éthique commune est un engagement collectif à promouvoir une culture de respect, de responsabilité et d'intégrité, tout en garantissant le bien-être et l'autonomie des usagers. Elle appelle à une collaboration étroite entre tous les acteurs concernés, en vue de créer un environnement de vie et de soin harmonieux.

REGLEMENT D'ORDRE INTERNE

1. GENERALITES

1.1. But et objectif

Le Groupe Hëllef vous propose les services d'un réseau d'aides et de soins à domicile et d'un Centre de jour pour personnes âgées (foyer de jour) dans leur local à Graulinger.

L'objectif est de vous soutenir dans vos besoins quotidiens au sein de votre environnement domestique et d'offrir des soins précieux 'mat Häerz a Verstand' (avec le cœur et l'esprit).

Ceci comprend :

- la personne dépendante qui est soignée dans un environnement professionnel en mettant en œuvre les prestations de l'assurance dépendance
- promouvoir l'autonomie et la maintenir le plus longtemps possible
- le foyer de jour est destiné à apporter un soulagement et un soutien professionnel aux familles et aux proches
- la personne dépendante a également la possibilité d'échapper à l'isolement social
- nous aimerions offrir des soins, un soutien et une assistance personnalisés sur mesure dans les différents domaines de la vie

Le but du service est d'assurer, entre autres, la prestation des soins de base, les soins de traitement (actes infirmiers), l'assistance à vos achats et les tâches domestiques c'est-à-dire les prestations du catalogue de l'assurance dépendance.

1.2. Groupe cible

Le réseau d'aides et de soins à domicile est situé à l'Est du pays et a pour objectif de soigner les patients dans leur environnement domestique, indépendamment de leur âge, religion, nationalité et origine. Nos services sont pour tous accessibles.

Ils peuvent être utilisés pour tous les patients qui bénéficient des prestations de l'assurance dépendance luxembourgeoise.

Si les patients n'ont pas encore droit à l'assurance dépendance, nous les conseillerons et les accompagnerons dans les démarches nécessaires, telle que la demande de prestation, la visite médicale et lors de l'évaluation par l'assurance dépendance.

Dans notre foyer, jusqu'à 12 personnes souffrant de maladies physiques, mentales et/ou psychiques ainsi que de maladies multiples peuvent être soignées quotidiennement.

Nous nous adressons aux personnes ayant besoin de soins et de traitements, ainsi qu'aux personnes souffrants de maladies mentales ou somatiques, en particulier :

- Les personnes qui, en raison de limitations physiques et en l'absence d'un soignant, ne peuvent plus gérer leur vie quotidienne dans leur propre maison
- Les personnes atteintes de démence qui ne sont plus en mesure d'organiser leur structure journalière de manière autonome et qui ont un besoin accru de soins
- Les personnes qui ont peu de contacts sociaux en raison de leur maladie ou qui ne peuvent plus les gérer de manière indépendante en raison de la maladie
- Les personnes dépendantes vivant seules à la recherche de la société

2. OFFRES DE SERVICE

La gamme de services offre un large éventail de différentes offres pour la prise en charge, les soins et l'activation de nos patients ou invités de jour.

Avant l'admission, un contrat est signé avec le consentement de toutes les parties impliquées.

Lors de la planification, nous considérons la biographie du patient / invité de jour, ainsi que ses souhaits et ses capacités.

Les aspects psychosociaux, les services de soins, le travail du réseau d'aides et de soins et du Centre de jour pour personnes âgées (sous forme d'activités individuelles, de groupe et avec les proches de la famille) sont ici au premier plan. A cet égard, il s'agit d'une priorité du Groupe Hëllef.

Dans la normalité de la vie et de la vie quotidienne, les soins professionnels de base et de traitement ont lieu dans la mesure du possible en arrière-plan. Nous voulons fournir l'assistance nécessaire dans les domaines de l'hygiène corporelle, la nutrition, la mobilité en tant que services d'activation et offrir aux patients / invités de jour et aux proches un soutien dans la vie quotidienne.

Les soins médicaux (actes infirmiers) sont effectués par nos infirmier(e)s, conformément à l'ordre médical (ordonnance médical) à votre domicile ou au Centre de jour pour personnes âgées.

Dans les deux domaines proposés (réseau d'aides et de soins à domicile et Centre de jour pour personnes âgées), les aidants familiaux ou les aidants à domicile constituent un groupe cible indirect. Les offres du Groupe Hëllef vous permettent de poursuivre d'autres activités, de se rétablir ou d'échanger des idées avec les infirmier(e)s et d'autres personnes concernées.

3. CONCEPT ET VALEURS

3.1. Concept

Le modèle de soins du Groupe Hëllef (du service de soins mobiles et du Centre de jour pour personnes âgées) est basé sur le modèle de cadre holistique – fördernde Prozesspflege nach Monika Krohwinkel.¹

L'intégration des expériences existentielles doit être prise en compte dans la conception et la réalisation des activités de vie. Le processus de soins est défini ici comme un processus individuel de résolution de problèmes et de relations.

¹ AEDL: A – Aktivitäten und E – existenzielle Erfahrungen D – des L – Lebens

Il est toujours cyclique et comporte, dans le respect des facteurs susmentionnés du modèle-cadre, les sections suivantes :

1. Enquête et objectif des besoins en matière de soins
2. Planification des mesures
3. Mise en œuvre des mesures prévues
4. Évaluation des soins et rétroaction

Afin de pouvoir effectuer ces sections, nous avons élaboré un formulaire d'enquête pour la première visite, en identifiant les besoins et surtout les souhaits du patient / invités et de la famille lors d'un entretien commun.

Dans la planification des mesures, nous sommes soutenus par un logiciel qui nous permet de coordonner et de consigner par écrit les souhaits et les besoins communs.

La mise en œuvre est ensuite présentée de manière cohérente pour notre personnel soignant et transparent dans la mise en œuvre.

L'évaluation est un élément important du processus de soins et est mise en œuvre à intervalles réguliers avec les différents acteurs.

Au Centre de jour pour personnes âgées, nous voulons travailler selon le système d'organisation des « soins de référence ». Les soins de référence signifient que l'invité de jour se voit attribuer un soin ou un soignant spécifique dès le début. En collaboration avec la direction, cela crée un soin individuel, hebdomadaire et journalier. Le soignant assigné accompagne l'invité de jour tout au long de la journée dans la mesure du possible, en accomplissant toutes les activités nécessaires et en essayant de répondre aux besoins et aux souhaits de celui-ci.

La documentation de soins fait partie intégrante du processus de soins, qui sert à examiner, développer et effectuer des soins individuels.

3.2. Soins

Au Centre de jour pour personnes âgées, la prise en charge sociale se déroule principalement dans des activités de groupe, qui sont adaptées à la composition quotidienne respective du groupe.

Dans les soins mobiles, les soins sociaux ont généralement toujours lieu dans des soins individuels.

Les services de soins servent à la stimulation mentale et contribuent à l'activité physique, ils signifient la participation à la vie sociale et sont destinés à promouvoir la satisfaction vécue.

Afin de faire l'expérience de la normalité de la vie quotidienne, nous essayons d'impliquer les patients ou les invités de jour dans les différentes activités. C'est là que se trouve la préservation des compétences quotidiennes dans le focus.

Tous les services de soins et d'activation visent les attentes, les souhaits, les capacités et les sensibilités des personnes à prendre en charge.

Les aspects saisonniers (noël, carnaval, jour férié national ...etc.) sont pris en compte dans l'organisation des offres.

Les offres comprennent :

- Promenades
- Activités quotidiennes (p.ex. cuisiner, faire la vaisselle, mettre la table)
- Lire le journal et discuter du contenu
- Entraînement de la mémoire de manière ludique
- Maintien et promotion de la mobilité (p.ex. sport assis, danse assise)
- Offres créatives (p.ex. peinture, création d'un jardin d'herbes aromatiques)
- Cercle de chant (écouter de la musique, chanter)
- Divers offres de jeux (jeux de société et de cartes)
- Lecture (pour et avec l'autre)
- Biographie
- Excursions spéciales d'une journée (excursion en bateau, visite de la maison de vos parents, visite du village où vous avez grandi)
- Conception des fêtes et des célébrations communes
- Désir de participer à des événements religieux (octave, procession dansante) etc...

3.3. Travail familial

Les soins holistiques et les soins exigent également une communication vivante avec les membres de famille en tant que lien important avec nos patients ou nos invités de jour. Vos expériences et conseils dans la vie quotidienne sont une aide et un soutien précieux pour nos collaborateurs. En particulier, dans la planification des offres et du travail de biographie, les proches sont impliqués dans la collecte d'informations.

De plus, nous soutenons les proches qui souhaitent être impliqués dans les soins.

S'il y a un besoin de discussion, tous les collaborateurs ainsi que la direction sont à la disposition des membres de famille. Si nécessaire, des rendez-vous peuvent également être pris en dehors des heures d'ouverture et des conseils de spécialistes externes peuvent être organisés.

3.4. Restauration

Dans votre domicile, nous vous proposons vos repas aux différents moments de la journée et vous aidons à obtenir la nourriture nécessaire pour une alimentation équilibrée. (faire les achats, commander des menu du jour, etc.) Sur demande, le soutien d'un nutritionniste peut être demandé.

Nous offrons un petit-déjeuner tous les jours à l'arrivée au Centre de jour pour personnes âgées. Le déjeuner est généralement pris en commun, et nous servons également une collation avant de rentrer vers

16 heures. Collations selon le désir et/ou les besoins de l'invité de jour. Des collations sont offertes selon les souhaits et / ou des besoins de l'invité de jour.

Les menus sont affichés sous forme d'un plan hebdomadaire en caractères bien lisibles. Nos menus sont variés, l'origine régionale des ingrédients et la référence saisonnière des plats sont importants pour nous.

Les repas sont livrés frais tous les jours. Les souhaits particuliers de nos invités de jour sont pris en compte dans le cadre de la possibilité de restauration de groupe.

Afin de prévenir les déficits nutritionnels, des régimes spéciaux peuvent être proposés, en particulier pour les patients souffrants de troubles de la mastication et de la déglutition.

Pour les patients souffrants de troubles de la démence, la nourriture de 'fingerfood' est offerte, de sorte qu'un « Eat by walking » est possible.

Les repas sont généralement pris en commun dans le salon/ salle à manger.

4. COMPOSITION DU PERSONNEL

4.1. Notre équipe

Afin de pouvoir garantir les soins les plus complets possible, notre équipe se compose de différents groupes professionnels.

- personnel domestique (aide-ménagères)
- personnel soignant (infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, aides-socio-familiales)
- personnel de soutien (éducateurs, auxiliaires de vie, aides - éducateurs)
- administration

Si nécessaire, nous pouvons faire appel à des prestataires de services externes tels qu'ergo-thérapeutes, kinésithérapeutes (kiné) ou psychologues.

Les collaborateurs du Groupe Hëllef sont tenus au secret professionnel en ce qui concerne la maladie des patients / invités de jour et sur leur situation personnelle, économique et autre et ne peuvent fournir aucune information à des tiers.

Une exception à l'obligation de confidentialité n'existe que dans la mesure où elle est ordonnée par la loi ou l'autorité compétente dans des cas individuels, ou si le patient / invité de jour a désigné une personne de confiance qui peut recevoir des informations.

Règles d'interaction respectueuse les uns avec les autres

Une approche respectueuse est la base de dialogue objectif et de la résolution des conflits.

Pour faire preuve de respect, il faut aussi le respect de soi-même. Afin de montrer du respect, il faut aussi le respect de soi-même.

Le respect est un investissement.

Seuls ceux qui sont prêts à se montrer respectueux envers les autres et à maintenir une relation respectueuse peuvent s'attendre à ce qu'ils fassent preuve de respect eux-mêmes, c.-à-d. vous pouvez-vous attendre à ce que nos collaborateurs vous traitent avec respect et estime, en retour, nous attendons que vous appréciiez également nos collaborateurs et leurs offres.

En cas de divergences, nous vous prions de contacter immédiatement la direction.

4.2. La direction

Présentation de la direction

Natacha **FASSIAN**
Directrice

Michèl **FASSIAN**
Chargé de direction -
Betreuung / Encadrement
Centre de jour pour
personnes âgées

Eve **FASSIAN**
Chargée de direction –
Pflege / Soins
Réseau d’aides et de soins

5. CONSEILS ET SERVICES

Sur demande, nous conseillons les patients, les invités de jour et leurs proches sur tous les sujets pertinents qui se posent dans leur vie quotidienne.

6. OFFRES SUPPLEMENTAIRES²

- Médiation d’une pédicure
- Préparation et administration de médicaments
- Commande et collecte de médicaments à la pharmacie
- Commande de matériel d'hygiène et d'incontinence
- Travaux de réparation, de montage, etc.

Pour toute autre demande, veuillez nous appeler ou en parler à notre personnel soignant.

7. DIVERS

- Contrat de prise en charge

Le contrat est signé entre le « patient » et le « Réseau » (Groupe Hëllef) au début de la prise en charge. Chaque partie en reçoit un exemplaire. Le contrat peut être résilié des deux côtés avec un délai de préavis d’un mois.

- Assurance de la responsabilité civile

Chaque collaborateur du Groupe Hëllef est couvert par une assurance responsabilité civile, n'hésitez pas à nous signaler les dommages matériels.

² Les offres supplémentaires sont payantes

En contrepartie, nous attirons l'attention sur le fait que chaque patient du Centre de jour pour personnes âgées a besoin d'une assurance de responsabilité civile dont la preuve doit être fournie lors de l'inscription ou de l'admission.

- Absence

Toute absence du patient ou de l'invité de jour doit nous être communiquée.

- Participation personnelle au Centre de jour pour personnes âgées.

La prise en charge est en principe gratuite pour les bénéficiaires de l'assurance dépendance, mais chaque patient doit payer une participation personnelle de 31.19 € (au 01.05.2025) par jour pour contribuer aux coûts des repas, collations, etc.

- Heures d'ouverture du réseau :

Habituellement de 6:00 à 23:00

Si nécessaire, en cas d'accompagnement palliatif 24/24 (sur accord préalable)

- Heures d'ouverture du Centre de jour pour personnes âgées :

de 8:00 à 17:00

- Service de bus / navette

Sur demande, les invités du jour peuvent être pris en charge à la maison par notre service de bus en semaine et ramenés le soir.

Lors des heures de ramassage, nous essayons de tenir compte des souhaits des familles dans la mesure de nos possibilités.

Étant donné que les heures de ramassage dépendent fortement de la situation actuelle de la circulation, nous vous demandons de comprendre s'il y a des décalages horaires.

- Vêtements et objets personnels

Lors de votre visite au Centre de jour pour personnes âgées, nous vous prions de veiller à ce que vos vêtements soient confortables et adaptés. En outre, lors de l'admission, vous recevez une petite liste de vêtements de rechange que nous gardons avec nous.

Nous attirons l'attention sur le fait que nos collaborateurs ne sont malheureusement pas en mesure de surveiller tous les objets de chaque invité de jour à tout moment, c'est pourquoi nous vous demandons de ne donner que les objets nécessaires.

Les objets personnels peuvent être marqués de votre nom de famille.

- Documents officiels

Nous avons besoin d'une copie de votre carte d'identité valide et d'une copie de votre carte de sécurité sociale.

- Livre de communication

Nous mettons à la disposition de tous les patients un livre de communication. Nous vous prions de l'utiliser et de nous faire part de vos préoccupations ou des changements.

- Matériel

Nous tenons à signaler que notre personnel soignant doit trouver sur place les différents matériaux (p.ex. gants de toilette, serviettes, savon, vêtements propres) afin de pouvoir fournir des soins de qualité. C'est pourquoi nous demandons votre collaboration. Si nécessaire, pour les personnes vivant seules ou par manque de temps pour les aidants familiaux, nous pourrions vous fournir du matériel. (p.ex. savon, lavettes jetables, serviettes, set à manicure etc. , (veuillez-vous référer à la liste jointe pour les coûts)

8. CONTACT

GROUPE HËLLEF Sàrl

9, Groeknapp

L - 6240 GRAULINSTER

Tél. 26 91 54

Site: www.groupe-hellef.lu

Courriel: contact@groupe-hellef.lu

Réseau d'aides et de soins :

Eve **FASSIAN**

Tél. : 26 91 54

Foyer de Jour / Centre de jour pour personnes âgées :

Michèl **FASSIAN**

Tél. : 26 91 54

ORGANIGRAMME

Organigramme du réseau d'aides et de soins à domicile et du Centre de jour pour personnes âgées

