



PROJET D'ETABLISSEMENT AIDE ET SOINS

CURA AIDE ET SOINS À DOMICILE SÀRL
2, am Brill L-3961 Ehlinge-sur-Mess
Tel : 27 17 20 Fax : 27 17 20 50
Mail : info@cura-soins.lu
Web : cura-soins.lu

TABLE DES MATIERES

PREAMBULE.....	3
1. PRESENTATION DE LA STRUCTURE	4
1.1. Historique.....	4
1.2. L'association gestionnaire	4
1.3. Situation géographique	4
1.4. Sécurité et sureté des personnes, des biens et des données	5
1.5. Philosophie de soins	5
1.6. L'organigramme général	9
2. L'INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT – LE PROJET PERSONNALISE.....	10
2.1. L'équipe pluridisciplinaire	10
2.2. Les grands principes	11
2.2.1 Le recueil de consentement.....	11
2.2.2. Le respect de l'intimité et de la vie privée	11
2.2.3. Le respect des droits et des libertés du client	11
2.2.4. Prise en charge des usagers atteints d'une démence	12
2.2.5. L'accompagnement de fin de vie digne et respectueux de la personne.....	18
3. UNE QUALITE ET UNE SECURITE DES SOINS ET DE L'ACCOMPAGNEMENT	23
3.1. La gestion des plaintes/réclamations	24
3.1.1. Objectifs de la gestion des réclamations.....	25
3.1.2. Méthode	26
3.2. Le projet de soins.....	28
3.3. Les Points forts du projet de soins.....	30
3.4. Le projet d'aide	31
4. LA BIENTRAITANCE.....	33
5. LES ACTES DE MALTRAITANCE	34
6. LE SIGNALEMENT	34
7. LES RESSOUCES HUMAINES.....	35
7.1. La formation.....	35
7.2. Les entretiens du personnel.....	38
7.2.1. L'entretien annuel	38
7.2.2. La prise en compte des risques psycho-sociaux	38
8. PLAN DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ET DE RESPECT DES REGLES D'HYGIENE ET SANITAIRE	40
9. MODALITES DE PRISE EN CHARGE DES CLIENTS.....	43
9.1. Procédure de coordination pour prestation d'actes infirmiers programmés ou en urgence	44
9.2. Procédure de coordination pour prestation de soins programmés	45
9.3. Procédure de coordination pour prestation de soins en urgence.....	46
10. COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE	47
10.1. Communication interne	47
10.2. Gi assurance dépendance réseaux	47
10.3. Communication externe.....	49
10.4. Contrats de sous-traitance et Partenariats	50
10.5. Protection des données à caractère personnel avec les prestataires	51
ANNEXES	52

PREAMBULE

Le projet d'établissement constitue un véritable outil d'anticipation, de développement et de prospective. Il s'agit d'un document incontournable pour les acteurs internes et externes de la société.

Le projet d'établissement de l'entreprise « CURA », est le fruit d'une réflexion collective, volontaire et d'une confrontation de points de vue concernant le mode de fonctionnement de la structure. Cette réflexion a été revue, en fonction des changements et attentes du ministère de la famille, des solidarités, du vivre ensemble et de l'Accueil datant du 27 Août 2024 et approuvée, après concertation, par le Conseil d'Administration en date du 29 Août 2024.

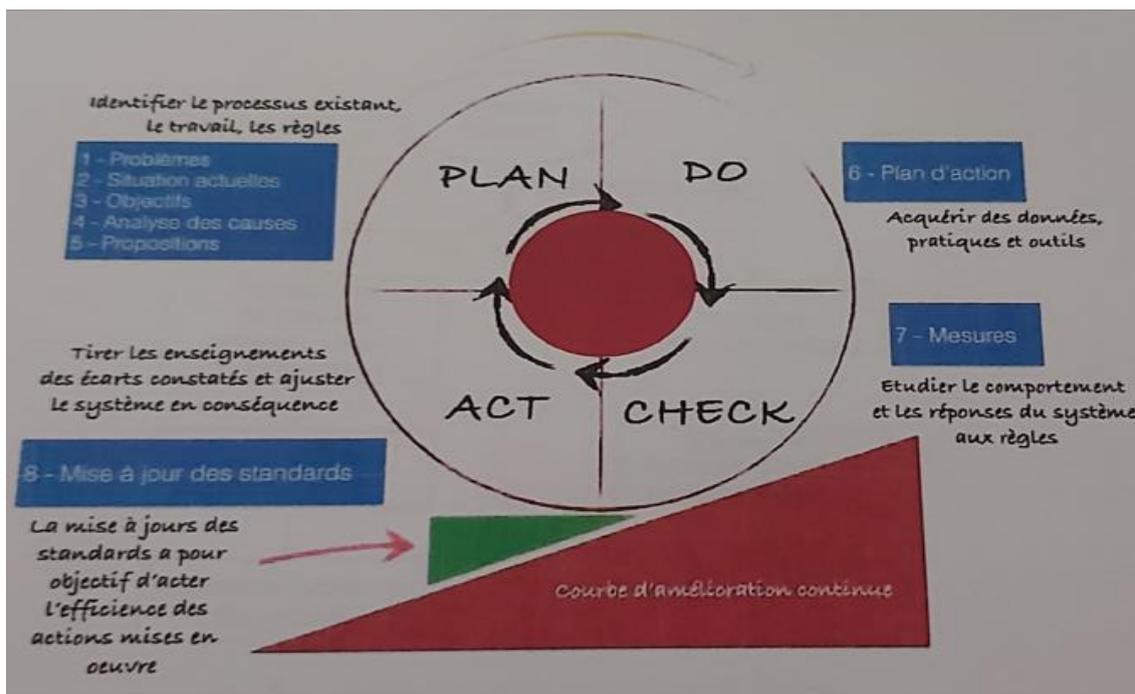
Le projet institutionnel est l'élément central de la politique menée par l'ensemble du personnel. Il permet d'adapter la prise en charge des clients en fonction de l'évolution de leur dépendance et fixe les orientations stratégiques de la société.

Ce projet d'établissement devra être un instrument de négociation avec les autorités lors de la prochaine réévaluation prévue dans un an.

Déoulant des valeurs défendues par la société, ce projet d'établissement a pour but de donner la vision de l'organisation à l'ensemble des acteurs collaborant au sein de l'entreprise.

Il est la ligne conductrice de toutes nos actions en faveur du bien-être et de notre recherche de la satisfaction de chaque client CURA.

CURA s'engage également à remettre régulièrement en question ses processus afin de les améliorer et ainsi progresser et apporter une offre de prise en charge optimale à nos clients.



1. PRESENTATION DE LA STRUCTURE

1.1. Historique

Cura, dont le siège social se trouve sur Ehlange-Sur-Mess, est une entreprise d'aide et de soins à domicile dédiée à venir en aide à toute personne en situation de dépendance.

Toute activité prise en charge soit par l'Assurance dépendance soit par l'assurance maladie.

Cura est une société à responsabilité limitée.

1.2. L'association gestionnaire

L'entreprise est gérée par un Conseil d'Administration comprenant 3 membres.

La volonté affichée de l'association est de poursuivre son développement dans le respect de valeurs éthiques de respect de la personne, de respect des convictions individuelles et d'ouverture à tous sans discrimination de quelque nature que ce soit.

L'entreprise n'aura pour mission que de répondre aux objectifs énoncés ci-dessous :

- Offrir des services à des partenaires, individuels ou collectifs, répondant aux mêmes buts et partageant les valeurs de notre société exemple : ergothérapeutes, psychologues, kinésithérapeutes etc...
- Proposer un management innovant permettant de répondre aux exigences actuelles des salariés œuvrant pour la société et le bien-être des clients pris en soins.

Le développement stratégique s'inscrit pleinement dans une logique de parcours du client avec une organisation coordonnée entre les différents professionnels de santé et/ou prestataires.

1.3. Situation géographique



1.4. Sécurité et sûreté des personnes, des biens et des données

La sûreté des personnes, des biens ainsi que des données personnelles des clients, familles et salariés est au centre des préoccupations de notre société. Cf. document ci-joint.

Dans ce but, un plan de sécurisation a été établi et consiste en :

- Pour les salariés : une motion spécifique sur le contrat de travail, remis à l'embauche.
- Pour les clients : une motion spécifique sur le contrat de prise en charge entre le client et Cura

1.5. Philosophie de soins

Les droits humains sont des droits inaliénables de tous êtres humains, sans distinctions aucune.

De ce fait, l'entreprise Cura, son conseil d'administration ainsi que tout le personnel qui compose la société s'engage à prendre en charge et soigner sans distinction aucune, notamment de race, de nationalité, d'origine ethnique, de langue, de religion ou de toute autre situation, chaque client. La prise en charge se fera dans le respect de valeurs éthiques, le respect des convictions individuelles et l'ouverture à tous sans discrimination de quelque nature que ce soit.

Nous soignons les malades, prenons en charge les plus âgés et apportons de l'aide aux plus démunis.

Nous essayons d'intégrer les familles et les amis dans nos thérapies et nos soins.

Nous accompagnons les mourants et leur famille. Tout le personnel CURA, a au minimum une formation de 40h en soins palliatifs et Mr Raach est la première personne qui, actuellement, suit la formation approfondie.

Ces formations ont pour but, à moyen terme, de créer un pool soignant avec à sa tête Mr Raach, et dont la spécificité sera l'accompagnement du client en fin de vie ainsi que l'accompagnement de la famille, l'aide et le soutien adapté étant nécessaire pour les accompagner au mieux.

En l'attente de la création de ce pool, CURA met en place un protocole de fin de vie Cf. *annexe A* CURA met également à disposition de la famille et des proches, un document « démarches à effectuer après un décès et ceci afin de diriger et conseiller la famille en deuil.

Une carte de condoléances sera également envoyée à la famille pour leur témoigner notre soutien.

Nous contribuons à l'aide sanitaire et sociale de la population.

Nous essayons de comprendre les inquiétudes et les besoins de nos concitoyens et d'apporter des réponses aux questions que se pose la société.

Nous assumons notre responsabilité sociale et réfléchissons aux questions d'éthique.

Le client pris en charge reste libre de ses choix :

- Nous apprécions infiniment la confiance qui nous est témoignée et nous nous assurerons de la satisfaction du client en lui proposant une fois par an un questionnaire de satisfaction. Ce dernier nous permettra de recueillir ses impressions et nous permettre d'améliorer nos prestations et prise en charge. *Cf. annexe B*
- L'histoire personnelle du client, sa culture et ses origines sont prises en compte dans nos soins
- Nous tenons compte des particularités culturelles et religieuses de chacun en respectant les coutumes et traditions de chacun.
- Nos décisions sont prises dans le respect des convictions des personnes dont nous nous occupons, de celles de leur famille de leurs amis ou de toute autre personne impliquée.
- C'est par le dialogue et une réflexion sur les principes d'éthique que nous essayons d'apporter une réponse aux cas les plus difficiles. En proposant, si nécessaire, une réunion éthique entre le client, un membre de sa famille « référent » / tuteur, le médecin de famille, une infirmière et un soignant ainsi que la chargée de direction, ceci afin d'élaborer et mettre en place une prise en charge spécifique aux besoins et demande du client.
- Nous lui apportons un sentiment de sécurité chaleureuse grâce à la mise en place du système « CARETRONIC NURSE CARE »

Il s'agit d'une tablette avec camera et bracelet d'alerte afin de rester en contact régulier avec le client et sa famille. La caméra et le bracelet sont directement liés au téléphone portable de l'ide, de jour comme de nuit, ainsi cette téléalarme s'active en cas d'urgence et permet aux soignants d'intervenir rapidement.

La tablette permet des transmissions entre la famille/le client en temps réel (heure de passage du soignant, remarques importantes etc...)

Il s'agit de transmissions entre le client / sa famille et CURA.

Il est important de noter que ce serait une innovation au Luxembourg car aucune autre structure n'en bénéficie actuellement. De plus le personnel intervenant jour et nuit est connu par le client. En effet, il ne s'agit pas de personnel externe n'intervenant que sur les cas urgents.

Le système devrait être mis en place rapidement et le coup restera à la charge de la famille.

A l'heure actuelle il n'est pas possible de chiffrer l'abonnement ainsi que la date de mise en place du système.

CURA travaille selon le model concept de Madame Virginia Henderson en intégrant

LES DIFFERENTES DIMENSIONS DU SOIN :

- La **dimension** éducative.
- La **dimension** préventive.
- La **dimension** de maintenance.
- La **dimension** curative.
- La **dimension** palliative

“ **Les soins infirmiers consistent principalement à assister l'individu, malade ou bien portant, dans l'accomplissement des actes qui contribuent au maintien de la santé (ou à une mort paisible) et qu'il accomplirait par lui-même s'il avait assez de forces, de volonté ou de savoir. C'est probablement la contribution spécifique de l'infirmière de pouvoir donner cette assistance de manière à permettre à celui qui la reçoit d'agir sans recours à l'extérieur aussi rapidement que possible.** ”

Dans la conception de Virginia Henderson, une personne est « en santé » tant qu'elle peut satisfaire seule à ces (ses) besoins. Le problème de santé va atteindre cette indépendance et rendre la personne dépendante du professionnel. Le rôle de ce dernier consistera donc à agir (en soignant, aidant, suppléant, etc.

La définition des soins infirmiers de base de Virginia Henderson s'applique à tous les malades et à tous les milieux. D'après Virginia Henderson, un besoin ne peut être atteint que si les besoins précédents sont déjà satisfaits.

Le modèle conceptuel de V.H met en évidence 3 notions importantes et qui sont :

- La notion de besoin fondamental.
- La notion de dépendance / indépendance.
- La notion de « source de difficulté »

Cf. Modèle conceptuel en soins infirmiers de Virginia Henderson Cf. *annexe C*

Cette vision schématique du fonctionnement et des besoins humains est un guide pour le soignant et les élèves. La grille des quatorze besoins est aussi utilisée pour établir l'anamnèse d'une personne ou un recueil de données infirmier, lorsqu'elle est demandeuse de soins, notamment de soins infirmiers.

De la Théorie à la pratique

Lors de la première visite de la chargée de direction au domicile du client, cette dernière va procéder à un recueil de données précises afin de pouvoir établir un dossier individuel le plus complet possible Cf. *annexe D*

Cette collecte de données, non exhaustive, permet de faire l'inventaire de tout ce qui concerne le client. Cette étape descriptive a pour but de rechercher des informations permettant d'appréhender le client dans sa globalité.

Ces informations sont tant administratives que médicales et se conforment au RDG du 13 décembre 2017.

Le recueil de données nous renseigne sur qui est le client, ce dont il souffre, ses habitudes de vie, de le situer dans son environnement, de l'état de satisfaction de ses besoins fondamentaux, identifier les conséquences de la survenue de sa pathologie.

Il nous permet de recenser les informations ayant une importance pour la prise en charge actuelle, voire d'envisager une première évaluation ou une réévaluation à l'Assurance Dépendance.

Le but ultime étant d'appréhender le patient dans sa globalité et de lui proposer une prise en charge personnalisée et concrètement adaptée à SES besoins.

Il sera attribué au client AD, ou en attente d'une AD, deux référents : une IDE et un soignant.

Leur mission est de tenir à jour le dossier du client ainsi que le classeur présent au domicile et de le présenter lors des démarches de soins.

La Démarche de Soins Infirmiers permet d'assurer une prise en charge globale et cohérente du client dépendant en différenciant les besoins en AEV, des activités, des besoins en aide à la vie quotidienne et doit aboutir sur le projet de soins.

Les indicateurs de qualité pour la prise en charge du client seront également les indicateurs de la qualité de la prise en charge et de la satisfaction du client par CURA car ils permettent l'évaluation et le suivi régulier.

Trouver un lien entre différents indicateurs permettra une approche holistique du client.

Ces informations permettront d'établir une semaine type qui sera revue régulièrement en réunion pluridisciplinaire afin d'assurer une prise en charge adaptée au client.

Elle permettra également d'envisager ou, le besoin d'une réévaluation et de faire un bilan avec l'aidant informel, s'il y en a un (l'aidant veut-il toujours de ce rôle, a-t-il besoin d'aide, de temps de repos etc...)

L'infirmière responsable est en charge de retranscrire les données dossier papier sur le système Gi care. En cas d'absence de l'IDE responsable, la tâche incombera à une IDE présente sur le site. Ce recueil va être complété par les infirmières lors de leurs passages consécutifs et le complément d'information sera également noté dans le Gi care.

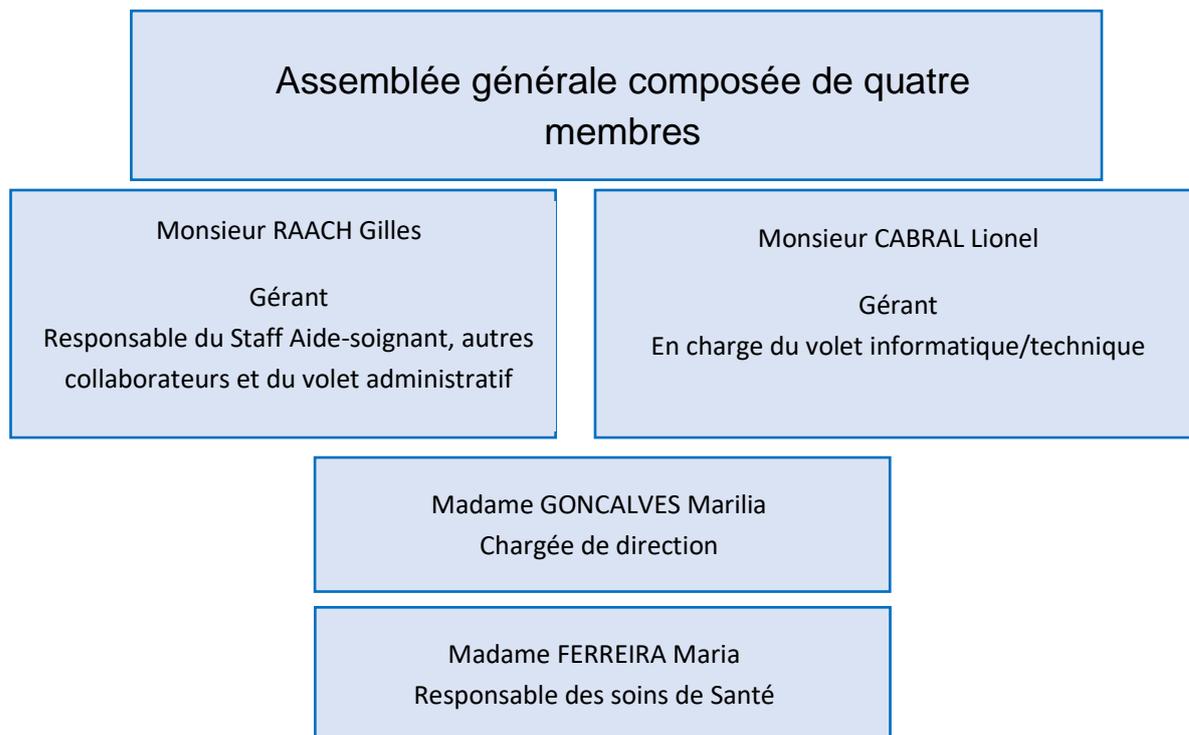
Le recueil de données va donner lieu toutes les huit semaines au plus tard, et, plus tôt si l'état de santé du client le nécessite, à une démarche de soins en équipe pluridisciplinaire et sera transcrite sur le logiciel Gicare par l'un des référents du client.

S'en suivra une évaluation (la date de l'évaluation sera déterminée en fonction de l'urgence et/ou des objectifs à atteindre) qui nous permettra d'évaluer l'efficacité et/ou le réajustement de la prise en charge si besoin.

Il se peut que l'objectif ne soit pas entièrement atteint l'équipe pluridisciplinaire doit alors identifier les actions à réajuster ou à apporter. Si l'objectif n'est définitivement pas atteint, l'équipe devra alors chercher les raisons de cet échec.

1.6. L'organigramme général

La structure de l'organigramme est validée par le Conseil d'Administration. L'exécution, la composition et l'actualisation de celui-ci est du ressort de la direction.



2. L'INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT – LE PROJET PERSONNALISE

2.1 L'équipe pluridisciplinaire

Le projet de soins et d'accompagnement comporte l'ensemble des actions déterminées et mises en œuvre par une équipe pluridisciplinaire en réponse aux besoins de santé et aux souhaits/attentes des personnes prises en charge.

De ce fait et une fois par semaine ou si la situation du client se dégrade, une réunion pluridisciplinaire se tiendra en compagnie, dans la mesure du possible de tous les intervenants.



Une équipe de collaborateurs
où chacun est engagé au service du collectif
dans une dynamique positive autour d'un projet commun

2.2 Les grands principes

Le projet personnalisé est **un outil de coordination entre tous les professionnels** intervenant auprès du client et a comme objectif de répondre à ses besoins et à ses attentes.

Chaque client a des attentes et des besoins singuliers que nous, professionnels devons intégrer dans un projet personnalisé.

Pour nous, professionnels de l'entreprise Cura, portons une attention particulière sur les points suivants :

2.2.1 Le recueil du consentement

La recherche du consentement est une de nos priorités qui porte notamment sur :

- L'information sur son état de santé et les soins proposés
- L'acceptation du refus de soins
- La sensibilisation des professionnels sur le respect de la confidentialité des informations
- La possibilité pour le client de désigner une personne de confiance et de rédiger des directives anticipées
- La nécessité des démarches auprès de l'Assurance Dépendance (1^{ère} évaluation, réévaluation, demande de matériel etc...)

2.2.2 Le respect de l'intimité et de la vie privée

Le caractère privatif du domicile du client est un principe affirmé de l'établissement. Le règlement de fonctionnement précise les modalités.

2.2.3 Le respect des droits et des libertés du client

Celui-ci se doit d'être explicité et s'appuyer sur un raisonnement humain, éthique, clinique et réglementaire.

Ainsi, ce respect des droits de la personne se doit non seulement d'être apposé mais nécessite inlassablement une sensibilisation, une concertation, un dialogue et une réflexion en équipe pluridisciplinaire afin d'admettre l'expression des difficultés éventuelles et des éventuelles situations rencontrées.

Le domicile du client un lieu de travail où des professionnels sont soumis à des règles, des responsabilités et des règles éthiques.

La mise en œuvre du projet personnalisé est :

- ✓ Un devoir pour l'ensemble des professionnels dans le but de proposer un accompagnement de qualité, respectueux et adapté à la singularité de chaque client
- ✓ Mais également la recherche d'un compromis entre les souhaits de la personne et les contraintes de l'entreprise. Tout refus de soin sera pris au sérieux et discuté avec le client afin de trouver un compromis ensemble. S'il le faut, les horaires de prise en charge seront changés. Le soignant le ciblera dans le Gi care

2.2.4 Prise en charge des clients atteints d'une démence

Il existe différents types de démence : la démence d'Alzheimer, la démence vasculaire, la démence fronto-temporale et la démence sémantique. Le point commun est la détérioration cognitive progressive, qui se caractérise par des altérations des processus cognitifs tels que : l'orientation, l'attention, la concentration, la mémoire à court et long terme, ainsi que des troubles du comportement et de l'humeur qui limitent l'autonomie et l'indépendance des clients atteints de démence. Les conduisant à avoir besoin de l'aide individuelle de spécialistes tels que des kinésithérapeutes, des infirmières, etc...

L'objectif de CURA consiste à mettre en œuvre des stratégies quotidiennes efficaces, intégrées dans une routine et fournir aux soignants des outils et des stratégies de contact et d'appréhension du client pour l'aide au mieux et satisfaire au mieux les besoins et attentes des clients et des familles. Encouragez la participation active des aidants, des amis en les impliquant dans le processus de planification et de sélection des activités.

Malgré un trouble neurocognitif, ce sont des êtres humains qui méritent notre attention, notre patience, notre empathie, nos soins et surtout beaucoup d'amour. L'important est d'apprendre à être flexible, à s'adapter et à faire preuve de patience. Si une activité ne se déroule pas comme prévu, il faut être prêt à ajuster « les plans » ou à essayer quelque chose de nouveau.

Ces stratégies nous permettent de communiquer de manière optimale et affirmée avec les membres de la famille ou notre client. L'objectif est de les aider dans l'accomplissement de leurs activités quotidiennes, de contribuer à l'atteinte d'une meilleure qualité de vie et enfin développer des liens affectifs positifs qui génèrent la tranquillité et surtout la sécurité.

CURA se base sur 15 stratégies pour communiquer avec un membre de la famille ou le client ainsi que sur la démarche de soins pour adapter une prise en charge individuelle pour chaque client :

1. Utilisez le ton de la voix en fonction de ses besoins auditifs, déterminez si le client a des déficiences auditives ou utiliser des appareils auditifs. L'utilisation de tons doux de voix peut ne pas être utile pour tous les clients. Le soignant CURA identifier les caractéristiques de nos clients et de proches pour déterminer le ton qui leur permet de nous entendre clairement.
2. Parlez clairement et lentement afin que le client ou le membre de la famille puisse saisir les informations fournies. Évitez d'utiliser des mots inhabituels ou de parler rapidement. Privilégier la langue maternelle du client.
3. Donnez des instructions concrètes, une instruction à la fois, par exemple : « Fermez le placard, ouvrez la fenêtre, faites la vaisselle ». Ne pas s'encombrer d'instructions complexes. Tant que cela est possible, ne pas faire à la place du client. La guidance est plus utile au client.
4. Établissez un contact visuel à tout moment, par exemple : lorsque vous recevez une instruction, lorsque vous parlez ou posez des questions sur quelque chose. Donc le soignant doit se positionner en face du client et à sa hauteur.
5. Aux stades avancés, utilisez et encouragez l'utilisation de gestes pour compléter la communication. Par exemple : le geste de se brosser les dents, de s'endormir, de dire oui et non. Tant que cela est possible, ne pas faire à la place du client. La guidance est plus utile au client.
6. Établissez un contact physique avec le client, appuyez doucement sur sa main ou sur son épaule tout en donnant une instruction ou en parlant avec appréciation.
7. Appelez-le par son nom, ou demandez-lui comment il aimerait être appelé, ne pas infantiliser avec des diminutifs ou avec des termes incorrects tels que vieil homme, grand-père, vieil homme.
8. L'aider à récupérer des informations, donner des indices phonologiques ou sémantiques sur la façon dont on commence le mot ou le concept qu'il veut nous dire. Par exemple : nom d'un fruit commun (po) = pomme.
9. Dans les états avancés de démence, utiliser un support visuel à travers des signes, des pictogrammes, un album photo physique ou numérique.
10. Validez le discours du client. Ne confrontez pas l'information, encouragez-le à répondre à de nouvelles questions au lieu de répéter sans cesse qu'il nous a parlé du sujet à plusieurs reprises. Exemple : il nous a dit trois fois qu'il était allé au parc, au lieu de le confronter, demandons-lui ce qu'il a vu dans le parc ? Quand c'était ? Comment se sentait-il ? Quels autres parcs connaît-il ?
11. Incitez le client à écrire des phrases courtes
12. Incitez les clients à communiquer avec d'autres personnes
13. Demandez-lui d'aborder un sujet qui le passionne, posez-lui des questions à ce sujet
14. Effectuez les répétitions pertinentes, répétez sans exagération les instructions ou les informations dont le client a besoin. Trop de répétitions peut amener le client à s'énerver.
15. Établissez des rôles et avoir un temps de travail de qualité avec le client. Le soignant a également besoin de repos pour être dans un état physique et émotionnel optimal avec le client.

Même en période de turbulence, lorsque la maladie atteint un stade sévère, certaines activités peuvent stimuler les fonctions cognitives des clients, améliorer leur qualité de vie et initier des moments de joie et de lumière. CURA a réfléchi à des activités et à leur intégration dans le quotidien du client.

Les activités sont adaptées aux intérêts, aux capacités et aux préférences individuelles de chaque client. Elles se basent également sur la démarche de soins. Les activités sont bien sur régulièrement évaluées, réajustées et modifiées si besoin.

Ce n'est parce que les personnes démentes perdent la mémoire, leurs capacités de communication ou leurs capacités à se mouvoir qu'il faut les laisser patienter tranquillement seuls. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, toute stimulation est susceptible de raviver des souvenirs, d'améliorer la coordination, de favoriser le dialogue et de susciter des émotions positives. Dans le détail :

- La stimulation cognitive aide à ralentir la progression de la maladie en préservant les capacités mentales restantes.
- La stimulation mentale peut améliorer la qualité de vie des malades en les aidant à se sentir plus incluses dans le monde qui les entoure, en réduisant leur frustration et en favorisant leur bien-être général.
- En maintenant les capacités fonctionnelles et cognitives autant que possible, la stimulation peut favoriser l'autonomie et retarder la dépendance aux soins aussi longtemps que possible.
- Participer à des activités stimulantes peut aider à renforcer les liens sociaux et émotionnels en créant des moments de connexion et de partage (aussi bien entre les malades qu'entre les malades et leurs proches).
- La stimulation physique peut aussi aider les patient(e)s à prendre du plaisir, à maintenir leur mobilité, à améliorer leur humeur et à prendre confiance.
- Enfin, la stimulation cognitive et sociale contribue à réduire les comportements tels que l'agitation et l'agressivité en offrant une opportunité d'expression de la frustration et de l'anxiété.

Les activités sont :

a) L'art thérapie : la peinture, le dessin, le collage, la poterie, la couture, l'écriture ou encore la musique et le chant.

- L'art-thérapie permet une forme de communication non verbale qui facilite les échanges entre les personnes atteintes de démence avancée et leurs proches. C'est un moment d'échange et de sociabilisation.
- S'engager dans des activités artistiques leur permet de renforcer leur concentration, d'entretenir leur mémoire et de stimuler leur capacité à régler des problèmes.
- L'art-thérapie offre aussi un espace sûr aux clients pour exprimer leurs émotions, leurs peurs et leurs angoisses qui peuvent être difficiles à exprimer verbalement.
- Enfin, le processus créatif peut favoriser un sentiment d'accomplissement et de fierté renforçant ainsi leur estime et leur bien-être général.

b) La muséothérapie / visites

En fonction des possibilités financières des clients, (CURA prenant en charge la partie collaborateurs) la muséothérapie consiste à profiter des visites de musées et des interactions avec la culture pour améliorer le bien-être et la qualité de vie des clients déments. Elle considère les musées, leurs galeries et leurs collections comme un lieu de soin à part entière : le fait d'observer et de commenter des œuvres d'art procure autant de bienfaits que le fait de déambuler dans un musée et d'écouter une médiatrice culturelle :

- En offrant la possibilité de discuter d'œuvres d'art et d'apprendre de nouvelles informations historiques ou culturelles, la muséothérapie stimule les fonctions cognitives
- Les visites de musées et l'observation d'œuvres d'art peuvent aussi inspirer la créativité et encourager l'expression personnelle des clients
- Les musées offrent un environnement calme et apaisant, loin des stimulations externes stressantes, ce qui peut apaiser les clients et les aider à se détendre
- Ils proposent aussi une variété de stimuli sensoriels, engageant la vue, le son et parfois même le toucher, ce qui peut être agréable et stimulant pour les clients
- C'est l'occasion de partager un moment en compagnie d'autres personnes et de renforcer son estime de soi lorsque l'on reconnaît une œuvre et que l'on partage ses impressions

c) Les puzzles, les jeux de mémoire et de concentration : il faut faire attention à ne pas proposer des jeux enfantins car la personne démentie est un adulte et non un enfant

- Ils aident à stimuler et à renforcer les compétences cognitives et fonctionnelles, aussi bien la mémoire, que la concentration ou la résolution de problèmes, la reconnaissance de formes, la coordination motrice fine et la planification
- Les puzzles et les jeux de mémoire sont aussi apaisants pour les personnes en proie à une démence car ils offrent une activité structurée et familière qui peut aider à réduire l'anxiété et le stress
- Pour de nombreuses personnes, ces jeux sont aussi des activités agréables et engageantes qui leur offrent un sentiment de satisfaction et d'accomplissement
- Bien que certaines de ces activités puissent être réalisées de manière individuelle, elles sont aussi l'occasion de partager et d'interagir avec d'autres personnes
- On peut proposer également des jeux de construction ou d'adresse, des jeux de cartes ou d'échecs, des jeux de mémoire, des casses-têtes, des sudokus, des jeux de lettres et de tri comme les mots croisés, les mots mêlés, le Scrabble, le Pictionary ou le Memory, des jeux d'identification de lieux, de drapeaux ou de personnalités, etc...

d) L'exercice et les activités physiques douces

L'exercice physique et les activités douces sont extrêmement bénéfiques pour les personnes atteintes de démence.

Bien que ces activités ne puissent pas guérir la maladie, elles peuvent aider à améliorer la qualité de vie et à ralentir la progression des symptômes.

L'exercice physique :

- améliore la mémoire, l'attention et d'autres fonctions cognitives des malades
- aide à réduire l'anxiété, la dépression, l'agitation et d'autres symptômes comportementaux associés à la maladie
- favorise un sommeil de meilleure qualité, ce qui peut contribuer à une meilleure humeur et à une meilleure cognition
- renforce les muscles et améliore l'équilibre, ce qui permet de maintenir la mobilité et de prévenir les chutes
- libère des endorphines, des hormones qui procurent une sensation de bien-être, réduit le stress et améliore l'humeur

Plusieurs activités peuvent être bénéfiques, comme la marche, le yoga ou encore la danse. Elles doivent être adaptées aux capacités et aux intérêts des clients. Commencer par des activités douces et augmenter leur intensité ou leur durée progressivement en surveillant les signes de fatigue ou de surmenage.

e) Le jardinage

Ce dernier implique de pratiquer des activités liées à la culture et à l'entretien de plantes aromatiques, de plantes d'intérieur ou de légumes etc....

- Le jardinage favorise la logique et la réflexion
- Il offre une variété de stimuli sensoriels, tels que les textures des plantes, les parfums des fleurs et le contact avec la terre, ce qui peut stimuler
- Le jardinage implique une gamme d'activités physiques douces, telles que la plantation, le désherbage, l'arrosage et la taille, qui peuvent aider à maintenir la mobilité, à renforcer les muscles et à améliorer la coordination
- Le contact avec la nature peut être apaisant et revitalisant : le jardinage aide à réduire le stress, l'anxiété et la dépression, tout en favorisant une sensation de calme et de bien-être mental
- Le jardinage offre également l'occasion d'apprendre et d'explorer, ce qui peut aider à stimuler les fonctions cognitives. Cela peut inclure la reconnaissance des plantes, l'apprentissage des techniques de jardinage et le suivi des progrès des plantes au fil du temps
- Enfin, le jardinage est une forme d'expression créative et personnelle qui permet de partager des connaissances avec leurs proches ou d'autres personnes

Il est important de choisir des tâches adaptées aux capacités physiques et cognitives de chaque personne, en leur fournissant un soutien et une assistance lorsque cela est nécessaire

f) Les activités "souvenirs"

Les activités « souvenirs » en famille ou entre amis permettent de stimuler la mémoire et favorisent les interactions sociales, ce qui améliore le bien-être général et la qualité de vie des personnes démentes.

Parcourir des albums photo, regarder des vidéos de moments heureux et importants ou encourager les personnes démentes à partager leurs souvenirs et leurs anecdotes. Écoutez les morceaux préférés, visionnez leurs films préférés, laissez-les manipuler des objets familiaux, etc.

Choisir un lieu calme et confortable pour éviter les distractions. Faire preuve de patience et de bienveillance : l'important est de profiter du moment.

g) Cuisine, rangement, ménage etc...

Toutes les tâches quotidiennes peuvent être prétexte à stimulation dans la mesure où elles sont adaptées aux capacités de chaque personne :

- En cuisine, on peut par exemple les inciter à réunir et à mélanger des ingrédients, à couper des légumes simples, à mettre la table, à préparer le repas de son animal de compagnie, etc.
- De même, on peut impliquer les personnes dans des tâches de rangement simples, comme plier des serviettes, trier des vêtements, ou classer certains objets
- Les tâches ménagères sont aussi l'occasion de stimuler la coordination et la cognition : demandez-leur de vous aider à dépeussier une table, à passer un coup de balai ou de chiffon, laver la vaisselle etc.

2.2.5 L'accompagnement de fin de vie digne et respectueux de la personne

Une réflexion éthique en équipe pluridisciplinaire incluant, le client, si cela est possible, la famille, la personne de confiance, le tuteur(trice), le médecin, et tous les protagonistes intervenant auprès du client, a lieu d'être pour adapter au mieux cet accompagnement. L'objectif de CURA consiste à mettre en œuvre des stratégies quotidiennes efficaces afin de participer au soulagement des douleurs physiques, morales et spirituelles ainsi que les autres symptômes associés à la fin de vie. CURA et son personnel aident à préserver la qualité de vie des clients en fin de vie.

Pour CURA, il est important d'inclure la famille dans les soins et de leur proposer de rester auprès du client s'ils le désirent. Les soignants et toute personne travaillant pour CURA doit impérativement adopter une posture d'écoute active et d'empathie.

La prise en charge de la fin de vie s'organise ainsi :

a) Soins de base :

- Hygiène corporelle et capiluve
- Soins de peau (massages des points de contact, des mains, du crâne)
- Attention aux lèvres qui peuvent gercer (baume à lèvres et le cas échéant masser avec du fromage blanc)
- Bouche sèche : Glandosane spray ; pratiquer des soins de bouche réguliers
- Sécheresse du nez : utiliser des sprays ou des crèmes hydratantes
- Sécheresse des yeux : Utiliser des larmes artificielles
- Surveillance de la diurèse in/out
- Latéraliser le client même s'il bénéficie d'un matelas alternant
- Commander un lit médicalisé avec matelas alternant et coussin anti-escarre pour le fauteuil
- Penser à hydrater le client tant qu'il accepte, attention aux risques de fausse route (ne pas hésiter à épaissir les liquides)
 - Il n'y a plus d'interdits pour les boissons et les aliments
(Se référer à la biographie pour connaître les goûts des clients)
 - **Seul interdit et limites sont les allergies alimentaires**

b) Soins de confort :

- Soins de bouche :
- Utiliser des bâtonnés trempés dans des liquides et/ou miel
- Penser aux bâtonnés glacés
- Préférer des vêtements amples adaptés au client
- Penser à mettre le client en position demi-assise afin d'éviter au possible l'encombrement bronchique
- Demander si le client veut une présence religieuse

c) Prise en charge psychologique :

- Voir avec le médecin et la famille pour une prise en charge des angoisses / de l'anxiété médicamenteuse si les thérapies douces ne donnent que peu ou pas de résultats.
 - Privilégier une musique douce et des moments de calme
 - Possibilité d'utiliser l'aromathérapie

Les **huiles essentielles de « passage »** favorisent le **lâcher-prise** nécessaire au passage avant la mort. L'angoisse de la mort est mieux appréhendée grâce à leurs propriétés anxiolytiques. Elles sont utilisables en diffuseur.

- Huile essentielle de **pruche** (*Tsuga canadensis*)
Son rôle anti-stress est lié principalement à l'acétate de bornyle et au limonène. Ses pinènes « cortison-like » sont propices à la lucidité des derniers instants avec les proches.
- Huile essentielle de **nard de l'Himalaya** (*Nardostachys jatamansi*)
Elle apaiserait l'anxiété par mécanisme gabaergique tout en étant antidépressive. Son action calmante cardio-respiratoire est un plus pour favoriser le relâchement.
- Huile essentielle de **rose de Damas** (*Rosa damascena*)
Remède aux souffrances de cœur, elle combat la tristesse. Le citronellol et le géraniol, participent au soulagement de l'anxiété.
- Huile essentielle d'**encens** (*Boswellia carterii*)
Elle ramène la paix intérieure recherchée en méditation. Ses monoterpènes encouragent la clarté mentale et l'élévation spirituelle.

Les essences d'agrumes (**orange douce, bergamote**) très réconfortantes sont particulièrement bien indiquées pour diminuer l'anxiété. Les huiles essentielles de **litsée citronnée** ou de **marjolaine à coquilles** chassent les idées noires. Lorsque l'angoisse culmine, les huiles essentielles de **petit grain bigarade, ylang ylang, camomille noble** ou de **lavande fine** sont très adaptées.

- Massage doux des mains, tête, nuque, pieds, dos etc...
- Une présence et des mots réconfortants

d) Gestion de la douleur

- Veiller à la prise du traitement et surtout évaluer son efficacité
Au besoin contacter le médecin pour des antalgiques appropriés
Utiliser les échelles de douleur (EVS / Doloplus)
- Positionnements à évaluer

Ne pas hésiter à utiliser des coussins pour permettre une position antalgique agréable pour le client

Si une personne arrive en fin de vie, elle ne veut plus manger, ni boire, et peut exprimer son désir de mourir

- Réunir l'équipe pluridisciplinaire pour discuter de la situation surtout s'il n'y a pas de directive anticipée
- Informer le médecin
- Informer la famille/tuteur
- Conseiller à la famille et au médecin de se mettre en contact pour discuter de la situation. Si l'état du client le permet il doit être présent
- Trouver une solution commune avec le client, la famille, le médecin et l'équipe pluridisciplinaire

Que faut-il faire pendant la nuit, le week-end et le jours fériés lorsque l'équipe soignante de service se retrouve seule et le médecin traitant n'est pas joignable ?

- Résoudre les problèmes pendant la journée et avant le week-end et les jours fériés avec le médecin traitant.
- Prévoir avec le médecin traitant un protocole de traitement pour ces périodes. Lui demander s'il est joignable durant cette période au mieux lui demander son numéro de portable.

L'accompagnement des mourants en fin de vie

Toute personne peut accompagner. Ce n'est pas la quantité de la relation qui est importante mais la qualité.

Dans le cadre du « Total pain » les soignants doivent être attentifs à :

- La douleur physique :
Utiliser les différentes échelles de la douleur ex : Doloplus
Prévenir le médecin en cas de douleurs physiques
- La douleur Sociale :
Comprendre la perte de son identité et être à l'écoute
Aider la personne mourante, dans la mesure du possible à régler ses derniers désirs et/ou en informer la famille qui peut prendre le relais
- Douleur psychique :
Être à l'écoute des angoisses et au besoin prévenir le médecin traitant
- Douleur spirituelle :
Être à l'écoute et si la demande est faite contacter l'équipe pastorale de la confession religieuse du client pour les derniers sacrements

L'accompagnement des familles, aidants et toute personne proche

- Accompagner, assister, soutenir
- Les intégrer dans les soins s'ils le veulent
- Les laisser choisir les vêtements et être là si besoin
- Demander à la famille s'il faut enlever les bijoux ex : alliance
- Expliquer à la famille la marche à suivre pour la déclaration du décès et les

La chambre du mourant

- Créer une ambiance sereine et calme
- Au besoin, même s'il s'agit du domicile du résident, ne pas hésiter à ranger, à désencombrer si cela est possible
- Utiliser de l'aromathérapie
- Mettre une musique douce selon les désirs du client

Toilette mortuaire

Si la famille le désire, et en fonction des rites religieux, l'équipe peut faire la toilette mortuaire. Proposer à la famille si elle veut participer. La toilette mortuaire est un dernier hommage des proches, de plus elle permet une certaine continuité de la relation physique et surtout la prise de conscience de la fin de vie.

3. UNE QUALITE ET UNE SECURITE DES SOINS ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'intervention des soins à domicile, parfois choisie, parfois contrainte est une étape où la personne doit s'adapter à un nouveau mode de vie et à une nouvelle organisation de sa vie quotidienne.

Nous, professionnels de CURA, considérons que nous devons proposer des prestations respectant le vécu, les habitudes de vie permettant à la personne de se sentir serein lors de notre intervention.

C'est pourquoi, notre éthique, nos valeurs et notre mission reposent sur le maintien d'une qualité de vie à travers :

- ✓ Favoriser la création de relations de confiance entre la personne et les gens qui l'accompagnent
- ✓ Le respect de la personne et de sa dignité
- ✓ La personne est considérée avant sa maladie
- ✓ La médication n'est pas utilisée comme un moyen de contrôle des comportements et ne sert pas à remplacer des accompagnements humains ou à combler des lacunes organisationnelles ;
- ✓ Le respect de sa vie privée c'est-à-dire, dans la mesure du possible,
- ✓ Une réflexion en continu sur la liberté d'aller et de venir
- ✓ Le respect des rythmes de vie en favorisant, dans la mesure du possible, un cadre souple permettant à la personne de décider de son horaire
- ✓ La prise en compte et le respect des droits de la personne

La conception de nos prestations est l'individualisation des soins et une recherche constante de la satisfaction et du bien-être du client. Ainsi, les objectifs en termes de qualité et de sécurité des soins et de l'accompagnement visent à :

- ✓ Favoriser l'intégration des soignants au domicile du client, la structure et les services s'ajustent à la personne et à ses besoins, et non l'inverse, d'où la variété des réponses que nous pouvons apporter
- ✓ Favoriser, le cas échéant, l'implication de la famille
- ✓ Dynamiser les capacités du client en maintenant, voire en améliorant, leur autonomie fonctionnelle et mentale au niveau optimal
- ✓ Préserver et promouvoir l'estime de soi (Les accompagnements ne sont pas orientés sur les déficits, mais sur les ressources et les capacités des personnes)
- ✓ Privilégier la qualité de vie du client et la communication

- ✓ Tous les comportements ont un sens et constituent un message qui nous est adressé et que nous nous efforçons de comprendre. Les étiquettes sont invalidantes : elles autorisent implicitement à transposer la totalité du problème ou du comportement sur la personne et son état. Dépasant ces étiquettes, nous nous questionnons sur notre rôle et notre part de responsabilité lors des comportements difficiles.
- ✓ C'est à nous, intervenants, de trouver les voies d'accès à l'univers de l'autre, et non pas à la personne d'arriver à comprendre notre réalité
- ✓ Améliorer la qualité des soins dispensés par la concrétisation d'une prise en charge globale du client en organisant la complémentarité entre les différents intervenants

Assurer la continuité des soins par l'élaboration des divers documents et outils facilitant la transmission des donnés. Cf. 1.5 Philosophie de soins.

3.1 La gestion des plaintes / réclamations

La gestion des plaintes signifie principalement que les plaintes sont traitées de manière structurée et qu'une plainte est considérée comme un processus d'optimisation de la relation entre le client et CURA que la plainte soit déposée par le client(e), les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux.

En plus de la base légale : Art. 9 du RDG du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de la prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge.

« Afin de s'assurer de l'implication de la personne dépendante et de son entourage dans l'amélioration continue de la prise en charge, l'Administration d'évaluation et de contrôle (AEC) de l'assurance dépendance évalue l'existence d'un mécanisme formalisé de gestion des plaintes chez le prestataire d'aides et de soins.

Ce mécanisme de gestion des plaintes fait l'objet d'une information de la personne dépendante et de son entourage. »

La gestion des plaintes fait partie intégrante de notre culture d'entreprise et ceci afin de traiter les suggestions, les préoccupations et les plaintes de manière ouverte et honnête afin de les exploiter et d'en tirer des leçons, contribuant ainsi à l'amélioration continue de la qualité de notre travail quotidien.

Notre déclaration de mission dit ceci : L'esprit d'équipe et la confiance mutuelle ne sont pas une évidence, mais doivent être mis en œuvre par nous tous encore et encore. La volonté d'avoir une conversation ouverte est une condition préalable importante pour résoudre les problèmes. Si les divergences d'opinions conduisent à des conflits, nous utilisons des opinions constructives.

Le modèle EFQM, qui sous-tend notre politique qualité, précise ce qui suit.



Par des enquêtes de satisfaction, chacun (client, famille, collaborateur) sera sollicité par CURA pour évaluer la société et ses actions en termes de satisfaction des besoins et des attentes du public dans son ensemble. Cela inclut l'évaluation par les clients, familles et collaborateurs de l'attitude de l'entreprise à l'égard de la qualité de vie, de l'environnement et de la conservation des ressources mondiales ainsi que les mesures internes de l'entreprise dans ce contexte.

Cette action proactive vise une diminution des plaintes et une compréhension réciproque. En effet, c'est là que se trouvent les preuves de la satisfaction des clients, de la satisfaction des employés etc...

Une mesure extrêmement significative est la tendance du rapport symptômes/activité au fil du temps. Un système de gestion des plaintes correctement géré devrait afficher en permanence cette mesure. La gestion des réclamations est intégrée dans la gestion de la qualité en tant que composante favorisante et est donc soumise au contrôle direct de la direction de l'entreprise.

Le traitement des plaintes est l'affaire du chargé de direction.

Mais il est également important de démontrer l'ouverture de l'entreprise aux suggestions et aux investissements. Seule une entreprise qui s'intéresse réellement à son environnement et aux connaissances qu'on lui apporte peut se développer avec succès.

3.1.1. Objectifs de la gestion des réclamations :

Restaurer la satisfaction des plaignants que ce soit le client(e), les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux.

Minimiser l'impact négatif sur l'entreprise.

L'utilisation des informations provenant des plaintes pour identifier les erreurs et les faiblesses et pour initier les mesures correctives appropriées.

3.1.2. Méthode :

Permettre la critique par des moyens appropriés :

Il n'est pas facile de critiquer sous la forme d'une plainte formulée avec précision. Nous offrons à tous les plaignants potentiels, mais particulièrement à nos clients, leurs familles et employés, les ressources et structures suivantes :

Informations sur notre gestion des réclamations. Aides, par ex. sous forme de formulaires de plainte.

Chaque formulaire sera remis à la direction par voie postale ou remis aux collaborateurs qui le remettront à la direction.

La chargée de direction confirme que les plaintes sont traitées sans délai et fournissent un retour d'information approprié au plaignant. Une première réponse doit être apportée dans les 48 heures ou au plus tard le 1er jour ouvrable après réception de la réclamation (en cas de jours fériés ou de week-end).

Affectation et classification des réclamations :

Chaque plainte est importante. Clarifier les faits en détail est la première étape du traitement d'une plainte. Cela peut déjà avoir lieu dans l'un des points de contact lors de la réception de la plainte, ou si nécessaire lors d'une discussion ultérieure avec le plaignant.

Si les faits sont clairs, une classification et une évaluation précises sont nécessaires afin de pouvoir initier des mesures adaptées à la situation. Il est important de déterminer

- Qui est le plaignant (résident, membre de la famille, employé.)
- Quel domaine concerne la plainte (soins, médicaments, logement, cuisine, administration.)
- Quelle est la nature du problème sur lequel se fonde la plainte (par exemple insulte, soins inappropriés, informations insuffisantes, logement médiocre...)
- Quelles conséquences possibles ont découlé du problème ou peuvent en résulter, et dans quelle mesure cela est-il urgent et étendu
- Le traitement du problème sera-t-il être (blessures corporelles, dommages matériels, problèmes dans le domaine des droits personnels...)

Analyse des causes profondes et actions correctives :

Après affectation et classement par la chargée, une analyse précise des causes en collaboration avec les responsables des zones touchées

Menée dans le but d'introduire des mesures correctives concrètes. La mise en œuvre de ces mesures correctives sera ensuite vérifiée quant à leur efficacité et si tel est le cas nécessaire, optimisé.

Information et rétablissement de la satisfaction :

Traiter les problèmes de manière ouverte et honnête nécessite également que toutes les personnes impliquées soient pleinement informées des résultats de l'analyse des causes profondes et des mesures correctives. Les mesures nécessaires au règlement des dommages doivent également être prises rapidement et facilement et mises en œuvre avec la cohérence nécessaire.

Le processus d'apprentissage :

Le traitement rapide et efficace des problèmes du travail quotidien nous tient à cœur. Cependant, éviter les problèmes grâce à un processus d'apprentissage systématique et continu est un défi auquel nous sommes confrontés dans le cadre de la politique qualité définie basée sur le modèle EFQM.

Pour ce faire, nous devons systématiquement enregistrer et traiter tous les problèmes dont nous sommes informés par des plaintes ou que nous découvrons grâce à des mécanismes de contrôle, les vérifier encore et encore après que des améliorations ont été apportées et, si nécessaire, les optimiser davantage.

La gestion des réclamations fait partie intégrante de notre règlement intérieur.

Les employés, les familles et clients sont spécifiquement informés de l'existence qu'un formulaire de réclamation est disponible : le premier interlocuteur en cas de réclamation est la chargée de direction qui répond au contact

Puisque chaque collaborateur est également un point de contact potentiel pour les réclamations, cette structure de points de contact définie doit être connue de tous : les réclamations sont enregistrées systématiquement et de manière neutre.

Elles sont transmises au secrétariat de direction. L'attribution et l'évaluation de la réclamation sont effectuées par la Direction.

Dans le cadre de l'assurance qualité et après achèvement du processus de réclamation, chaque partie recevra une copie des documents relatifs à la plainte.

3.2. Le projet de soins

Le projet de soins est attribué aux infirmières. Cf. 1.6 de la théorie à la pratique

L'IDE travaille selon son rôle propre :

- prépare et distribue les médicaments
- change les pansements
- effectue les prélèvements sanguins, les injections IM, SC, IV
- mesure la tension et la température
- prodigue les soins d'hygiène. Lors de toilettes lourdes et avec pansements l'IDE se concerta avec sa collègue soignante afin de se retrouver en même temps chez le client concerné. C'est un confort pour le résident mais également pour les soignants.
- veiller au confort et à la sécurité du malade
- appliquer les prescriptions médicales des médecins
- prendre en charge la surveillance de l'état du patient (effets secondaires ou complications liés au traitement)
- travailler de concert avec les aides-soignants et les médecins pour prodiguer les meilleurs soins
- assurer des tâches administratives (suivi des dossiers médicaux, gestion des plannings de soins, organisation des entrées et sorties des patients...)

Le projet de soins constitue un cadre de référence théorique, qui permet de développer la connaissance, la réflexion et d'orienter l'action professionnelle. Il permet de personnaliser les soins, de les organiser et d'appréhender la globalité du champ d'action de l'infirmier. Les soins pluridisciplinaires sont ainsi planifiés et pensés.

Il consiste en la formulation de la problématique à partir de l'analyse des données recueillies, permettant ainsi de poser les bases de l'élaboration du projet de soins. C'est une grille de lecture qui est utilisable par tous afin de faciliter la pratique et d'avoir un langage et un but commun.

Il s'agit à partir des problèmes identifiés de construire un plan d'intervention qui consiste à fixer les objectifs, programmer les actes de soins et organiser leur mise en œuvre ainsi que leur évaluation. Cette phase dite de décision s'effectue dans le cadre d'une collaboration pluriprofessionnelle et ceci afin de définir les conditions de mise en œuvre et de suivi du projet de soins, en tenant compte des ressources et besoins de la personne prise en charge et/ou de son entourage.

Au final, elle se concrétise par un plan d'intervention inscrit dans un processus dynamique fondé sur une alliance thérapeutique et la négociation de compromis avec le client.

Après avoir identifié les problèmes s'en suit une phase où il faut décider des actions à mettre en œuvre : la phase de décision.

Cette phase consiste en l'élaboration d'un plan d'action journalier sous la forme d'un tableau. Le plus souvent, ce plan d'action journalier fait apparaître les problèmes identifiés dans la problématique, qui sont énoncés généralement par ordre de priorité avec précision, clarté, concision et exhaustivité. Cela veut dire que les problèmes sont nommés, on donne également l'étiologie (tel problème lié à ... se manifestant par...).

Ensuite face à chaque problème on détermine les objectifs cohérents en tenant compte des ressources et des contraintes. Ils doivent être réalisables, mesurables et observables. Il peut y avoir un ou plusieurs objectifs pour chaque problème c'est à dire que les objectifs doivent couvrir tous les éléments du problème.

Pour chaque objectif des actions vont être mises en place, elles sont de nature : technique, relationnelle et éducative. Ces actions peuvent être accomplies sur prescription médicale ou dans le cadre du rôle propre, elles visent l'atteinte des objectifs énoncés. Elles doivent, par ailleurs, être adaptées, sécuritaires, efficaces et privilégier le confort et bien sûr viser l'économie et ses actions sont formulées de façon synthétique et personnalisées. Ces objectifs sont discutés en groupe lors des réunions de démarche de soins. Ces démarches se basent sur le recueil de données fait par l'IDE quelques jours avant la démarche.

Un listing des dates des démarches de soins sera établi. Chaque client aura 1 à 2 démarches par an. Ces actions vont être planifiées, il s'agit de la planification horaire des actions qui ont été prévues et cela de façon personnalisée en précisant les acteurs et en tenant compte des principes d'hygiène et de la législation en vigueur.

Les actions décidées et mises en place lors de la démarche de soins seront réévaluées afin de confirmer leur justesse.

Ce projet de soin et son suivi se font via la démarche de soin qui se trouve dans le logiciel GIAD RESEAU duquel bénéficie CURA.

La spécificité du SOIN et de notre ACCOMPAGNEMENT réside dans le PRENDRE SOIN de la personne dans sa globalité.

Toutes les dimensions de la personne accueillie sont à prendre en compte : physique, psychologique, sociale, spirituelle....

Toutes les catégories professionnelles intervenant au sein de la structure sont amenées à répondre aux besoins, attentes et souhaits de la personne.

Nos pratiques professionnelles se veulent être bienveillantes avec une réflexion en continu quant à leur remise en question.

Notre mission et notre devoir sont de dispenser des prestations conformes aux exigences de l'Assurance Dépendance ou sur base d'une ordonnance.

Afin d'en assurer un suivi optimal du soin, régulièrement la chargée de direction intégrera une tournée qu'elle fera avec l'infirmière.

3.3. Les points forts du projet de soins

L'encadrement médical : une collaboration entre les équipes et les médecins traitants

La signature de convention entre différents partenaires : CHEM et Hôpital Kirchberg pour garantir une continuité des soins au retour à domicile

L'organisation de la prise en charge du client : attention portée aux besoins spécifiques

L'organisation des soins : individualisation de l'accompagnement par nos professionnels en interne et à la demande du client

Le recueil des données relatives aux risques inhérents à la situation de fragilité du client : chute, état cutané, suivi nutritionnel, altération des sens, fragilité psychologique et isolement familial etc ..., divers assessments

Les moyens pour favoriser l'autonomie des clients :

L'autonomie des personnes âgées est un enjeu de première importance. La perte d'autonomie implique une dépendance du client et en effet un accompagnement et une prise en charge pour continuer de faire les actions quotidiennes de la vie. Il est donc essentiel de trouver des moyens pour conserver au maximum cette autonomie.

Favoriser l'autonomie, selon CURA implique :

- Construire un partenariat égalitaire : découvrir ce qui motive la personne et ce qu'elle souhaite accomplir.
- Se concentrer sur ses points forts : que sait déjà faire la personne et comment pouvons-nous développer cela ?
- Renforcer la résilience et la confiance : qu'est-ce qui aidera la personne à se sentir plus capable de gérer la vie quotidienne ?
- Observez et encouragez – même lorsque la personne trouve une activité difficile et que le soignant veut l'aider ou faire à la place de.

Il est important de bien choisir ses objectifs en amont lors des démarches de soins.

Il est important de convenir des objectifs avec la personne si cela est possible, ou avec la famille ou l'aidant, en tenant compte de ce qui est important pour elle et de ce que le service vise à atteindre. Les objectifs peuvent inclure des choses comme la participation à des activités sociales ou de loisirs, ainsi que des tâches pratiques ou quotidiennes.

Il faut s'assurer que les objectifs de la personne :

- peuvent être mesurés
- prendre en compte leur santé et leur bien-être
- refléter ce qu'ils veulent accomplir pendant et après la prise en charge
- réfléchir à la manière dont leurs conditions ou leurs expériences les affectent
- refléter leurs meilleurs intérêts et souhaits.

Des activités permettent également de travailler l'autonomie au quotidien, ainsi :

- Le sport cérébral
- Rédigez une biographie
- Regarder un album-photo et échanger des souvenirs
- Sport comme la marche et soin du corps
- Maquillage, coiffure
- Cuisine, couture, jardinage
- Des jeux de société
- L'art thérapie, musicothérapie etc...

Ce recueil, non exhaustif ainsi que des démarches de soins permettront une amélioration de la prise en soins et de l'accompagnement du client. Cf. Annexe G

3.4. Le projet d'aide

Le projet d'aide est attribué aux aides-soignants, auxiliaires de vie, ASF. Cf. 1.6 de la théorie à la pratique

Il intervient dans le cadre du rôle propre de chaque corps de métier pour effectuer les soins et les activités de la vie quotidienne des personnes âgées, malades, handicapées, hospitalisées, qui ne sont plus capables de se prendre en charge seules.

L'aide travaille selon son rôle propre

Il doit apporter une aide et un soutien tout en assurant un maximum de confort et en encourageant l'autonomie de la personne. Le collaborateur(trice) intervient également dans les tâches domestiques. En effet, le collaborateur prend en charge l'entretien ménager c'est-à-dire l'entretien courant des pièces d'habitation afin de favoriser le bien être à domicile mais permettant également de lutter contre l'isolement social.

Chaque aides-soignants, auxiliaires de vie, ASF exerce sous la responsabilité de l'infirmier et dans le cadre de ses attributions.

Ce sont les soins liés aux fonctions d'entretien et de continuité de la vie qui vise à compenser partiellement ou totalement un manque ou diminution de l'autonomie du client.

L'aide est dans l'accompagnement de la personne dans les activités de la vie quotidienne et contribue grandement à son autonomie.

Le soignant travaille obligatoirement en collaboration avec les infirmiers et ainsi donc participe à l'élaboration et à la mise en place du projet individuel de soin via la démarche de soins.

La spécificité du SOIN et de notre ACCOMPAGNEMENT réside dans le PRENDRE SOIN de la personne dans sa globalité.

Toutes les dimensions de la personne accueillie sont à prendre en compte : physique, psychologique, sociale, spirituelle...

Toutes les catégories professionnelles intervenant au sein de la structure sont amenées à répondre aux besoins, attentes et souhaits de la personne.

Les aides prodiguent également des gardes fixées avec l'attente et les besoins du client tel que les courses, un passage à la banque, à la poste, un rendez-vous médical, aller chez le coiffeur ou simplement une promenade, une visite au cimetière, dans un lieu de culte etc... et apportent ainsi une présence attentive et sécurisante.

Les aides secondent l'entourage et collaborent au bien être, confort physique et moral du client.

Ce projet de soin et son suivi se font via la démarche de soin qui se trouve dans le logiciel GIAD RESEAU duquel bénéficie CURA.

Nos pratiques professionnelles se veulent être bienveillantes avec une réflexion en continu quant à leur remise en question.

Notre mission et notre devoir sont de dispenser des prestations conformes aux exigences de l'Assurance Dépendance ou sur base d'une ordonnance.

Afin d'en assurer un suivi optimal du soin, régulièrement la chargée de direction intégrera une tournée qu'elle fera avec le soignant.

4. LA BIENTRAITANCE

La bientraitance a pour but d'accompagner et faciliter la mise en œuvre de la politique de la bientraitance de la société.

Elle (Veiller au Bien) englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs ...) et permet un développement harmonieux.

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein de la société.

Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

La bientraitance impose :

- Un ensemble de comportement, d'attitudes respectueuses de la personne ;
- La recherche d'un environnement adapté ;
- L'exigence de professionnalisme.

Chaque personne a besoin que l'on préserve son bien-être psychique et physique, que l'on respecte son rythme de vie, ses envies, ses goûts, son autonomie.

Elle concerne tous les membres de l'équipe et consiste en :

- Prendre soin du client
- Participer à son alimentation
- Délivrer des soins adaptés aux besoins du client
- Réaliser l'entretien de sa chambre et/ou de son domicile
- Avoir une communication adaptée
- Accompagner
- Communiquer et faire le lien avec la famille, les proches dans le respect du secret professionnel et du désir du client
- Accompagner la personne dans ses déplacements en évitant de la laisser seule.

5. LES ACTES DE MALTRAITANCE

Violence PHYSIQUES :

- Contention et gavages abusifs, abus sexuels, dénutrition, coups, fractures...

Violences PHYSIOLOGIQUES :

- Harcèlement, grossièretés, chantage, humiliation, menaces, intimidation, culpabilisation, infantilisation, punition...

Violences MÉDICAMENTEUSES :

- Excès ou privation de médicaments, non prise en compte de la douleur...

Violences FINANCIÈRES :

- Rétention de pension, vol, extorsion d'argent, procurations abusives...

NÉGLIGENCES passives ou actives :

- Placement autoritaire, manque de soins et d'aide dans les gestes de la vie quotidienne, enfermement.

6. LE SIGNALEMENT

Le secret professionnel ne peut juridiquement être opposé.

La non-diffusion d'une information relevant d'un cas de maltraitance doit être considérée comme une complicité.

Tout salarié a obligation de signalement. La loi protège ceux qui parlent ...

La bientraitance constitue un axe majeur de la qualité de la prise en charge des résidents, développée par tous les professionnels de l'établissement.

Toute personne ayant constaté un acte de maltraitance doit directement en parler à son, sa responsable et direction qui mettra directement tout en œuvre.

7. LES RESSOURCES HUMAINES

7.1. La formation

CURA impulse une dynamique de formation continue. L'amélioration de la prise en charge des clients passe par une actualisation permanente des connaissances et des qualifications du personnel.

Les actions en faveur de la formation continue sont à envisager au regard des objectifs et perspectives du projet d'établissement, mais elles doivent également répondre aux besoins individuels des salariés pour permettre à chacun de construire son projet professionnel.

Un feedback de formation sera protocolisé.

En effet, quelques mois après avoir terminé la formation, il est nécessaire de mesurer son impact en situation professionnelle et plus précisément sa valeur ajoutée pour le salarié.

L'évaluation de la formation est multiple et peut être fastidieuse, mais elle sera nécessaire à l'association afin d'obtenir un solide retour sur investissement en validant les apports bénéfiques des dispositifs dispensés.

Plusieurs méthodes pourront être utilisées en vue d'évaluer cette étape, notamment la mise en place d'une grille d'analyse de l'évolution des comportements suite à la formation.

Enfin, à travers des échanges avec les écoles de formation, CURA accueillera des stagiaires (service à la personne, élève aide-soignant, élève infirmier...)

Actuellement tout le personnel francophone a suivi des cours de Luxembourgeois sur le site de CURA et chacun a obtenu le niveau B1.

Régulièrement les échanges se font en Luxembourgeois afin de promouvoir la langue du pays et permettre au personnel de la mettre en pratique. Il est demandé aux collaborateurs de s'exprimer, chez le client, dans la mesure du possible, en Luxembourgeois.

D'autre part, le personnel n'ayant pas la formation de 40h en soins palliatif est inscrit à cette dite formation.

Mr Raach suit actuellement une formation de 160h en soins palliatifs.

Les IDE ont également eu une formation chez Bionext (laboratoire d'analyses)

CURA a mise en place des référents :

- Plaies
- Hygiène
- Escarres et poids
- Chutes
- Psychogériatrie

Chaque référent est inscrit dans une formation spécifique et ceci afin de proposer une approche professionnelle.

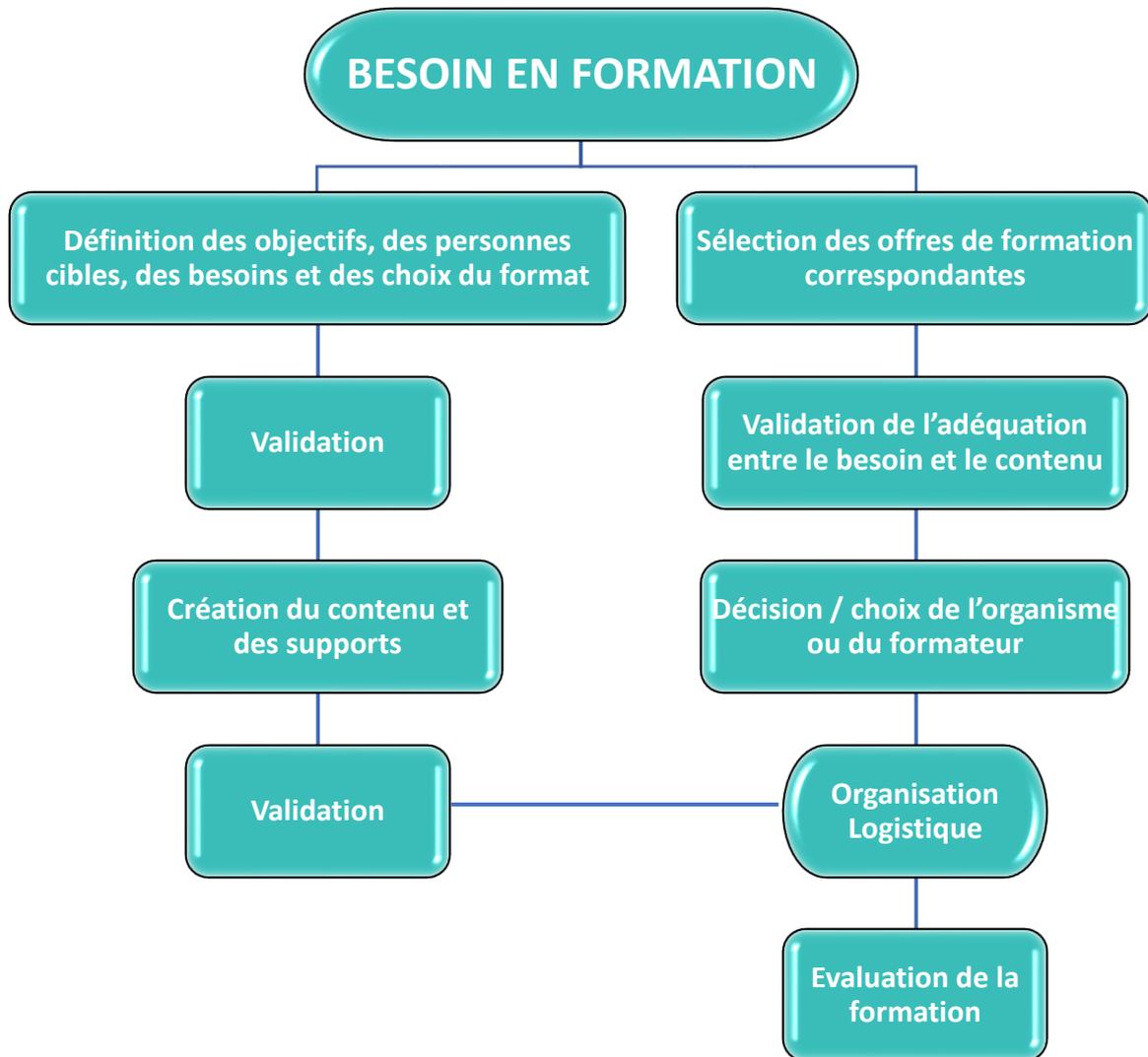
Les formations sont régulières afin de **mettre à jour les compétences et acquis** et pour permettre d'en **acquérir de nouvelles**.

Les salariés s'améliorent dans leur mission et leur rôle car ils gagnent en aisance, en maîtrise des outils et en compréhension des enjeux ainsi qu'un confort et une sécurité dans leur travail.

Les intérêts pour CURA sont multiples :

- L'amélioration de la productivité
- La hausse de la satisfaction client
- La baisse de l'absentéisme et du turn-over
- L'attractivité de l'entreprise en phase de recrutement

Les formations sont proposées et discutées lors des entretiens individuels de fin d'année en fonction des besoins du collaborateur et en fonction des besoins de CURA.



7.2. Les entretiens du personnel

7.2.1. L'entretien annuel

Dans le respect de la réglementation et pour permettre le recueil des souhaits des salariés ainsi que leur expression, l'entretien annuel est réalisé annuellement par la chargée de direction.

Cet entretien, moment de dialogue et de motivation, permettra :

- ✓ L'identification de ses points forts et ceux restant à améliorer
- ✓ L'identification de ses besoins en formation

Une grille d'entretien est complétée par les deux parties. Chaque salarié assure son auto-évaluation, dresse son bilan de l'année écoulée et mesure l'atteinte ou non de ses objectifs pour les réajuster et en déterminer de nouveaux pour l'année à venir avec la chargée de direction.

7.2.2. La prise en compte des risques psycho-sociaux

L'ensemble des salariés s'implique dans sa mission « de prendre soins et d'accompagner ». Cette mission est d'autant plus difficile que les salariés sont confrontés à la grande dépendance, la maladie etc....

Au-delà de la difficulté physique de l'accompagnement de la personne âgée dépendante, le personnel est soumis à une charge psychologique induite par les demandes multiples et complexes du résident et de sa famille. Cette charge psychologique se trouve aggravée par les conséquences d'éventuelles erreurs ou omissions générant de fait un stress au travail.

La parole permet d'évacuer cette souffrance et de limiter le risque de comportements maltraitants ou le risque d'absentéisme. Il est nécessaire de ménager, durant le temps de travail, des moments de dialogue en équipe, mais surtout de prévoir des moments d'échange avec la direction.

Une fois par mois se tiendront, au sein de la société, des réunions de service permettant de donner la parole aux soignants. 15 jours avant la réunion sera posé au tableau dans la salle des ordinateurs une feuille où les soignants pourront inscrire les thèmes sur lesquels ils veulent discuter.

CURA s'engage avec ouverture d'esprit et compréhension à proposer à ses collaborateurs :

- Une atmosphère de travail agréable. Chaque collaborateur se verra offrir gratuitement tous les jours un smoothie de fruit frais ou des fruits frais
- Chaque collaborateur se doit, dans la mesure du possible, d'apporter à son travail de la bonne humeur, de la sincérité et un comportement respectueux envers les autres.
- Celui qui considère son travail sensé et gratifiant, parvient à une identification avec son entreprise et sa mission.
- **La communication est donc une condition essentielle au bon fonctionnement de l'entreprise.**

- Tous les collaborateurs et leurs supérieurs hiérarchiques sont soumis à une obligation d'information et bénéficient du droit à être informés.
- Des compliments appropriés et une critique justifiée contribuent à la valorisation du travail et encouragent l'identification avec l'entreprise et ses objectifs.
- La transparence et le dialogue sont des éléments importants dans les cas de litige. Les divergences d'opinions et les conflits doivent être résolus grâce au dialogue et à la compréhension des arguments de chacun.
- Nous respectons la personnalité de chaque collaborateur. La diversité des intérêts personnels doit être au service de l'intérêt général. Les limites de l'intérêt particulier sont le respect de l'intégrité et de la dignité des hommes, de l'espace vital et des intérêts de l'entreprise.
- L'esprit d'équipe n'est pas une évidence, mais un objectif à atteindre grâce à la volonté de chacun.
La qualité de notre travail suppose une coopération interdisciplinaire. Par conséquent, la compréhension mutuelle des différents intervenants est un bien indispensable.
- L'organisation de célébrations communes encourage la coopération au sein de l'entreprise. Ainsi régulièrement pour les fêtes importantes, les collaborateurs recevront une attention de la part de la direction (Chocolat à Pâques, repas d'équipe à Noël, etc...)
- La compétence sociale exige un comportement exemplaire.
- Gérer son personnel, c'est aussi habiliter ses collaborateurs à tirer profit des changements leur permettant une adaptation optimale aux conditions de travail en évolution constante.
- Nous prenons en compte les opinions des collaborateurs concernés par les décisions à prendre.
- Les décisions doivent être transmises de telle sorte qu'elles puissent être comprises de tous.
- Prendre et communiquer des décisions en partenariat encourage le processus d'apprentissage.
- Le fil rouge de notre concept de direction est d'associer tous les acteurs à un processus d'apprentissage favorisant la réflexion, la volonté et la concertation communes.
- Afin de faciliter la vie personnelle du collaborateur, il est mis à leur disposition, dans la salle des ordinateurs, un classeur où chacun peut noter 2 vœux par semaines, un récapitulatif des protocoles et procédures actualisées, ainsi que toutes les informations nécessaires au collaborateur.

CURA a confiance en ses collaborateurs

- Sans ses collaborateurs, notre entreprise ne pourrait pas accomplir ses missions.
- Nous respectons la personnalité de chacun de nos collaborateurs et encourageons leur développement personnel en leur témoignant notre confiance.
- Grâce à une politique de communication interne objective et détaillée, nous témoignons notre confiance à nos collaborateurs, et leur apportons sécurité et orientation.
- La discrétion est indispensable dans l'échange d'informations.
- Nos collaborateurs savent qu'ils peuvent se confier à nous, mais que nous ne parlerons pas d'eux.
- Si l'un ou l'autre de nos collaborateurs se trouve dans une situation difficile, nous nous devons d'appliquer notre responsabilité sociale. Par exemple : une avance sur salaire etc...
- Donner de notre temps et prendre notre temps

- Dans la société moderne, le temps est un bien très précieux. Aimer son prochain, c'est aussi lui offrir de son temps. Nous consacrons notre temps à nos patients et clients.
- Le temps en lui-même n'est pas seulement une dimension quantitative et mesurable. Ce qui importe c'est la qualité et l'intensité du temps que nous donnons.
- Le temps et la pression de l'échéance déterminent notre vie professionnelle. Être conscient que l'on ne peut pas toujours tout planifier est essentiel pour une utilisation efficace et judicieuse de son temps. Avoir du temps pour les autres et accorder de son temps est un principe d'amour du prochain appliqué à notre activité quotidienne.
- Si nous estimons que notre travail a un sens, le temps que nous y investissons n'est plus ressenti comme une contrainte. Une identification à nos tâches et à l'entreprise ouvre des espaces de temps et d'action qui donnent place à un travail satisfaisant.
- Nous nous prenons également le temps de réfléchir à notre avenir en tant qu'entreprise chrétienne.
Nous souhaitons nous adapter à cette société en évolution et continuer à prendre soin de nos malades et personnes âgées. Servir l'homme sera toujours et encore le fondement de notre entreprise, de notre travail.

8. PLAN DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ET DE RESPECT DES REGLES D'HYGIENE ET SANITAIRE

La politique de prévention du risque infectieux constitue un enjeu majeur de santé publique tout au long du parcours de prise en charge de l'utilisateur par un professionnel de santé, dans tous les secteurs de soins (curatif et préventif). Pour CURA, promouvoir les bonnes pratiques professionnelles dans ce domaine est essentiel.

CURA met un point d'honneur à protéger ses collaborateurs en mettant du matériel adapté et en quantité suffisante à disposition (gants nitrile jetables aux tailles nécessaires, gants stériles, masques, masques FFP2 et FFP3, charlottes, sur chaussures jetables, lunettes de protection, visières, combinaisons intégrales etc...) ainsi que des affiches préventives et des mini formations, dans les locaux de CURA, sont régulièrement réalisées.

Des procédures existent en interne et font référence à :

- L'utilisation des produits et matériel de nettoyage.
- Un classeur est mis à disposition des collaborateurs afin de mettre à disposition les « fiches de données de sécurité » pour chaque produit utilisé par CURA. En cas de contact, le collaborateur peut prendre cette fiche et partir à l'hôpital avec les bonnes données permettant une prise en charge optimale.
- L'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer
- CURA a une collaboratrice référente hygiène qui va aller en formation fin d'année
- L'utilisation de l'équipement de protection individuel
- L'utilisation de tenue professionnelle
- Chaque collaborateur reçoit et entretient :

- 5 t-shirts en coton
- 5 blouses
- 1 gilet polaire
- 1 blouson d'hiver

Chaque vêtement de travail abîmé est remplacé par CURA

Le travail effectué par les salariés peut occasionner des salissures plus ou moins importantes. Le salarié a donc la possibilité d'assurer sa propreté individuelle sur son lieu de travail. En effet, le collaborateur bénéficie d'une douche, de lavabos correctement équipés (distributeurs de savon liquide poubelles, sèche-mains électrique, de papier jetable en nombre suffisant).

- La prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine
- L'utilisation de produits antiseptiques
- La gestion de l'environnement : déchets, excréta, matériel
- Procédure à respecter à l'encontre d'un usager ou d'un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse
- Procédure de déclaration d'infection

La déclaration des maladies infectieuses est une obligation pour les maladies

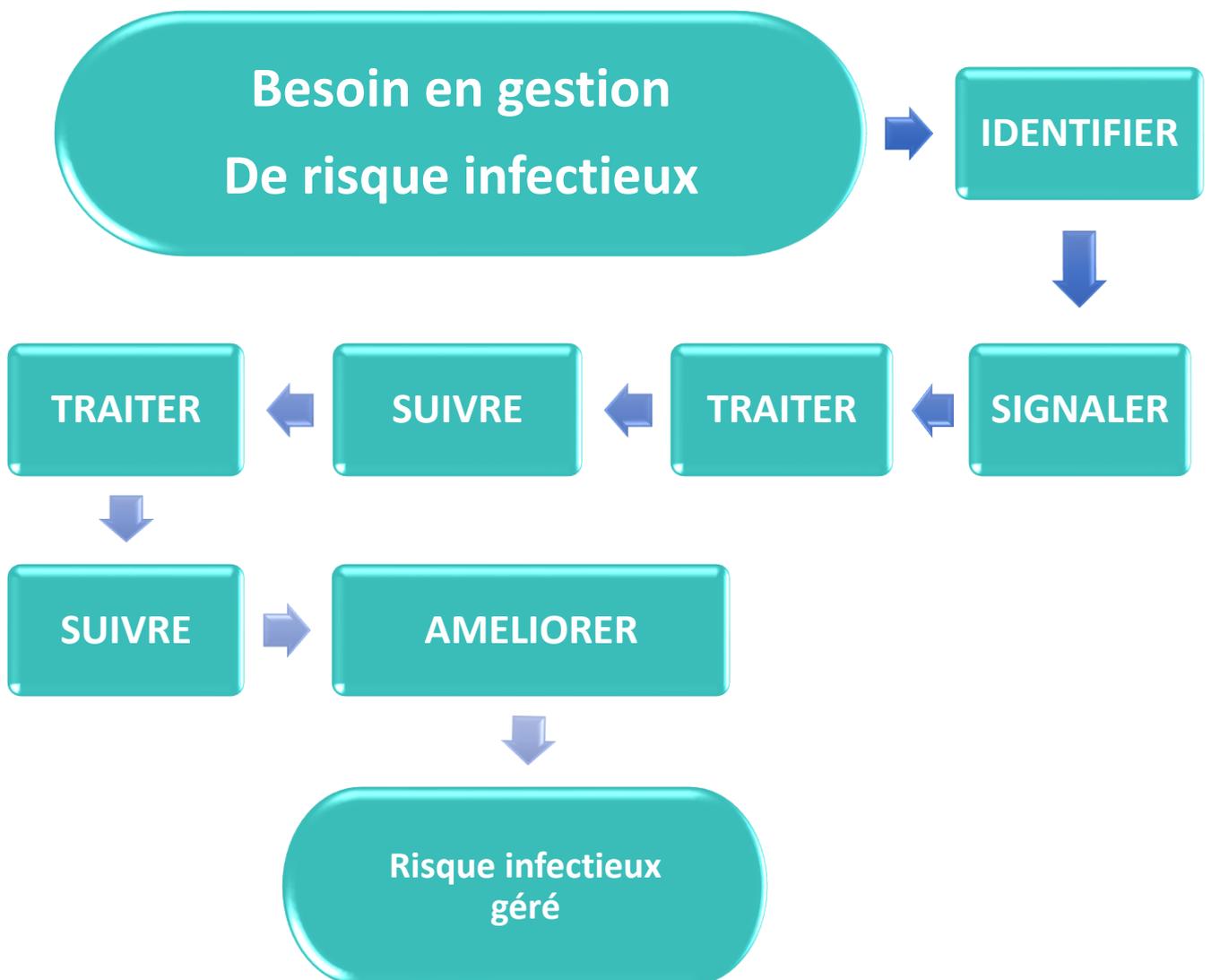
- Qui nécessitent une intervention urgente locale, nationale ou internationale ;
- Dont la surveillance est nécessaire à la conduite et à l'évaluation de la politique de santé publique.

Un délai maximal de déclaration obligatoire est fixé pour chaque maladie infectieuse ou transmissible. Selon le degré de gravité de la menace pour la santé publique, 3 niveaux sont prévus :

- Sans délai par téléphone, c'est-à-dire dans les 2 heures après suspicion de diagnostic
- Au plus tard 24 heures après le diagnostic
- Au plus tard 1 semaine après le diagnostic

Un formulaire spécifique pour chaque maladie infectieuse, est disponible et peut être directement complétée sur « Guichet.lu »

Gestion du risque infectieux



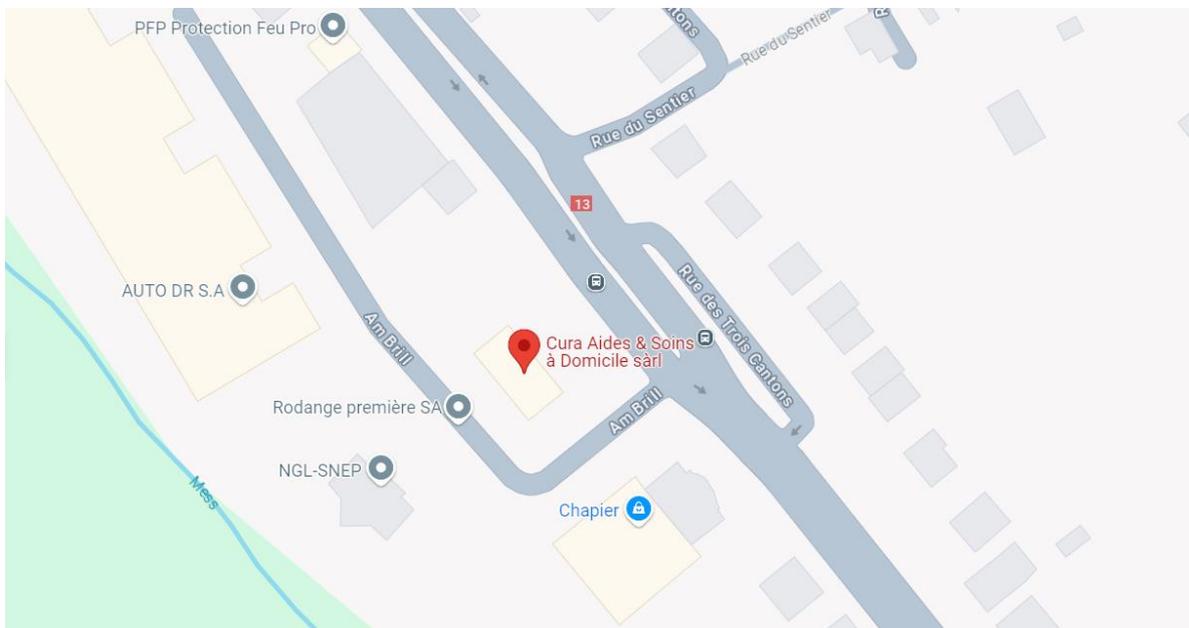
9. MODALITES DE PRISE EN CHARGE DES USAGERS

Toute personne ayant besoin de nos services peut contacter CURA 24/7

- Par téléphone au +352 27 17 20
- Par fax au +352 27 17 20 50
- Par E-mail au info@cura-soins.lu
- Via le Site web au www.cura-soins.lu
- Pour tout déplacement les coordonnées GPS sont G2W7+7X Reckange-sur-Mess, Luxembourg

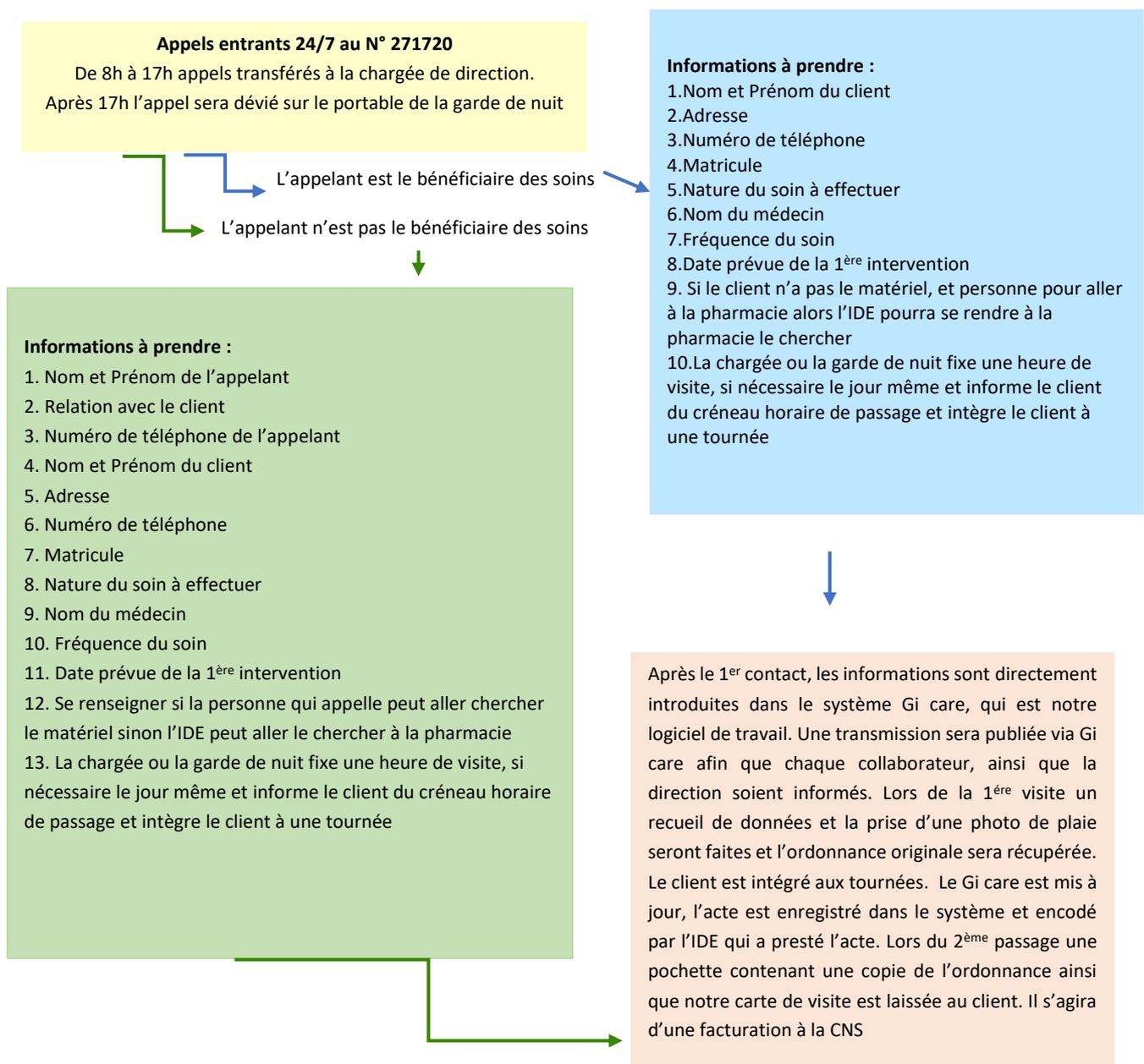
Siège social : 2 Am Brill, 3961 Ehlange-sur-Mess, Luxembourg

Les informations de contact se trouvent sur le contrat de prise en charge ainsi que sur le site web et les réseaux sociaux

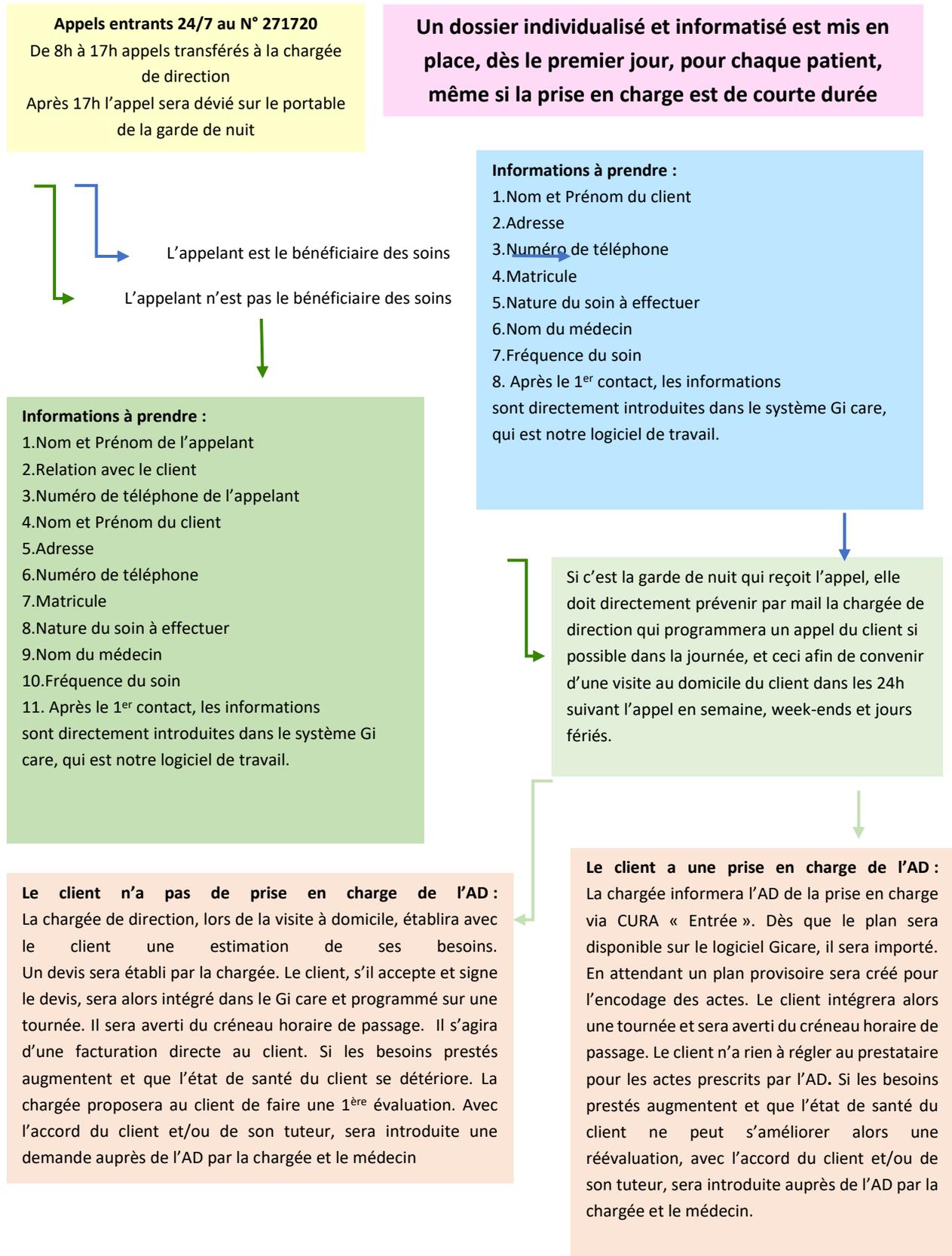


9.1. PROCEDURE DE COORDINATION POUR PRESTATIONS D'ACTES INFIRMIERS PROGRAMMES OU EN URGENCE

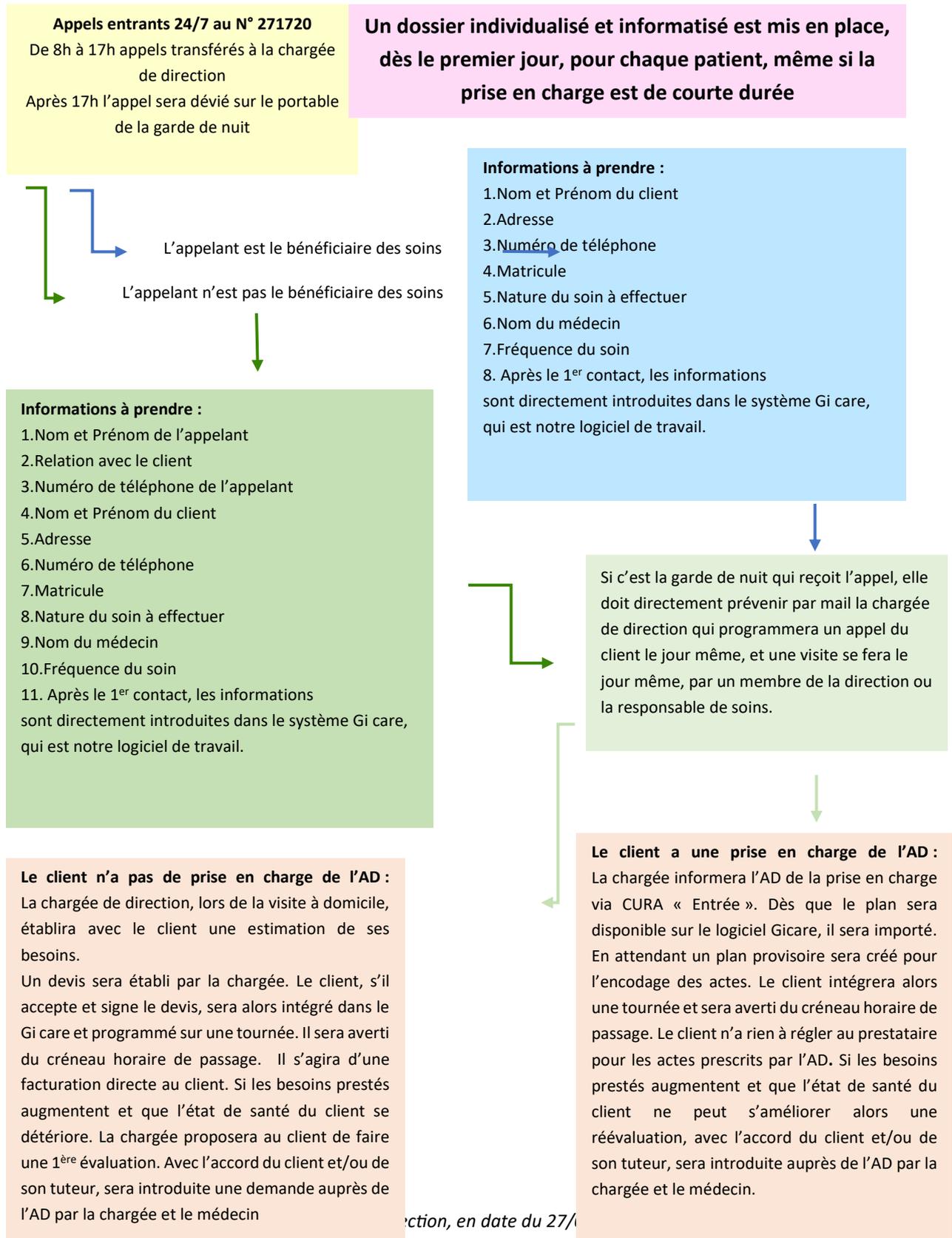
Un dossier individualisé et informatisé est mis en place, dès le premier jour, pour chaque client, même si la prise en charge est de courte durée



9.2. PROCEDURE DE COORDINATION POUR PRESTATIONS DE SOINS PROGRAMMES



9.3. PROCEDURE DE COORDINATION POUR PRESTATIONS DE SOINS EN URGENCE



10. COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

10.1. Communication interne

Créé en 1994, Gi Care est un logiciel dédié aux professionnels de la santé.

Notre personne référente est Mme NOEL Micheline, analyste programmeur

Gsm : 621 19 35 517

Mail : mnoel@gisolution.lu

10.2. Gi assurance dépendance réseaux :



GI Assurance Dépendance
Réseaux et Senior
(GI Care en complément)

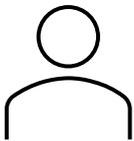
- Gestion et facturation
- Layout moderne et sur mesure pour les différents rapports et documents.
 - Accès au fichier CNS des Médecins luxembourgeois et importation automatique.
 - Ordonnances Actes infirmiers, Kinésithérapie,
 - Gestion du parc Matériel SMA (demandes, inventaires, retours,).
 - Gestion et suivi des Rendez-vous médicaux.
 - Prise en main facile de la liaison avec la CNS : présentation automatique des nouveaux plans à retirer, des retours de préfacturation, analyse assistée des erreurs de facturation, ...
 - Facturation Assurance Dépendance selon 3 valeurs monétaires (RAS, ESI et CSS) que CURA va appliquer en fonction de l'indice actuel Cf. Fiches CNS ci-jointes
- Facturation sous-traitance inter-réseaux.
- Décompte MiFa Assurance dépendance pour les dépassements (tarification sociale) selon échelle des revenus du patient.
- Comparaison Prescrit / Facturé (TRPS1)
- Planification des soins (entités + horaire)
- Validations des soins AD et infirmiers avec un simple clic : nombreuses options pour faciliter et accélérer la saisie en temps réel des actes prestés par le personnel soignant ;
- Préparation assistée des demandes de réévaluation et suivi.
- Recensements annuels full options (requis, presté et/ou facturé en TRS, TRPS1 et/ou TRPS2, Forfaits infirmiers).
- Statistiques AD sur 1 ou plusieurs semaines consécutives, avec/sans exclusions/inclusions, avec/sans graphiques par QMR, par Catégories, ...
- Répartition Nationalités/Sexe/Classes Age, Répartition AD par tranches horaires (analyse des pics dans la charge de travail), Admissions, Présences par mois, Taux d'occupation, répartition Hommes/Femmes par tranches Age, ...

- Exhortation des principaux rapports et statistiques vers fichier Excel, Texte ou PDF.
- Version Multi dossiers : gestion centralisée de certains fichiers de base (nomenclatures, tarifs, coefficients) -> mise à jour unique pour tous les dossiers.
- Liaison avec les principaux logiciels comptables sur le marché (en option) ; possibilité d'exporter les factures avec 1 -> 6 axes analytiques.
- Interfaçage (mailing) avec MS-Word, Open Office, Star Office pour la gestion du courrier (suivi des demandes d'admission, invitations diverses, lettres d'information,).
- Ce logiciel peut être complété par le logiciel GI Care© pour la gestion du dossier de soins (sans saisie redondante)

Ces informations informatisées sont complétées par des transmissions inter-équipes hebdomadaires, au sein de la société afin de garantir une prise en charge optimale.

Les collaborateurs ont à leur disposition un bureau avec des ordinateurs et imprimante pour l'encodage des actes et autres tâches informatiques.

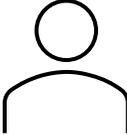
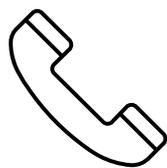
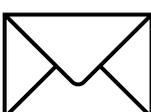
La direction est joignable 24h/24 et 7j/7 par tout client et collaborateur via des GSM d'entreprise et par mail aux adresses :

		
Mr Raach	621 760 020	g.raach@cura-soins.lu
Mr Cabral	621 770 020	l.cabral@cura-soins.lu
Mme Goncalves	621 773 117	m.gstyr@cura-soins.lu

10.3. Communication externe

La communication externe regroupe l'ensemble des actions mises en œuvre par CURA pour s'adresser à son public extérieur.

La direction est joignable 24h/24 et 7j/7 par tout client et collaborateurs via des gsm d'entreprise et par mail aux adresses :

		
Mr Raach	621 760 020	g.raach@cura-soins.lu
Mr Cabral	621 770 020	l.cabral@cura-soins.lu
Mme Goncalves	621 773 117	m.gstyr@cura-soins.lu

L'entreprise CURA se fait connaître via :

- **Site Web** : Présentation des services, prise de rendez-vous en ligne, et articles informatifs.
- **Réseaux Sociaux** : Interactions et partages sur Facebook et Instagram.
- **Bouche-à-oreille** : Recommandations des patients satisfaits et de leurs familles.



cura-soins.lu



cura-soins



cura_soins



Bouche à l'oreille

- **Flyers et brochures** : Distribution locale dans cabinets médicaux, pharmacies, centres communautaires, brocantes, et marchés.
- **Stands sur les marchés** : Présence sur les marchés locaux pour promouvoir nos services et interagir directement avec la communauté.
- Sponsoring :
 - **FLIC-FLAC** : Un club sportif local.
 - **IRON SPARKS** : Un groupe d'athlètes.
 - **Handball Schifflange** : Un club de handball.

10.4. Contrats de sous-traitance et partenariats

Chacun de nos partenariats mise, avant tout, le partage des expériences et des compétences de chacun des collaborateurs des parties prenantes. C'est une stratégie gagnant-gagnant très flexible qui présente aussi l'avantage d'être réversible. De plus, il permet une continuité des soins pour le client lors du retour à domicile.

Nos partenariats sous-traitance se font actuellement avec :

- L'ergothérapeute Dorothea Hemmer

Afin d'assurer les soins nécessaires à un de nos client, et puisque nous ne disposons pas de ce professionnel chez CURA nous faisons appel à un vacataire choisi par la famille.

Mme Hemmer remet régulièrement une fiche de documentation des activités d'appui à d'indépendance afin d'avoir un suivi.

- Alive + - Soins et aides à domicile

CURA est sous-traité par Alive + dans cadre de la garde d'enfant dépendant avec plan d'AD

Nos partenariats se font actuellement avec :

- BIONEXT **Réalisé**
- Pharmacie « Op der Mess » **Réalisé**
- CHEM **Réalisé**
- COPAS **Réalisé**
- KIRCHBERG *En cours*
- HELP Doheem Versuergt *En cours*

La collaboration entre le CHEM et CURA vise à créer des synergies entre les Parties en tirant profit de leurs compétences et ressources respectives, ce dans le but d'offrir la meilleure prise en charge possible à leurs patients respectifs et à leurs proches, en particulier :

- Une continuité dans la prise en charge des patients, notamment dans le cadre des transferts organisés entre les prestataires signataires
- Une amélioration continue de la prise en charge médico-soignante des patients
- Un haut niveau de satisfaction.
- Collaborer dans un esprit de partenariat, soucieuses du bien-être et de la sécurité des clients
- Établir les plans d'intervention de manière commune lors du transfert d'un patient du CHEM et inversement
- S'engager dans une démarche commune et innovante d'intégration des technologies modernes dans la prise en charge des clients
- Échanger, de manière écrite, les informations nécessaires à la prise en charge des Patients Communs (ex : *fiche de transfert, formulaire de prise en charge réseaux de soins domicile post CHEM*)

10.5. Protection des données à caractère personnel avec les partenaires

Dans la mesure où les collaborations impliquent le traitement de données à caractère personnel, les Parties, en leur qualité respective de responsables du traitement indépendants, s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables au traitement des données à caractère personnel collectées et traitées dans ce cadre, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les Parties s'engagent à traiter les données à caractère personnel des personnes concernées uniquement pour leurs finalités propres, dans le cadre de leur mission respective et dans le respect de leurs obligations légales.

Les Parties reconnaissent que tout échange de données personnelles concernant un client entre les partenaires et CURA et inversement, dès lors que cet échange est strictement nécessaire aux finalités précitées, se fait toujours dans l'intérêt de ce dernier, préalablement informé, et dans le respect des conditions légales et réglementaires relatives au secret professionnel et à la protection des données, notamment les principes de minimisation des données et de proportionnalité.

Les Parties s'accordent par ailleurs à se transmettre toutes données à caractère personnel ou confidentielles par courriel de manière sécurisée et, plus généralement, à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées au traitement des données effectué.

Les Parties reconnaissent que les données, qui leur sont communiquées dans le cadre de la présente, ne peuvent aucunement être utilisées à des fins autres que celles ayant trait aux finalités visées ci-dessus. Seuls les membres du personnel autorisés des Parties soumis à une obligation de confidentialité et formés à la protection des données, pourront accéder aux données à caractère personnel communiquées entre les partenaires.

Les partenaires s'engagent également à mettre tout en œuvre pour que les droits (information, accès, rectification, opposition, effacement, portabilité des données) des personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel puissent être respectés conformément à la réglementation susvisée.

De plus, dans un souci de confidentialité, les partenaires s'engagent au strict respect des dispositions relatives au secret professionnel. Les partenaires s'obligent à traiter de manière strictement confidentielle les données et faits de toute nature - qu'il y ait ou non apposé la mention « confidentiel » -, dont ils viendraient à avoir connaissance.

Cela s'applique aux données échangées par quelque moyen que ce soit, sur quelque support que ce soit et à partir de et en direction de quelque territoire que ce soit, tant pendant l'exécution de la Convention qu'après la fin de celle-ci. Les Parties s'engagent également à faire respecter strictement cette obligation par leur personnel et sous-traitants éventuels.

ANNEXES

Annexe A : Protocole de fin de vie

Annexe B : Questionnaire de satisfaction

Annexe C : Modèle conceptuel Virginia Henderson

Annexe D : 1^{ère} visite à domicile

Annexe E : Activités possibles sur le terrain afin de satisfaire aux 14 besoins fondamentaux selon VH