



association luxembourg

alzheimer

« PROJET D'ÉTABLISSEMENT »

SERVICE D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE

ALA PLUS



CONTENU

Introduction

I.	Présentation du service d'aide et de soins à domicile	P. 4
II.	Le concept de soins et d'accompagnement	P. 6
III.	Conditions d'admission et de prise en charge du client	P. 9
IV.	Gestion des plaintes	P. 10
V.	Hygiène environnementale et sécurité	P. 10
VI.	Hygiène sanitaire et mesures de prévention contre les infections	P. 12

INTRODUCTION

L'Association Luxembourg Alzheimer, en abrégé ala, est un réseau spécialisé offrant des services de conseil, d'accompagnement et de soins aux personnes atteintes de démence. Nous nous engageons au niveau national et international pour les intérêts des personnes touchées par la démence et leurs proches. Le respect de la dignité et de l'unicité de la vie humaine constitue le fondement de toutes nos activités. Notre objectif principal est d'optimiser la qualité de vie et le bien-être individuel des personnes concernées ainsi que de leurs familles. Nous poursuivons cet objectif grâce à notre concept d'accompagnement spécifique, qui est mis en œuvre dans notre service d'aide et de soins à domicile, nos foyers de jour, notre maison de séjour et de soins ainsi que dans nos offres de conseil et d'accompagnement.

La loi sur la qualité des services aux personnes âgées, entrée en vigueur le 23 août 2023, spécifie dans son article 24 des domaines prioritaires de qualité. Ces derniers sont détaillés dans ce document et appliqués conformément à notre législation interne, nos concepts, nos orientations et nos procédures.

I.I. PRÉSENTATION DU SERVICE D'AIDE ET DE SOINS À DOMICILE

Notre service d'aide et de soins à domicile a été créé en 2017 et a pour objectif principal de permettre aux personnes atteintes de démence de vivre le plus longtemps possible dans leur environnement habituel, tout en soutenant leurs proches et personnes de confiance dans la gestion quotidienne de la maladie. L'accent est mis sur les soins continus afin de construire des relations de confiance à long terme avec la personne atteinte de démence et son entourage, et d'assurer une atmosphère familiale.

Notre service offre un soutien pour les personnes à tous les stades de la maladie démentielle, des premiers aux stades avancés. Nous prenons en charge les personnes atteintes de démence:

- avec une perte de mémoire avérée et/ou une désorientation temporelle et spatiale,
- présentant des changements de personnalité ou des altérations de la capacité de jugement et de résolution de problèmes,
- dépendantes pour réaliser toute activité dans la vie quotidienne,
- avec une agnosie, une aphasie et une apraxie confirmées,
- avec une altération de l'activité motrice, ainsi que des signes d'agitation et de troubles anxieux.

Nous offrons:

- une prise en charge globale et flexible, basée sur des concepts éprouvés de thérapie de la démence
- des soins, un accompagnement et des mesures de soutien dans le cadre de l'assurance maladie
- des prestations d'aide dans le cadre de l'assurance dépendance
- des services d'aide dans le domaine ménager
- des offres de soutien individuelles pour soulager les proches aidants, réalisées par une équipe professionnelle, compétente et multidisciplinaire
- une promotion ciblée de chaque individu et des interventions réhabilitatives et de maintien de l'autonomie, dirigées par nos spécialistes (ergothérapeutes, physiothérapeutes, psychologues, et autres)
- la fourniture de moyens auxiliaires et des conseils pour l'adaptation du logement
- des offres flexibles de soutien et d'accompagnement pour les courses et des possibilités de soins individuels à domicile
- une participation à la vie de la communauté et de la région

Les services d'accompagnement de l'ala

Un élément central de notre concept à l'ala est l'offre variée de soutien, adaptée tant aux besoins des personnes atteintes de démence qu'à leur entourage social. Comme les besoins évoluent au cours de la maladie, les personnes concernées et leurs proches peuvent accéder à des services spécifiques selon leur situation individuelle. Ces services sont partiellement financés par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil.

Nos services d'accompagnement sont disponibles au niveau central et régional.

Voici les services que nous proposons :

- un service social et coordination
- un service psychologique
- un service thérapeutique
- des cours pour les proches sur la démence
- un groupe de soutien pour les personnes au début d'une maladie neurodégénérative
- le groupe de parole Familljekrees
- une helpline disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Pour plus d'informations sur nos offres de soutien, veuillez visiter www.ala.lu.

II. LE CONCEPT DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT

Concept d'accompagnement

Le respect de la dignité et de l'unicité de chaque personne constitue le fondement de notre action. Notre objectif principal est d'assurer une qualité de vie optimale et un bien-être individuel maximal pour les personnes concernées ainsi que pour leurs proches. Nous poursuivons cet objectif en nous basant sur les objectifs et les valeurs définis par notre organisation et à travers notre concept d'accompagnement spécifique, qui est décrit en détail sur notre site web www.ala.lu.

La culture palliative

La culture palliative à l'ala suit le principe directeur « Tout est possible, rien n'est obligatoire ». Cette philosophie vise à garantir une qualité de vie digne jusqu'à la fin de la vie. Notre approche holistique prend en compte non seulement les besoins physiques, mais aussi les besoins psychologiques, sociaux et spirituels des personnes concernées. Au sein de l'ala, les soins et l'accompagnement en fin de vie sont guidés par notre « Guide Palliatif Vert », qui sert de directive à nos employés.

Le concept de « Bientraitance »

Un traitement respectueux et attentif de la dignité et des droits des personnes atteintes de démence est une préoccupation centrale de l'ala. Ces principes sont abordés et formalisés dans notre charte de « Bientraitance ». Cette charte sert de ligne directrice pour tous les employés de l'ala dans leur interaction avec les personnes atteintes de démence et assure que leur dignité est toujours respectée.

Le comité d'éthique de l'ala

Depuis sa création en 2013, le comité d'éthique de l'ala sert d'interlocuteur indépendant pour les personnes concernées, leurs familles et le personnel. Il joue un rôle de consultation et d'orientation sur les questions éthiques qui surviennent dans le contexte des maladies démentielles. Toutes les préoccupations sont traitées de manière indépendante et strictement confidentielle.

Les domaines thématiques du comité d'éthique comprennent :

- l'autodétermination de la personne atteinte de démence
- les mesures de soins et l'accompagnement palliatif en fin de vie
- le dernier souhait d'une personne atteinte de démence
- les limites du traitement médical et des interventions de soins
- le respect de la vie privée
- l'aide à la recherche de moyens pour la réflexion éthique et morale

Ces questions ou d'autres similaires nous incitent à ressentir, à faire une pause, à réfléchir et à agir. Avant qu'une décision ne mûrisse, il y a une évaluation des pour et contre dans la situation individuelle. Examiner le conflit sous-jacent à partir de différentes perspectives est ce à quoi s'attelle l'équipe multidisciplinaire du comité d'éthique.

E Décision (Entscheidung)

T Team

H Percevoir, agir (hinspüren, handeln)

I Individuel (individuell, innehalten)

K Conflit (Konflikt)

Documentation et communications

Pour chaque client, un dossier individuel est créé, contenant tous les documents et informations pertinents.

Ce dossier comprend :

- un dossier d'admission,
- un dossier informatique, auquel tous les employés concernés ont accès,
- un dossier d'archives, où tous les documents qui ne sont plus actuels sont sécurisés.

Afin d'assurer une communication optimale interne et externe, nous mettons en place à l'ala des procédures et des directives définies qui sont régulièrement révisées et mises à jour pour garantir des soins continus.

III. CONDITIONS D'ADMISSION ET DE PRISE EN CHARGE DU CLIENT

Les proches ou les personnes atteintes de démence intéressées par notre service d'assistance et de soins ou par une autre offre de l'ala peuvent nous contacter par téléphone ou par courriel :

- à la réception de l'ala,
- au service social et coordination de l'ala,
- dans un foyer de jour de l'ala,
- auprès du service d'aide et de soins à domicile ala plus.

Sur demande, nous fixerons ensuite un rendez-vous pour une consultation individuelle, qui peut avoir lieu chez l'intéressé à domicile ou à un autre lieu spécifié par le futur client. Lors de cette rencontre, nous présenterons les différentes offres de soutien (foyer de jour, service d'aide et de soins à domicile, service psychologique, service d'ergothérapie, etc.) et clarifierons les étapes administratives nécessaires.

Pour le premier rendez-vous avec notre service social et de coordination, vous devez apporter les documents suivants :

- rapport médical,
- décision de l'assurance dépendance ou preuve d'une autre assurance,
- numéro de sécurité sociale,
- copie de la carte d'identité,
- copie de la carte de sécurité sociale,
- prescription médicale ou liste des médicaments,
- carte de vaccination (si disponible).

IV. GESTION DES PLAINTES

Au sein de l'ala, nous disposons d'une procédure détaillée de gestion des plaintes.

Cela permet aux résidents, aux membres de leur famille ou à d'autres personnes de transmettre leurs plaintes ou suggestions d'amélioration à l'ala, soit par écrit, soit oralement.

Dans nos établissements, des formulaires appropriés sont facilement accessibles et peuvent être remplis sur place ou via notre site web. Il est également possible de présenter des plaintes ou des suggestions d'amélioration oralement à nos employés, qui se chargeront alors de remplir les formulaires.

V. HYGIÈNE ENVIRONNEMENTALE ET SÉCURITÉ

Fourniture et utilisation des équipements et des produits de nettoyage

Pour garantir une élimination efficace des germes et bactéries, nous traitons les surfaces, sols et tissus avec des produits de nettoyage et de désinfection soigneusement sélectionnés. Des fiches techniques complètes et des consignes de sécurité existent pour chacun de ces produits, fournissant des instructions précises sur leur utilisation correcte ainsi que les comportements à adopter en cas d'incident. Ces documents essentiels sont constamment accessibles, permettant à notre personnel de les consulter à tout moment pour la planification et la mise en œuvre des mesures de sécurité nécessaires.

Vêtements de travail professionnels

Les vêtements de travail de nos employés répondent aux normes de sécurité nationales et sont fournis par un service de blanchisserie local, responsable à la fois de la fourniture et du nettoyage approprié des vêtements professionnels. La manipulation et l'entretien de ces vêtements de travail professionnels sont détaillés pour les employés dans le règlement interne.

VI. HYGIÈNE SANITAIRE ET MESURES DE PRÉVENTION CONTRE LES INFECTIONS

Pour prévenir et combattre les infections, un concept d'hygiène a été établi pour les structures de l'ala. Ce concept est obligatoire pour tous les employés. Il comprend des mesures d'hygiène standards ainsi que des principes relatifs à certaines maladies infectieuses qui peuvent survenir dans les soins de longue durée et ambulatoires.

Un groupe de travail spécialisé en hygiène développe notre concept d'hygiène en étroite collaboration avec les responsables de l'ala. Ce concept contribue de manière significative à améliorer la conscience et le respect des directives de qualité dans tous les aspects de l'hygiène.

Le groupe de travail sur l'hygiène de l'ala sera à l'avenir soutenu par quatre responsables de l'hygiène issus de différents domaines de travail de notre réseau. Ces responsables organiseront et mèneront régulièrement des inspections d'hygiène dans les différentes structures. Chaque inspection sera annoncée à l'avance à la direction concernée et initiée par le responsable de l'hygiène. Un rapport spécifique à chaque domaine est rédigé par le responsable pour chaque inspection et remis aux personnes de direction compétentes. Les défauts constatés doivent être corrigés dans un délai déterminé.

L'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer en prévention et à l'encontre des maladies infectieuses dans nos structures

L'hygiène des mains est un élément clé dans la prévention des infections et nous sensibilisons régulièrement nos collaborateurs à ce sujet. Les référents hygiène jouent un rôle de relais en transmettant les bonnes pratiques de l'hygiène des mains au quotidien. Nous appliquons des standards d'hygiène pour diverses situations quotidiennes nécessitant un renforcement des mesures d'hygiène des mains, décrivant la procédure que les collaborateurs doivent suivre. Nous travaillons également avec des fiches techniques, notamment le document « Guidelines » sur l'hygiène des mains élaboré par la COPAS, accessible à tous nos collaborateurs. De plus, nous participons chaque année à la campagne sur l'hygiène des mains pour sensibiliser l'ensemble de notre population.

Les directives d'hygiène doivent être respectées et mises en œuvre dans toutes les activités quotidiennes. Les employés doivent connaître les exigences relatives à leur domaine de travail et de responsabilité. L'objectif du concept est de réduire le risque d'infection lors de la prise en charge des clients grâce aux mesures médicales, de soins et d'hygiène nécessaires. Il vise à prévenir les maladies en empêchant la propagation des agents pathogènes.

Outre la protection sanitaire et contre les infections, les objectifs supplémentaires sont :

- préserver la santé (physique, mentale, émotionnelle et sociale),
- prévenir les maladies,
- empêcher l'émergence et la propagation des maladies,
- protéger les personnes saines et vulnérables,
- évaluer les influences de l'environnement sur la santé et prendre des mesures pour
- promouvoir le bien-être des personnes,
- assurer un certain niveau d'hygiène.

Procédure de déclaration des infections

Une procédure de déclaration des infections est en cours d'implémentation par notre groupe de travail en hygiène afin d'intégrer le rôle du référent hygiène dans nos structures, dans le but d'optimiser la qualité de nos soins. De plus, nous misons sur une communication efficiente et transparente. À cet effet, nous avons mis en place une démarche de soins visant à promouvoir un travail interdisciplinaire entre le personnel soignant, les médecins et, à l'avenir, les référents hygiène concernant la gestion des risques, le contrôle et la déclaration des infections.

L'utilisation de produits antiseptiques

L'utilisation de produits antiseptiques est réglée par des lignes de conduites concernant leur utilisation, application et stockage dans le domaine concerné (soins, hôtellerie...). L'ensemble de nos structures et services est équipé de distributeurs de désinfectant ainsi que de distributeurs de savon qui correspondent aux normes de sécurité et d'hygiène. Notre personnel est formé à l'utilisation et à la manipulation correcte des produits antiseptiques. Des fiches techniques complètes et des consignes de sécurité existent pour chacun de ces produits, fournissant des instructions précises sur leur utilisation correcte ainsi que les comportements à adopter en cas d'incident. Ces documents essentiels sont constamment accessibles, permettant à notre personnel de les consulter à tout moment pour la planification et la mise en œuvre des mesures de sécurité nécessaires.

Gestion des excréta

Nous travaillons selon des normes d'hygiène pour assurer une manipulation correcte par le personnel ainsi que l'hygiène des zones concernées et des équipements utilisés. L'équipement comprend également des vêtements de protection et des gants pour le personnel afin d'éviter tout contact direct.

Gestion du matériel et des déchets

La durabilité est une valeur clé de notre organisation et nous avons établi une charte qui définit, entre autres, une gestion responsable des matériaux. De plus, nous nous efforçons de réduire autant que possible les déchets pour le bien de l'environnement. Cette ambition est soutenue et réalisée par des pratiques durables dans les actions quotidiennes de nos employés.

Nous disposons dans toutes nos structures du matériel nécessaire afin de garantir le bon fonctionnement du service grâce à une procédure couvrant le règlement de la commande jusqu'au stockage des produits d'hygiène et de protection. De plus, notre concept d'hygiène prévoit des lignes directrices concernant les bonnes pratiques d'utilisation du matériel dans le contexte de la prévention et de la propagation des infections.