

---

# PROJET D'ETABLISSEMENT POUR LES CENTRES DE JOUR POUR PERSONNES AGEES DE LA « STËFTUNG HËLLEF DOHEEM »

---

**Tous droits réservés, © « Stifting Hëllef Doheem », 26.02.2024**

*La présente œuvre est protégée par les lois sur la propriété intellectuelle et notamment la loi modifiée du 18 avril 2001 sur les droits d'auteur; les droits d'auteur sur le contenu de l'œuvre sont détenus par la Fondation; aucune reproduction totale ou partielle de l'œuvre, sous quelque forme que ce soit et par quelque moyen que ce soit n'est autorisée.*

*Dans la rédaction de ce document, l'utilisation du genre masculin a été adoptée dans le seul but de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire. La « Stifting Hëllef Doheem » respecte le principe d'égalité des sexes et les droits de la communauté dite « LGBTQIA+ ».*



## SOMMAIRE

<b>1. Aperçu général de la « Stifting Hëllef Doheem »</b>	<b>3</b>
<b>2. La relation avec les clients</b>	<b>3</b>
a) Les principes de base et fondements de notre prise en charge	3
1. Accessibilité	4
2. Approche globale	4
3. Soin activant	4
4. Soins individualisés	4
5. Le client au centre de notre action	4
6. Entourage soignant	4
7. Partenariat	4
8. Proximité	4
9. Développement des compétences	5
10. Esprit d'équipe	5
<b>3. Population cible des Centres de jour pour personnes âgées (CJPA)</b>	<b>5</b>
<b>4. Les modalités d'admission d'un nouveau client au Centre de jour pour personnes âgées (CJPA)</b>	<b>6</b>
<b>5. Les services offerts</b>	<b>7</b>
a) Généralités	7
b) Animation, activités et encadrement	7
c) Vie sociale	8
d) Activités de prévention et de soins	9
e) Alimentation, Hydratation et Restauration	10
f) Transport	10
<b>6. Moyens pour favoriser l'autonomie, le respect de la normalité du client et le soutien de son entourage</b>	<b>11</b>
a) Promotion et maintien de l'autonomie du client et de la continuité des soins	11
b) Respect de la normalité du client	13
c) Soulagement et intégration de l'entourage du client	13
<b>7. Concepts d'encadrement spécifiques</b>	<b>14</b>
a) Concept de prise en charge du client atteint d'une maladie démentielle	14
b) Concept d'encadrement du client en fin de vie	16

<b>8. Le concept de bientraitance</b>	<b>18</b>
a) Définition	18
b) La mise en pratique du concept de la bientraitance	19
<b>9. Les moyens assurant la communication interne et externe</b>	<b>21</b>
a) Généralités	21
b) Communication interne	22
c) Communication externe	23
<b>10. La gestion des réclamations pouvant être présentées par les clients, les représentants légaux ou les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel</b>	<b>23</b>
<b>11. Le rôle et les modalités de recours au Comité éthique</b>	<b>24</b>
<b>12. Plan de prévention et de lutte contre les infections et règles hygiène et sanitaires</b>	<b>25</b>
a) Le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées	26
b) Utilisation des produits et des matériels de nettoyage	26
c) Hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer	26
d) Utilisation de l'équipement de protection individuelle	26
e) Utilisation de la tenue professionnelle	28
f) Prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine	28
g) Utilisation des produits antiseptiques	28
h) Gestion de l'environnement, dont au moins la gestion des déchets, des excréta et du matériel	28
i) Les procédures à respecter à l'encontre d'un client/membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse	29
j) La procédure de déclaration d'infections	29
<b>13. Conclusions</b>	<b>29</b>
<b>14. Agréments</b>	<b>29</b>
<b>Glossaire</b>	<b>30</b>

**Nota bene :**

Certains termes importants utilisés dans le présent projet d'établissement sont définis au glossaire ci-après. Nous vous invitons à les consulter d'ores et déjà pour faciliter sa lecture.

## 1. APERÇU GENERAL DE LA « STËFTUNG HËLLEF DOHEEM »

La « Stëftung Hëllef Doheem » est une fondation reconnue d'utilité publique à but non lucratif, créée en 1999 et mutualisant les activités de plusieurs acteurs œuvrant dans le secteur des personnes âgées ou dépendantes au Luxembourg.

Avec des origines remontant au-delà du 19<sup>e</sup> siècle, elle est aujourd'hui le plus grand prestataire d'aides et de soins à domicile du pays et ses activités couvrent l'ensemble du territoire du Grand-Duché de Luxembourg.

Son Conseil d'administration est composé d'administrateurs bénévoles issus des secteurs public et privé qui disposent d'une expertise professionnelle avérée et couvrant notamment le domaine médical, soin, financier, administratif et juridique. Il veille à l'application de principes de bonne gouvernance d'entreprise.

La « Stëftung Hëllef Doheem » a pour objet la promotion du bien-être psychique, physique et social ainsi que de l'autonomie des personnes âgées, dépendantes, malades et/ou handicapées, afin de leur permettre de vivre le plus longtemps possible à leur domicile.

Voici nos coordonnées de contact :

Stëftung Hëllef Doheem  
48A, avenue Gaston Diderich  
L-1420 Luxembourg  
Tél : +352 40 20 80  
Email : [info@shd.lu](mailto:info@shd.lu)  
Site internet : [www.shd.lu](http://www.shd.lu)

Réseaux sociaux :    

## 2. LA RELATION AVEC LES CLIENTS

### a) Les principes de base et fondements de notre prise en charge

Un maillon important pour permettre le maintien à domicile sont nos Centres de jour pour personnes âgées (CJPA) que nous gérons à travers tout le pays.

Notre prise en charge client s'oriente au principe d'offrir des services de haute qualité avec l'objectif de permettre au client de rester à son domicile le plus longtemps possible, en promouvant son autonomie et en respectant sa normalité au quotidien.

Notre approche vis-à-vis des usagers est une approche provenant de la psychologie humaniste, dont les caractéristiques essentielles sont le centrage sur l'individu, l'approche holistique de la personne ainsi que la promotion des capacités d'autodétermination et d'auto-articulation. D'où aussi notre choix d'utiliser le terme « client » pour la dénomination des usagers.

Les conditions de la prise en charge à domicile sont influencées d'une part par l'environnement du client, à savoir son logement et lieu d'habitation, et d'autre part par son entourage personnel, c'est-à-dire surtout sa famille et ses proches. Nos soignants prennent en compte aussi bien l'environnement que l'entourage du client et les intègrent dans la pratique des soins.

Les lignes directrices suivantes, avalisées par notre Conseil d'administration, sous-tendent toutes nos prises en charges :

### *1. Accessibilité*

Nous prenons en charge toutes les personnes nécessitant de l'aide et des soins indépendamment de leur âge, nationalité et situation sociale ainsi que de leurs convictions religieuses, politiques et philosophiques afin de leur permettre de rester dans leur environnement familial.

### *2. Approche globale*

Notre objectif est de ne pas considérer séparément et de façon isolée les besoins des personnes nécessitant des aides et soins, mais de comprendre leur interaction et de les intégrer dans une approche de soins globale. En prenant en considération la biographie, l'unicité et la particularité de chaque être humain, nous contribuons au bien-être physique, psychique et social de chaque personne nécessitant des aides et des soins.

### *3. Soin activant*

Par notre aide professionnelle, nous soutenons l'indépendance des personnes nécessitant des aides et des soins et contribuons au maintien de leurs compétences et de leur autonomie. Nous voulons diminuer le besoin d'aide et de soins à travers des mesures de prévention, de soutien et de revalidation.

### *4. Soins individualisés*

Notre objectif est d'aider et de soigner les personnes dans le cadre de soins spécifiques et individualisés. Ainsi, le client se voit attribuer une personne de référence et une équipe de soins multidisciplinaire restreinte qui assurent des soins adaptés individuellement.

### *5. Le client au centre de notre action*

Respect, politesse, ponctualité, honnêteté, hygiène et propreté, fiabilité, transmission d'un sentiment de sécurité et de confiance sont des principes importants de notre travail pour garantir la satisfaction de chaque client.

### *6. Entourage soignant*

Nous envisageons une étroite collaboration avec les aidants et l'entourage des personnes dépendantes et nous voulons les soutenir et les accompagner le mieux possible dans leurs tâches aux niveaux social, physique et psychique.

### *7. Partenariat*

Nous envisageons une collaboration et un échange étroit avec les médecins, les assistants sociaux, les communes, les initiatives de bénévoles, les foyers de jours, les établissements hospitaliers, ainsi que les autres institutions sociales, publiques et privées.

### *8. Proximité*

Des CJPA adaptés aux besoins et aux conditions régionales favorisent la proximité, l'accessibilité et le contact direct avec la population. Nous nous intégrons activement dans la vie sociale locale et communautaire et nous nous adaptons de façon flexible aux besoins changeants tant au niveau national que régional.

### 9. Développement des compétences

Nous promovons et développons les compétences et les capacités de nos collaborateurs aux niveaux technique et socio-communicatif par la formation continue, l'accompagnement et la supervision.

### 10. Esprit d'équipe

En tant qu'équipe pluridisciplinaire, nous travaillons ensemble dans un esprit actif de partenariat et de collaboration et nous nous aidons et soutenons réciproquement avec un respect mutuel. Par une documentation de soins adaptée et une communication active nous contribuons à la qualité et la continuité des soins.

Cette démarche envers les clients s'exprime dans nos slogans : « *Mënschlech & Kompetent* » et « *A gudden Hänn* ».

Afin d'implémenter une approche qualitative à travers tous ses services, la « Stöftung Hëllef Doheem » a élaboré son concept d'aides et de soins, son dossier de soins-type ainsi que son modèle d'organisation de travail en collaboration avec l'« Institut für Pflegewissenschaft, Lehrstuhl für familienorientierte und gemeindenahe Pflege » de l'Université Witten-Herdecke en prenant en compte le résultat d'entretiens préalables avec un échantillon de clients et de collaborateurs.

L'approche issue de cette collaboration scientifique est déployée au quotidien dans la prise en charge de nos clients. Elle est complétée par des enquêtes périodiques de satisfaction clients et collaborateurs, qui permettent d'adapter, si nécessaire, notre modèle organisationnel et nos concepts de prise en charge aux nouvelles attentes et à l'évolution de notre clientèle.

Pour assurer cette approche qualitative et d'amélioration continue, nous avons par ailleurs mis en place :

- un service central d'experts « Qualité Soins », garantissant que tous nos standards et procédures d'aides et de soins sont à la pointe des dernières connaissances en sciences infirmières ;
- par client, un dossier de soins informatisé, bilingue français-allemand, avec des « parcours de soins standardisés », actualisés constamment selon les normes les plus récentes en sciences infirmières. La documentation électronique des aides et soins et des informations sur le client, accessibles à tout moment et endroit par les soignants, permet de planifier et coordonner les soins les mieux adaptés à la personne prise en charge. Les « parcours de soins standardisés » garantissent que lors de chacune de nos interventions, les aides et soins soient faits selon les règles de l'art et les dernières connaissances scientifiques ;
- un service « audit interne », permettant un contrôle régulier de l'adéquation des prestations avec les standards précités.

## 3. POPULATION CIBLE DES CENTRES DE JOUR POUR PERSONNES AGEES (CJPA)

Les services offerts par les CJPA s'adressent à des personnes âgées dépendantes, indépendamment de leur maladie, situation de handicap et état de santé, de leur sexe, nationalité, situation sociale, convictions religieuses, politiques et philosophiques. Les clients des CJPA, capables de participer de manière active ou passive à un encadrement de groupe et/ou à des activités thérapeutiques, pourront

bénéficiaire d'une prise en charge professionnelle et pluridisciplinaire dans une infrastructure adaptée, quelle que soit leur pathologie.

Nos CIPA accueillent aussi bien des clients des aides et soins à domicile de la « Stëftung Hëllef Doheem », que les clients ayant un autre réseau d'aide et de soins, voire même des clients n'ayant pas encore de réseau d'aide et de soins à domicile.

#### 4. LES MODALITES D'ADMISSION D'UN NOUVEAU CLIENT AU CENTRE DE JOUR POUR PERSONNES AGEES (CIPA)

Les modalités d'admission peuvent varier selon les 3 cas de figure suivants :

- La personne est déjà client auprès de la « Stëftung Hëllef Doheem » pour le volet aide et soins à domicile.

Le client ou sa famille peuvent faire une demande directe d'admission au CIPA auprès du cadre de référence. Il se peut aussi que les équipes d'aide et de soins à domicile observent que la visite d'un CIPA pourrait avoir un effet bénéfique pour le maintien de l'autonomie et / ou la prévention de l'isolement social du client, voire pour le soutien de l'entourage.

Le cadre de référence planifie alors une visite à domicile pour informer le client sur les avantages et le déroulement d'une journée au CIPA, sur la possibilité d'une visite découverte et sur les modalités de financement. Si le client se montre intéressé, une visite découverte est organisée par le cadre de référence en collaboration avec ses collègues du CIPA le plus proche du domicile du client. Si la visite découverte est concluante, le(s) jour(s) de fréquentation hebdomadaire est / sont fixé(s) entre le chargé de direction du CIPA et le client ou sa famille. Nos équipes dirigeantes se coordonnent alors afin d'adapter les passages à domicile par rapport aux visites du client au CIPA.

Toutes les données recueillies jusqu'à présent par les équipes d'aide et de soins à domicile et nécessaires pour une prise en charge adéquate du client au CIPA sont disponibles pour les équipes du CIPA via notre dossier de soins informatisé. Ceci assure la continuité des soins et des traitements en cours.

- La personne est client auprès d'un autre réseau d'aide et de soins et veut profiter de l'offre d'un de nos CIPA.

Les modalités d'admission restent les mêmes. Un premier contact est établi entre les responsables du réseau d'aide et de soins et notre CIPA. Afin de garantir la continuité de la prise en charge, les modalités de collaboration et de facturation entre le réseau d'aide et de soins du client et notre CIPA doivent être réglées via une convention de collaboration. Un échange régulier entre les équipes a lieu pour assurer la coordination des soins.

- La personne ne profite pas de services d'aide et de soins à domicile et veut néanmoins bénéficier d'un encadrement spécialisé au sein d'un de nos CIPA.

La personne ou sa famille peuvent alors contacter le Centre d'aide et de soins ou le CIPA le plus proche de son domicile, soit par téléphone, soit par courriel pour prendre rendez-vous pour une visite découverte d'un CIPA. Si le client est intéressé de devenir client, le chargé de direction du CIPA lui explique toutes les modalités et constitue un dossier de prise en charge avec le client et/ou sa famille.

Tout futur client peut être accompagné de la personne de son choix, s'il le souhaite, lors de sa visite découverte.

Pendant la visite découverte, qui est gratuite, il recevra des renseignements sur les modalités de prise en charge et le déroulement d'une journée au CJPA. Il pourra également prendre le repas de midi et participer aux activités proposées. Lorsque le client est intéressé par l'offre du CJPA, cette visite permet au chargé de direction du CJPA de recueillir des informations sur les ressources, les attentes, ainsi que la biographie du client et d'évaluer ses besoins. Ceci permet d'initier le plan de prise en charge et d'activités adapté à la situation individuelle et spécifique du client.

Lors de l'admission définitive au CJPA, un contrat de prise en charge et d'accueil est signé entre le client et la « Stëftung Hëllef Doheem », après que celui-ci ait été explicité en détail, y compris les éléments financiers.

## 5. LES SERVICES OFFERTS

### a) Généralités

Nos CJPA sont ouverts en général de 8h00 à 18h00, du lundi au samedi, avec des ouvertures exceptionnelles certains jours fériés ou dimanches.

Basé sur une approche d'encadrement intégrative et holistique, notre concept de soins vise à :

- mobiliser les ressources des clients en vue de stabiliser voire développer leurs capacités permettant le maintien à domicile ;
- promouvoir les contacts sociaux et l'intégration dans un groupe de personnes, afin de développer de nouvelles relations ou d'entretenir des relations déjà existantes ;
- permettre au client de conserver un maximum de continuité dans ses habitudes de vie ;
- offrir au client des activités d'encadrement en lien avec ses perspectives personnelles, en utilisant la biographie individuelle et collective ainsi que les centres d'intérêts du client dans la planification des mesures d'encadrement ;
- proposer des activités complémentaires à l'environnement familial et social ;
- soutenir, soulager et conseiller la famille, les proches et les aidants, et leur permettre un répit ;
- garantir les aides et soins comprenant les actes essentiels de la vie et les soins infirmiers.

Tous les services offerts au sein de nos CJPA visent le maintien et la stimulation des capacités physiques, cognitives et sociales, tout en créant une ambiance détendue et conviviale. Les activités sont proposées soit en groupe, soit en individuel et sont adaptées selon les besoins des clients présents. Le client, acteur impliqué dans sa prise en charge, a le choix entre plusieurs activités. Nos équipes l'accompagnent et le motivent, en cas de besoin, dans l'orientation de ses choix, tout en respectant sa forme du jour. Les services offerts visent la personne dans sa globalité.

### b) Animation, activités et encadrement

Afin de promouvoir le maintien à domicile toutes nos activités ont pour objectif de :

- stabiliser voire développer les capacités nécessaires pour pouvoir vivre à domicile. L'atteinte de cet objectif est garantie aussi bien par l'intermédiaire de mesures préventives, réhabilitatives que curatives ;
- prévenir l'isolement social et les conséquences qui en découlent ;
- et surtout, d'avoir du plaisir quelle que soit l'activité.

La connaissance des ressources, des déficits, de la biographie et de la systémique familiale, sert à établir, ensemble avec le client, les objectifs d'encadrement individuel.

Ces objectifs se basent sur la perspective du client et de son entourage, qui ne dépend pas seulement du diagnostic médical et neuropsychologique mais également des capacités, de la volonté, du projet de vie et des ressources du client.

Les objectifs et mesures d'encadrement sont décrits pour chaque client individuellement dans un plan d'activités, qui propose des activités individuelles et en groupe, centrées sur les objectifs individuels, les capacités psychomotrices et les souhaits de chaque client. Les activités collectives affichées dans le CIPA sur un plan d'activités peuvent se dérouler en groupes de taille variable.

Le contenu des activités évolue constamment et est adapté par nos équipes aux besoins, aux projets de vie et aux centres d'intérêts des clients présents. Nos clients sont consultés et impliqués dans la planification des activités. La « Stëftung Hëllef Doheem » met beaucoup d'importance sur le caractère innovatif des activités. A côté d'activités classiques comme le bricolage, la peinture, le chant, le tricotage, le jardinage, .... qui font revivre des souvenirs d'autrefois et font appel à des séquences de mouvements connus, parfois même encore maîtrisés par les personnes souffrant d'une démence par exemple, nous offrons des activités promouvant l'apprentissage. Dans le cadre de la promotion de l'inclusion des personnes âgées, nos équipes encadrent, par exemple, nos clients pour communiquer avec leurs familles via des vidéoconférences, les incitent à utiliser les tablettes durant les activités, voire à consulter l'Internet ou You Tube avec eux, ou les soutiennent pour entraîner leur équilibre via des jeux sur les tapis de la console de jeu « Wii ».

Dans nos CIPA, la rencontre avec d'autres personnes et l'interaction au sein d'un groupe constituent des éléments importants de notre concept d'encadrement.

Par la composition hétérogène du groupe, les clients ont la possibilité de découvrir de nouveaux aspects d'eux-mêmes et d'acquérir une nouvelle image, souvent plus positive, d'eux-mêmes. Ils apprennent au travers du groupe qu'ils ont une importance pour les autres, qu'ils sont utiles et vivent des expériences qu'ils ne pourraient pas expérimenter seuls à leur domicile.

Par endroit, et avec leur accord, les clients peuvent bénéficier de la présence d'un chien thérapeutique spécialement entraînés et d'animaux domestiques au sein du CIPA.

### c) Vie sociale

Le besoin de communiquer et de faire partie de la vie sociale en vue de se réaliser, sont des besoins fondamentaux de la personne. L'intégration dans la vie sociale permet à la personne de s'orienter, d'être en interaction et de procurer un sentiment d'appartenance à un groupe. Avec l'âge et la dépendance, le nombre et la qualité des interactions risquent de diminuer, ce qui a un impact non négligeable sur les compétences cognitives et physiques. La participation aux activités des CIPA permet aux clients d'élargir leur milieu social en développant de nouvelles relations, tout en leur permettant de prendre conscience, voire de développer des ressources, dont ils pourront faire usage à domicile.

En partenariat avec les acteurs locaux, de nombreuses activités sont planifiées afin que nos clients continuent à faire partie de la vie communale de leur lieu de vie. Afin de valoriser l'expérience de vie de nos clients, des rencontres intergénérationnelles sont organisées avec des crèches ou des écoles primaires.

Plusieurs sorties de loisirs, des sorties culturelles ou saisonnières sont régulièrement organisées dont, par exemple, la sortie sur la « Schueberfouer », les kermesses et marchés de Noël locaux ou encore l'Octave.

Afin de promouvoir le besoin d'apprendre et de s'orienter dans le temps et dans l'espace, les actualités locales, nationales et internationales, sont intégrées dans les activités journalières, soit par une lecture commune du journal, soit par l'organisation de débats ou de quizz sur les sujets d'actualités.

#### d) Activités de prévention et de soins

Les équipes accordent beaucoup d'importance à la prévention des risques et plus particulièrement à la prévention des chutes, la prévention de la dénutrition et de la déshydratation, la prévention de l'incontinence et la prévention des escarres. Nos équipes font ce travail de prévention et de soins avec tact et discrétion, en évitant que le client n'associe le CIPA à un hôpital de jour.

Les chutes peuvent conduire à diverses complications pouvant aggraver l'état de dépendance. Au titre de mesures préventives des chutes, nous proposons quotidiennement des exercices et des activités favorisant et renforçant la motricité et la musculation des clients. Ainsi, nous motivons nos clients à se lever et à se mobiliser régulièrement pendant leur journée au CIPA. L'environnement dans nos CIPA est agencé de manière à faciliter la circulation autonome du client en toute sécurité, notamment grâce à des barres d'appui.

Bien que tabou, l'incontinence touche un grand pourcentage des personnes âgées. L'incontinence peut impacter la qualité de vie et la vie sociale de la personne jusqu'à l'isolement. La personne peut craindre de ne pas arriver à temps aux toilettes et éprouver un sentiment de honte. L'incontinence est étroitement liée au risque de chute et à la déshydratation de la personne. Afin de prévenir ces problèmes, nous veillons à stimuler les clients à se rendre aux toilettes régulièrement, tout en les accompagnant pour garantir la sécurité des déplacements. Des soins d'hygiène et de protection sont apportés aux personnes qui le nécessitent. Pour prévenir les complications, nous veillons à ce que la personne bénéficie d'une hydratation adéquate.

Le risque de dénutrition et de déshydratation est un risque qui augmente chez les personnes âgées. Nos équipes du CIPA assurent régulièrement un suivi du poids et des « screenings » du risque de dénutrition et de déshydratation à l'aide d'échelles validées scientifiquement. Au besoin notre diététicien est consulté afin d'assurer une nutrition adaptée à la situation spécifique du client.

La prévention des escarres permet d'éviter leur apparition, et dès lors des complications y associées. Pour les clients sujets aux escarres, plusieurs interventions de prévention sont réalisées. Celles-ci consistent essentiellement dans la mobilisation régulière du client. Le personnel veille à ce que le client se lève aussi souvent que possible ou à ce qu'il change de position par des activités ou exercices assis. Si nécessaire, le personnel réalise ou aide aux transferts du client. En cas de besoin, du matériel de prévention, tels que des coussins anti-escarre, peut être mis en place pour le client. Toutes ces mesures vont de pair avec une surveillance de la peau et des sites de prédilection pour les escarres.

Le besoin de soins spécifiques du client n'empêche pas la fréquentation du CIPA. Toutes les activités d'aide et de soins prestées à domicile peuvent aussi être garanties au sein des CIPA. En effet, la présence d'infirmiers au sein de tous nos CIPA garantit que le suivi de soins infirmiers telle que la surveillance de la glycémie ou l'administration des médicaments soient assurées au client, tout au long de la journée. La continuité des prestations d'aide et soins est garantie en promouvant la collaboration

et la communication entre les services internes et externes. L'utilisation d'un dossier de soins informatisé unique, mis à jour en temps réel pour chaque intervenant, facilite la coordination et l'alignement de nos équipes pluridisciplinaires.

## e) Alimentation, Hydratation et Restauration

L'alimentation est une source de plaisir pour les personnes de tout âge. Nous attachons donc une grande importance à la qualité de tous les repas servis au sein de nos CJPA. Les clients peuvent bénéficier d'une collation le matin et l'après-midi. Le repas de midi consiste en une entrée, un plat et un dessert équilibrés. Les repas commandés auprès de prestataires externes et adaptés au régime alimentaire et souhaits du client sont cuisinés quotidiennement selon les règles d'hygiène en vigueur.

Les clients sont réunis dans des espaces de repas agréables favorisant la vie sociale et le bien-être que peut apporter le partage de mets. L'effet d'un repas pris ensemble dans une atmosphère conviviale et détendue a souvent un effet bénéfique sur la motivation des personnes âgées à manger.

L'équipe soignante est constamment présente lors des repas. Elle veille à ce que le client ait tout le nécessaire à disposition et contribue ainsi à la prévention des troubles de déglutition, de la dénutrition et de la déshydratation.

En cas de troubles alimentaires, nous apportons des soins particuliers notamment en adaptant la fréquence et le type de repas tout en surveillant l'évolution du poids. En cas de besoin, un suivi plus intensif est organisé ensemble avec les proches respectivement avec les soignants actifs au domicile du client. Le diététicien peut intervenir et mettre en place un plan nutritionnel individuel. Si nécessaire, le médecin est impliqué.

Tous nos CJPA proposent et pratiquent une cuisine thérapeutique. En étant encadrés par une équipe spécialisée, les clients peuvent cuisiner eux-mêmes des plats dont les recettes sont validées par un diététicien. Ces activités permettent de stimuler les capacités cognitives et motrices des participants, entretiennent la confiance en soi et le contact social et conduisent à retrouver les souvenirs et plaisirs associés à la cuisine « faite maison ».

## f) Transport

L'aller et le retour au CJPA sont organisés par nos soins. Notre service de transport en minibus, avec des chauffeurs spécialement formés au transport de personnes âgées, à mobilité réduite ou souffrant de troubles cognitifs, est organisé par le CJPA, matin et soir. Tous nos minibus sont adaptés pour le transport de personnes à mobilité réduite. Au besoin, nos chauffeurs accompagnent les clients à l'intérieur de leur maison. Ils assurent, le matin, les derniers préparatifs au domicile pour amener le client au CJPA et le rapatrient le soir en toute sécurité à son domicile. L'horaire du transport est fixé d'un commun accord avec le client ou son entourage.

Lorsque les transports en minibus ne sont pas adaptés à la situation de la personne, des solutions de transport individuel sont mises en place.

## 6. MOYENS POUR FAVORISER L'AUTONOMIE, LE RESPECT DE LA NORMALITE DU CLIENT ET LE SOUTIEN DE SON ENTOURAGE

### a) Promotion et maintien de l'autonomie du client et de la continuité des soins

L'être humain est autonome, tant qu'il est acteur. Selon la théorie de soins de Mme Virginia Henderson<sup>1</sup>, il est important qu'il puisse satisfaire ses besoins fondamentaux, même si, dans des situations comme une maladie, un handicap, la vieillesse ou la fin de vie, il nécessite de l'aide ou des soins. Dans ce cas, le soignant professionnel essaie de rétablir autant que possible l'autonomie de la personne soignée et agit comme agirait cette personne si elle en était capable elle-même.

S'inspirant de ces principes, la démarche de soins réalisée par la « Stëftung Hëllef Doheem » est orientée vers les ressources, les souhaits et la normalité du client. L'objectif de la « Stëftung Hëllef Doheem » est de promouvoir et de maintenir l'**autonomie** physique et psychique des clients, en tenant compte de leurs ressources et compétences individuelles, tout en garantissant la **continuité des soins**.

Les ressources du client sont systématiquement recueillies lors de l'entretien d'admission avec le client et son entourage afin d'impliquer le client activement dans son projet d'encadrement et de soins.

Il s'agit de déterminer ce que le client sait encore faire lui-même. Si le client a besoin d'être motivé ou guidé, le support ou l'assistance à lui apporter sont définis ensemble. Pour les domaines où le client est confronté à une perte d'autonomie, il s'agit de définir avec lui quels aides et soins sont à apporter afin de pallier cette perte d'indépendance. Selon cette approche, les soignants peuvent prendre le rôle de « suppléant » pour une ou plusieurs activités que le client n'arrive plus à réaliser seul.

Le plan de soins individuel établi ensemble avec le client sert comme outil de coordination entre tous les professionnels intervenant auprès du client, que ce soit à domicile ou en CIPA, permettant la continuité des soins en respectant les besoins et les attentes du client tout en répondant aux exigences de bonnes pratiques scientifiquement validées. Il sera adapté régulièrement à la situation du client.

Au sein des CIPA, l'autonomie et le droit à l'autodétermination doivent toujours être perçus dans le contexte du groupe et selon une approche systémique. Cela signifie que les clients se trouvant dans une structure sociale, peuvent toujours être exposés à la manipulation (détermination par autrui) car les besoins, désirs, valeurs et idées diffèrent selon des membres du groupe. La promotion de l'autonomie ne consiste donc pas uniquement dans la stimulation des capacités motrices, sensorielles et cognitives des clients, mais aussi dans le soutien de leur capacité d'auto-décision.

Le travail d'encadrement dans les CIPA vise à établir un équilibre entre l'autodétermination et l'autonomie d'une part et la dépendance de la dynamique du groupe d'autre part.

Même encadrés en groupe, les clients sont perçus avec leur individualité et leurs besoins, ressources et limites personnelles, tant physiques que psychiques, ceci constituant la base de l'approche holistique de l'encadrement. Pour garantir cette approche, il est important de connaître le projet de vie et les besoins de chaque client, tout comme sa biographie.

---

<sup>1</sup> Infirmière, enseignante, chercheuse américaine à l'origine du modèle des 14 besoins fondamentaux

La biographie marque l'être humain et la connaissance des éléments clés de celle-ci permet de mieux comprendre les besoins, habitudes, intérêts et comportements du client. Il est ainsi possible, surtout pour les clients présentant des capacités cognitives réduites, de montrer des points de repères, favorisant la réalisation d'un encadrement approprié.

Il est important pour la famille et les aidants de pouvoir expliquer, par l'intermédiaire de la biographie de leur proche, quelle était la personnalité de leur proche avant la perte d'une partie de ses capacités et de montrer qu'il ou elle « n'a pas toujours été comme cela »<sup>2</sup>.

Le fait de rappeler en mémoire les éléments importants du passé permet une forme de rencontre avec les autres clients et les collaborateurs, favorisant ainsi un climat de confiance et de solidarité.

A côté de la biographie individuelle de chaque client, la biographie collective du groupe est également prise en compte pour la planification des activités.

Afin de respecter le principe que les clients restent acteurs dans leur prise en charge, les activités sont planifiées en concertation avec les clients, tout en gardant comme point de mire les objectifs individuels de chaque client.

Ainsi chaque activité est planifiée en portant une attention particulière sur :

- les objectifs individuels du client, qu'ils soient de nature préventive, de soutien ou de revalidation ;
- les intérêts et capacités physiques et intellectuelles des clients présents pour participer aux activités ;
- la composition du groupe pour assurer une dynamique de bien-être et de valorisation ;
- les réactions émotionnelles que certaines activités peuvent provoquer chez les clients ;
- le lien entre l'activité et la mémoire tempo-spatiale collective du groupe.

Afin de garantir une planification adéquate des activités, celles-ci sont conçues en équipe pluridisciplinaire. Nos kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues et diététiciens interviennent avec leur approche thérapeutique afin de promouvoir des activités individuelles et en groupe permettant le maintien, voire l'augmentation des capacités motrices, sensorielles et cognitives de chaque client.

Pour que le client reste acteur de sa prise en charge, les collaborateurs de la « Stëftung Hëllef Doheem » donnent des explications et informations complètes, détaillées, adaptées à la situation du client et compréhensibles par celui-ci, lui permettant de faire ses choix de façon éclairée.

Afin de garantir la continuité de la prise en charge du client, des échanges réguliers entre tous les intervenants internes et externes sont planifiés. La documentation de soins informatisée et les plans de prise en charge individuels sont adaptés en fonction de la situation du client.

La mise à jour de notre documentation de soins informatisée en temps réel garantit que tous les intervenants sont immédiatement au courant d'un changement de la situation du client. Le dossier de

---

<sup>2</sup> Dr. S. Schoppmann 2005, Citation du Rapport intermédiaire de l'Université Witten / Herdecke dans le cadre du projet EQUALS de la fondation « Stëftung Hëllef Doheem »

soins informatisé constitue un instrument de coordination important garantissant la continuité de la prise en charge du client.

En cas d'hospitalisation du client ou lors de visites médicales, des fiches de transferts sont générées et transmises aux équipes hospitalières ou médicales, afin de garantir la continuité des soins entre les équipes de la « Stëftung Hëllef Doheem » et des intervenants externes.

## b) Respect de la normalité du client

La démarche de soins réalisée par la « Stëftung Hëllef Doheem » est orientée vers les ressources, les souhaits et la normalité du client.

La mise en pratique du concept de la normalité du client dans les CJPA est fondamentalement différente de celle de l'aide et soins à domicile.

La normalité individuelle du client trouve en soi ses limites dans les CJPA par la rencontre et l'interaction avec d'autres personnes. Les objectifs d'encadrement en groupe peuvent, de la même manière, également se trouver en contradiction avec la normalité du client.

Malgré ces particularités, le travail d'encadrement des CJPA vise, autant que possible, le maintien de la normalité du client dans les domaines de la vie quotidienne. Le recueil des données concernant la biographie individuelle et collective revêt une importance considérable.

Cette démarche est soutenue par des plans d'action individuels et en groupe :

- visant l'accomplissement d'activités de la vie quotidienne ;
- renforçant le sentiment d'être utile en permettant au client de prendre soin de lui et des autres ;
- adaptant le déroulement journalier au rythme personnel ;
- rendant possible la participation à la vie culturelle ;
- respectant les coutumes et mœurs ainsi que les valeurs, normes et habitudes ;
- rendant possible la rencontre entre personnes d'âges différents ;
- respectant le choix du client à ne pas participer à certaines activités du CJPA.

## c) Soulagement et intégration de l'entourage du client

L'encadrement dans les CJPA est souvent ressenti comme un soulagement par les proches et les aidants des clients. Ils sont rassurés que leur proche profite d'un encadrement professionnel prolongé et bénéfique pour la personne dépendante, permettant ainsi à la famille / à l'aidant de ne pas tomber dans une situation de surmenage.

La proposition d'intégration permanente et de la participation des proches et aidants à la réalisation et l'évaluation des plans d'actions fait partie intégrale du travail d'encadrement. Les diverses réactions des proches et des aidants montrent que l'encadrement dans les CJPA peut en plus avoir une influence positive la situation et la dynamique familiale.

De ce fait, les aidants/proches du client :

- sont invités lors de l'admission à une demie-journée de découverte du CJPA ;

- peuvent également être informés systématiquement de la manière dont s'est déroulée la journée du client et des activités au CIPA ;
- peuvent solliciter les équipes en cas de besoin ou pour toute question relative à la prise en charge du client ;
- peuvent profiter des permanences des cadres de référence qui ont lieu au moins quatre heures par semaine aux horaires affichés dans les entrées du CIPA ;
- sont invités à participer à certains événements du CIPA (barbecue annuel pour familles et clients, marchés de Noël du CIPA, etc) ;
- sont invités d'office une fois par an, en présence ou non du client, pour une réunion individuelle avec le chargé de direction / cadre du CIPA. Ce rendez-vous permet de faire le point sur la situation du client et de répondre au mieux aux attentes/questions des clients/familles et de connaître leur niveau de satisfaction des services et activités proposés.

## 7. CONCEPTS D'ENCADREMENT SPECIFIQUES

### a) Concept de prise en charge du client atteint d'une maladie déméntielle

Le terme « **démence** » couvre plusieurs pathologies affectant la mémoire, la pensée et la capacité à réaliser des tâches quotidiennes. Il en existe une cinquantaine, classées en deux grandes catégories : les primaires et les secondaires. Les formes primaires sont des pathologies isolées du cerveau, progressives, irréversibles et incurables. Les formes secondaires résultent quant à elles d'autres pathologies. Celles-ci sont réversibles et curables.

A tout âge, un individu peut être touché par une maladie déméntielle entraînant une diminution de ses capacités psychiques, physiques et cognitives. La présence d'une maladie déméntielle engendre toujours des répercussions importantes sur la vie de la personne atteinte. La démence s'accompagne de troubles émotionnelles, relationnelles et comportementaux variables selon l'origine de la maladie et son stade d'avancement. Consciente de l'importance d'une prise en charge spécifique pour les usagers souffrant d'une maladie déméntielle, la « Stëftung HËllef Doheem », par ses équipes inter- et pluridisciplinaires, adapte son accompagnement à la situation individuelle de chaque client et de ses proches et ceci aussi bien à domicile que dans ses CIPA.

Depuis 2014, la « Stëftung HËllef Doheem » dispose d'un agrément du Ministère de la Santé pour sa formation « accompagnement de la personne atteinte de démence ». Ces formations nous ont permis que nos collaborateurs disposent des compétences nécessaires pour accompagner la personne atteinte d'une maladie déméntielle à travers toutes les étapes de la maladie, et ceci dès l'apparition des premiers symptômes.

Notre objectif primaire est que la personne atteinte d'une maladie déméntielle demeure, autant que possible, actrice de sa prise en charge au regard de sa vision de la normalité. Le client conserve son libre choix et sa participation au sein de sa prise en charge, autant que faire se peut. Afin de satisfaire à la fois les besoins de stimulation, de compagnie, de sécurité, de valorisation, de conservation de l'estime de soi, d'être traité avec dignité et respect, nos collaborateurs basent leurs prises en charge sur les ressources, sur les savoirs expérientiels et sur la biographie de la personne atteinte d'une démence.

Les clients malades peuvent ainsi rester dans leur environnement familial et ce, le plus longtemps possible grâce à un accompagnement de qualité de jour comme de nuit. Les interventions proposées respectent autant que possible les habitudes de vie et de l'environnement de la personne atteinte d'une démence afin qu'il garde le plus longtemps possible ses repères.

Des prestations spécialisées, comme par exemple le suivi nutritionnel par notre diététicien, peuvent être organisées au besoin et selon l'état d'évolution de la maladie.

Afin de soutenir l'entourage et de garantir une sécurité au client, la « Stëftung Hëllef Doheem » organise à côté des gardes individuelles de jour, également depuis 2003 des gardes de nuit à domicile. Les gardes de jour ont comme objectif d'organiser des activités occupationnelles visant à conserver l'autonomie et la sécurité du client. La nuit, une surveillance des clients permet aux proches de se reposer en toute quiétude et dans certains cas, de réinstaurer le rythme jour-nuit de la personne démente.

Un maillon important dans la prise en charge de personnes souffrant d'une maladie démentielle sont nos Centres de jour pour personnes âgées. Ces lieux offrent des activités sociales et thérapeutiques individuelles ou en groupe, orientées selon les besoins des clients et ce dans un environnement sécurisé.

Dans le cadre spécifique de l'accompagnement de personnes atteintes d'une maladie démentielle, tous nos Centres de Jour pour Personnes Âgées ont pour but de préserver et de stimuler les compétences de la personne démente ainsi que de ralentir le processus de déclin lié à la maladie. L'accueil de jour permet à la fois de sociabiliser les clients et de rythmer leurs journées. Outre leur utilité avérée comme lieux d'échanges, l'offre des CIPA soulage également les familles par la prise en charge de leur proche malade. En effet, accueillir une personne atteinte de démence au CIPA, offre un moment de répit à l'entourage, parfois très sollicité.

La configuration des lieux permet un déplacement sûr des personnes atteintes d'une démence et promeut leur apaisement (ex. la présence d'un sol de couleur claire dans nos locaux et non de couleur sombre, pouvant être visualisée comme un trou générant de la peur). Tous nos CIPA sont configurés de façon à prévenir le risque de chutes et d'éviter les fugues tout en permettant la circulation libre de nos clients.

Lors de la planification des activités, une grande importance incombe au respect de la biographie individuelle et collective des clients présents. Celles-ci favorisent l'autonomie, la socialisation et renforcent la mémoire, les capacités cognitives et motrices.

Des activités de cuisine thérapeutique ou de jardinage thérapeutique font revivre des souvenirs d'autrefois et font appel à des séquences de mouvements connus, parfois encore maîtrisés par les personnes souffrant d'une démence.

Ces moments stimulent l'habileté et la préhension pour une motricité améliorée. Au besoin, des activités en plus petit groupe voire individuelles sont proposées aux personnes souffrant d'une démence, afin d'éviter un éventuel surmenage. Des pièces favorisant le repos sont également à disposition de nos clients qui souhaitent en bénéficier.

Un service hôtellerie s'occupe des repas, réalisés en adéquation avec les préférences alimentaires du client, garantissant un apport nutritionnel équilibré et suffisant. Selon le stade de la maladie, la personne souffrant d'une démence a un autre rythme pour la prise des repas. A cette fin, nos

collaborateurs veillent à ce que les repas soient servis sous une forme permettant à la personne démentie de manger le plus longtemps possible de façon autonome. Tout comme pour les autres soins, la personne est assistée dans la prise des repas selon le degré de soutien adapté à sa situation. Pour les situations où les personnes démentes nécessitent plus de temps pour manger, les dispositifs sont mis en place permettant que la nourriture reste chaude jusqu'à la fin du repas. Au besoin, plusieurs petits mets, sous forme de « finger-food » par exemple, sont servis à la personne souffrant d'une démence plutôt qu'un plat principal unique.

La maladie démentielle impactant aussi bien la personne concernée que ses proches, une attention particulière concerne le soutien de l'entourage, que ce soit individuellement ou collectivement via des formations et des groupes d'entraide.

Nos formations pour l'entourage sont organisées régulièrement à travers tout le pays.

Par ces formations spécifiques sur la thématique de la démence, nous donnons aux proches les outils facilitant le quotidien et la communication avec la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Notre concept détaillé concernant la prise en charge des clients atteints d'une maladie démentielle est consultable à la demande.

## b) Concept d'encadrement du client en fin de vie

### 1. *La population cible*

Les soins palliatifs et l'accompagnement en fin de vie de la « Stëftung Hëllef Doheem » s'adressent à des personnes en phase avancée d'une maladie grave et incurable et/ou à des personnes âgées dans leur dernière phase de vie. Nos équipes disposent des compétences nécessaires pour couvrir tous les besoins en soins palliatifs, peu importe la pathologie de la personne et notre approche vise à permettre à nos clients de vivre dignement chez eux jusqu'à la fin.

Les clients pris en charge à domicile et ceux fréquentant un Centre de Jour pour Personnes Âgées font partie du publique cible. Si le client le souhaite, l'accueil au CJPA peut être maintenu. Les équipes du CJPA, formées dans l'accompagnement en fin de vie, ont les compétences nécessaires pour s'adapter au jour le jour au rythme et au besoin du client en fin de vie. En cas de nécessité de soins plus complexes, l'équipe spécialisée en soins palliatifs peut aussi intervenir au sein du CJPA, où les personnes ont la possibilité de s'isoler pendant certains moments de la journée.

Les proches jouent un rôle important dans ce processus de l'accompagnement en fin de vie. C'est pourquoi nos équipes de soins palliatifs consacrent également le temps nécessaire au soutien des proches.

### 2. *Les modalités de prise en charge*

Consciente du fait que la majorité des personnes âgées ou des personnes souffrant de maladies graves et incurables veulent, dans la mesure du possible, rester à domicile, la « Stëftung Hëllef Doheem » a, en 2001, mis en place un plan d'action d'« accompagnement en fin de vie et soins palliatifs » ayant pour objectif la promotion de soins palliatifs et l'accompagnement des personnes en fin de vie à domicile.

Pionnière dans ce domaine, la « Stëftung Hëllef Doheem » a implémenté au sein de tous ses services et avec l'appui de l'Université de Vienne, une culture de soins continus et de soins palliatifs à domicile.

A côté de la sensibilisation de tous nos collaborateurs pour accompagner nos clients et leur entourage durant la phase finale de leur vie, l'équipe des soins spécialisés (ESSAD) a vu le jour fin 2001. L'ESSAD est disponible sur tout le territoire du Luxembourg et fonctionne 24h/24h 7 jours/7. L'équipe se compose d'infirmiers disposant tous d'au moins 160 heures de formation spécifique en soins palliatifs. Une bonne partie des soignants de l'équipe dispose d'un diplôme universitaire en soins palliatifs, ainsi que d'autres spécialisations spécifiques. Ensemble avec nos équipes des Centres d'aide et de soins et nos thérapeutes, l'équipe de soins palliatifs garantit aux clients en phase avancée d'une maladie incurable, une qualité de vie et une autodétermination aussi élevées que possible grâce à des soins professionnels, complets, individuels et innovants.

L'ESSAD est outillée pour :

- répondre à l'ensemble des besoins physiques, psychiques et spirituels de la personne en phase palliative et de son entourage ;
- prendre en charge les symptômes pénibles de la personne en phase palliative, à savoir aussi bien le traitement médicamenteux que non médicamenteux de la douleur et des symptômes pénibles ;
- prendre en charge la « douleur totale » de la personne en phase palliative ;
- assurer la prise en charge de l'entourage de la personne en phase palliative, avant et après le décès de celle-ci.

Une étroite collaboration avec les hôpitaux, les médecins spécialistes et généralistes est assurée par notre équipe ESSAD afin de garantir une prise en charge de haute qualité et de permettre l'adaptation rapide de la thérapie et des soins à la situation du client. A cette fin, des protocoles en soins palliatifs sont établis de manière consensuelle entre le client, les soignants et les médecins traitants.

L'ESSAD intervient lors de prises en charge lourdes et complexes des clients et permet le maintien à domicile des clients nécessitant l'utilisation de matériel médical avancé tel que des respirateurs, des pompes de nutrition parentérale, des pompes à morphines, etc. Le besoin d'un branchement de perfusions sur des chambres implantables ou l'administration de médicaments en intraveineuse, ne constituent pas d'obstacles à une prise en charge en fin de vie à domicile. À côté de ces compétences « techniques », leurs interventions non-médicamenteuses comme la sophrologie, l'aromathérapie et la relaxation, ... constituent un élément important dans la prise en charge.

Afin de répondre au mieux à la volonté du client en fin de vie, la « Stëftung Hëllef Doheem » peut accompagner et conseiller le client et son entourage dans la rédaction des dispositions de fin de vie ou d'une directive anticipée. En l'absence de dispositions de fin de vie ou d'une directive anticipée, nos équipes veillent à respecter autant que possible la volonté présumée du client. A cette fin, une anamnèse des valeurs est utilisée par nos soignants afin de les guider au mieux pour respecter la volonté du client en fin de vie.

Notre Comité éthique peut guider les clients, leur entourage ou nos soignants pour les situations provoquant des dilemmes ou des questionnements éthiques autour de la fin de vie.

Il est également important pour nous que les familles, si elles le désirent, soient étroitement impliquées dans les soins et qu'elles soient soutenues et conseillées, afin d'éviter autant que possible leur épuisement. Ainsi, nos soignants et thérapeutes sont à l'écoute des familles à la fois pendant toute la phase palliative et terminale que lors de l'accompagnement du deuil.

Par notre collaboration étroite avec l'asbl « Omega 90 », dont nous sommes membre-fondateur, il est possible de soulager la famille pendant quelques semaines en permettant une admission temporaire de la personne en phase palliative en milieu stationnaire au sein du « Haus Omega ». La continuité de prise en charge est assurée pendant ce séjour.

Le concept « accompagnement en fin de vie et soins palliatifs » plus détaillé est consultable à la demande.

## 8. LE CONCEPT DE BIENTRAITANCE

### a) Définition

Le terme « Bientraitance » est apparu pour la première fois dans les années 1990 dans le monde francophone en relation avec l'humanisation de l'accueil du très jeune enfant. Il est né de concepts tels que la bienfaisance, bienveillance, care, sollicitude et reconnaissance, et met l'individu avec toutes ses caractéristiques distinctes au centre des préoccupations.

Dans ses recommandations de bonnes pratiques professionnelles sur la bientraitance, l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et des services sociaux et médico-sociaux, France) définit le terme de bientraitance comme suit :

*« La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant à l'esprit le risque de maltraitance. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation de la prestation. Elle ne peut se construire au sein d'une structure donnée qu'au terme d'échanges continus entre tous les acteurs ».*

La démarche de bientraitance englobe :

- le respect des droits, de la liberté et surtout de la dignité du bénéficiaire ;
- la bienveillance, attitude positive d'écoute et d'attention vis-à-vis du bénéficiaire ;
- la sollicitude, qui vise à rétablir une relation équilibrée au lieu d'instaurer une relation dominant/dominé ;
- le « prendre soin » plutôt que le « donner des soins » ;
- la lutte contre la maltraitance physique (coups, gestes brusques...), psychique (langage méprisant, insultes, chantage...), financière (spoliations), médicale (soins inadaptés, lutte insuffisante contre la douleur...), l'usage de contraintes qui ne sont pas dans l'intérêt du bénéficiaire et l'ensemble des négligences passives qui altèrent son bien-être.

Pour développer notre concept de bientraitance, nous nous sommes inspirés des recommandations des bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé en France, en nous basant sur **5 principes fondamentaux** :

- une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité ;
- une manière d'être des professionnels au-delà une série d'actes ;
- une valorisation de l'expression des usagers ;
- un aller-retour permanent entre penser et agir ;
- une démarche continue d'adaptation à une situation donnée.

## b) La mise en pratique du concept de la bientraitance

La définition de la bientraitance et ses principes fondamentaux sont un fil conducteur dans le concept de soins de la « Stëftung Hëllef Doheem » ainsi que dans les valeurs et lignes directrices approuvées par le Conseil d'administration de « Stëftung Hëllef Doheem ». Ces lignes directrices ainsi que le concept de soins et le code qualité sont annexés au contrat de travail de chaque collaborateur et représentent ainsi un élément essentiel de la relation contractuelle formelle et morale qui lie nos collaborateurs à notre fondation. Les éléments importants pour garantir une culture de bientraitance à travers la fondation sont répétés dans toute formation, dans les standards de soins et accompagnements de nos collaborateurs.

Elles complètent le code de déontologie auquel les professionnels de santé sont soumis de par le règlement grand-ducal du 07.10.2010 modifié par le règlement grand-ducal du 31.10.2018.

La description de l'image de l'être humain, que la « Stëftung Hëllef Doheem » s'est donnée lors de sa création en 1999, reprend les éléments essentiels de la définition de la bientraitance, à savoir :

- le respect de la dignité de chacun ;
- la conviction que les droits et la dignité de l'être humain sont inviolables ;
- le respect de la globalité de la personne considérée comme entité corps, esprit et âme ;
- la certitude que chaque être humain a besoin d'être accepté avec ses points forts et ses faiblesses ;
- l'orientation aux valeurs essentielles telles que la sincérité, l'amour d'autrui et la confiance.

La bientraitance est donc ancrée dans les valeurs de la « Stëftung Hëllef Doheem » depuis sa création et fait partie de notre ADN.

### Comment appliquons-nous les 5 principes fondamentaux évoqués ci-dessus ?

Les statuts de la « Stëftung Hëllef Doheem » prévoient que nous prenons en charge toutes les personnes nécessitant de l'aide et des soins indifféremment de leur âge, nationalité et situation sociale et de leurs convictions religieuses, politiques et philosophiques afin de leur permettre de rester dans leur environnement familial. Notre objectif est d'aider et de soigner les personnes qui nous sont confiées dans le cadre de soins spécifiques et individualisés. Ainsi, une personne de référence et une équipe de soins multidisciplinaire restreinte assurent des soins individuellement adaptés, respectant la normalité et la biographie de chaque client, peu importe le lieu de prise en charge, à domicile ou au Centre de Jour pour Personnes Âgées.

Nos soignants essaient de rétablir autant que possible l'autonomie de la personne soignée et agissent comme cette personne agirait si elle en était capable. La détermination et la satisfaction des besoins fondamentaux sont vécues différemment par chacun, ceci en relation avec la situation culturelle, sociale et individuelle. L'état physique et psychique ainsi que les capacités intellectuelles, les ressources et l'âge jouent également un rôle important à ce sujet. Afin de vivre notre postulat, « le client acteur de sa prise en charge » dès le début de la prise en charge, nos collaborateurs sont amenés à élaborer le plan de prise en charge ensemble avec le client et de l'adapter dès que la situation ou les besoins du client changent. Outre l'importance des compétences de « bien faire » les soins, il est

fondamental pour nous que nos soignants cherchent à prendre en compte ce qui est important pour nos clients dans la situation qui est la leur.

Dans toute notre planification des soins, il est primordial de respecter le client comme expert de sa propre situation, d'être à son écoute, de respecter les désirs et l'autonomie du client et de l'informer des soins qui vont être prestés. Les objectifs de soins sont fixés ensemble avec le client en respectant le principe du consentement éclairé. Les modalités de mise en place sont fixées en respectant les capacités et le rythme des clients. Elles sont par la suite documentées dans la planification des soins et réalisées ensemble par les soignants en accord avec le client. Une observation et évaluation permanente de la situation, des ressources du client et de son entourage permettent de construire ensemble avec lui le plan de soins le plus adapté à sa situation. L'écoute et l'échange avec le client permettent d'évaluer et d'ajuster les objectifs fixés avec lui.

L'échange au sein d'équipes inter- et pluridisciplinaires, organisé de manière systématique au sein de briefings, des réunions de planification de soins et des études de cas font que la vision globale de tous les aspects de la prise en charge est garantie et permet un alignement de toute l'équipe pour la mise en pratique du plan de soins.

Dans le cadre de la prise en charge spécifique au sein des CJPA, nos équipes veillent à ce que les principes de la bientraitance ne soient pas uniquement appliqués entre les collaborateurs et les clients, mais aussi entre les clients des CJPA.

Lorsque des atteintes au respect ou à l'intégrité physique ou psychique d'un client vis-à-vis d'un autre client sont observées, une analyse de la situation est faite par l'équipe en intégrant les clients en question et/ou leur famille. Lorsque les comportements inadéquats, non liés à la maladie de la personne persistent, malgré des entretiens avec le client et ou sa famille, nous nous réservons le droit de proposer des gardes individuelles à la personne concernée plutôt que de l'accueillir dans un accompagnement en groupe.

#### Une manière d'être des professionnels au-delà une série d'actes

Notre objectif est de ne pas considérer séparément et de façon isolée les besoins des personnes nécessitant des aides et soins, mais de comprendre leur interaction et de les intégrer dans une approche de soins globale. En prenant en considération la biographie, l'unicité et la particularité de chaque être humain, nous contribuons au bien-être physique, psychique et social de chaque personne nécessitant des aides et des soins. Ainsi, notre modèle de soins repose sur la prise en compte de tous les besoins fondamentaux de l'homme.

Dans le cadre de la démarche de soins, les soignants sont amenés à observer l'effet des soins sur le bien-être de la personne dans sa globalité et son environnement et pas uniquement sur une partie du corps.

Au niveau de nos CJPA, cette approche holistique ne concerne pas uniquement le client, mais aussi tout le groupe. Nos équipes sont donc amenées à trouver le bon équilibre entre le respect du besoin de chaque client, et le respect du besoin de groupe. Ceci amène régulièrement à des discussions et des études de cas avec les clients et les collaborateurs, afin de trouver le juste milieu et des solutions vivables pour tout un chacun.

Les activités sont donc planifiées en concertation avec les clients tout en gardant en point de mire les objectifs individuels de chaque client.

Une des spécificités des soins à domicile est que nous devenons, lors de nos soins, « partie » de l'univers de chaque client, avec ses propres règles, sa normalité, ses interactions. Notre façon de travailler et d'agir doit donc être adaptée à chaque situation que nous rencontrons au domicile.

Outre le volet soignant, le volet social peut jouer un rôle important dans le cadre des accompagnements à domicile, et ceci sans porter un jugement sur la situation rencontrée, tout en gardant la neutralité.

En rentrant chez le client, nous rencontrons le client dans son entourage familial, ce qui peut être une ressource, mais ce qui fait aussi que nous devenons témoins de certains dysfonctionnements par rapport auxquels nos soignants doivent prendre une position responsable, alors qu'il ne s'agit pas d'une intervention « classique » d'aide et de soins. Si un soignant observe par exemple que le client n'a plus rien à manger dans le frigo, il est appelé à réagir. Face aux besoins des clients, nos soignants doivent adapter une approche proactive et préventive afin d'éviter des dangers pour le client ou autrui.

Nos équipes sont sensibilisées au fait d'informer immédiatement sur des faits exceptionnels constatés auprès des clients qui risquent d'entraver la sécurité de celui-ci ou de son entourage, voire de nos collaborateurs.

Conscient de la complexité des situations rencontrées sur le terrain, il nous est important de créer des moments propices d'autoréflexion à nos soignants à travers d'études de cas, de supervisions et de formations. Être disposé à réfléchir soit en équipe, soit individuellement, sur ses propres actions, ses connaissances, ses pensées et ses sentiments constitue l'un des attributs les plus importants du soignant professionnel. La réflexion permet d'admettre ses propres faiblesses et son désarroi. Ces moments permettent de désamorcer des situations vécues comme difficiles par les équipes et sont un maillon important dans la lutte contre la maltraitance active ou passive.

Nous agissons résolument contre toute forme de maltraitance qu'elle soit physique ou psychique en appliquant une politique de tolérance zéro. Dans ce cadre, une plainte peut être déposée directement auprès de la Direction Générale par voie postale, e-mail ou téléphone (voir point 1).

## **9. LES MOYENS ASSURANT LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE**

### **a) Généralités**

La communication joue un rôle essentiel dans les aides et soins à domicile, créant un lien continu entre les collaborateurs de la « Stëftung HËllef Doheem », le client, son représentant ou ses proches ainsi que tous les autres intervenants impliqués dans la prise en charge de celui-ci.

Une communication empathique, transparente et bienveillante est la base pour établir une relation de confiance permettant que les clients ou ses proches se sentent libres pour exprimer leurs besoins, leurs préoccupations et leurs préférences. Sans cette confiance, il serait impossible de garantir des soins individualisés, adaptés à la situation spécifique de chaque client et assurant une approche de « client-partenaire » dans sa prise en charge.

Notre personnel est sensibilisé et formé aux bonnes techniques de communication.

Dans notre communication interne et externe, nous recourons aux canaux de communication traditionnels (téléphone, envois postaux, brochures d'informations, journal clients, rendez-vous

clients, réunions d'équipes, ...) et nouveaux (téléconférences, emails, vidéocapsules, site internet, réseaux sociaux, ...). Nos outils de communication sont adaptés aux nouvelles normes et aux progrès technologiques (4G, 5G, ...) et régulièrement renouvelés de manière à disposer d'outils de travail performants. Nos soignants sont ainsi équipés de smartphones, tablettes, alerteurs et de laptops connectés, fonctionnant de manière indépendante à tout endroit du pays.

L'échange d'emails de nos collaborateurs avec l'extérieur se fait via un système de messagerie crypté permettant aux professionnels de santé d'échanger des informations dans un cadre hautement sécurisé.

Nos échanges d'informations se font dans le respect du secret professionnel, des principes de confidentialité et plus spécifiquement du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Nous veillons à une communication claire, transparente et complète, qu'elle soit orale ou écrite.

## b) Communication interne

En nous appuyant sur les canaux et techniques de communication évoqués ci-dessus et afin de garantir à tout moment des aides et soins coordonnés de haute qualité, nous :

- informons régulièrement les collaborateurs sur les évolutions et nouveautés impactant leur travail et restons à leur écoute, via des remontées d'informations et de questions du terrain vers la hiérarchie ;
- utilisons un dossier individuel du client, sous forme de dossier de soins informatisé bilingue français et allemand, accessible à tout moment à chaque collaborateur participant à la prise en charge du client. Par une mise à jour en temps réel de la documentation des informations sur le client et les aides et soins réalisés, nous assurons la coordination et continuité des soins ;
- mettons à disposition de nos collaborateurs, sous forme électronique et via des classeurs physiques, nos procédures, notes d'instruction, notes de service ainsi que nos standards de soins ;
- organisons des briefings journaliers ainsi que des réunions de planification de soins entre les collaborateurs du Centre d'aide et de soins, du Centre du Jour pour Personnes Âgées et des autres Services. Ces échanges intra-services et interdisciplinaires permettent d'aligner et de coordonner la prise en charge des clients et d'assurer la concertation en cas de nécessité d'adaptation des pratiques ;
- promovons la pratique « d'études de cas » soins et « d'études de cas » éthiques entre tous les professionnels impliqués dans les aides et soins d'un client, en garantissant ainsi l'alignement de l'équipe multidisciplinaire et le respect de la volonté du client ;
- recensons dans un outil de « Feedbackmanagement » les félicitations ou doléances du client et les actions entreprises (voir ci-après, point 10).

### c) Communication externe

En nous appuyant sur les canaux et techniques de communication évoqués ci-dessus et afin de garantir à tout moment des aides et soins coordonnés de haute qualité, la « Stëftung Hëllef Doheem » :

- est joignable, aux heures de bureau, via son réseau de Centres d'aides et de soins, de CIPA et ses Services Nationaux, assurant ainsi une présence locale et une proximité physique avec ses clients, leurs proches ainsi qu'avec les instances et partenaires locaux (communes, médecins, pharmacies, ...). Les coordonnées de ces Centres et Services, disposant chacun d'un secrétariat propre, sont repris dans les bottins téléphoniques, les brochures diffusées localement ainsi que sur notre site internet ([www.shd.lu](http://www.shd.lu)). Les clients ou leurs proches peuvent y prendre un rendez-vous physique ou les joindre par téléphone ou email ;
- affiche les heures de présence et de permanences du chargé de direction du CIPA au sein du CIPA ;
- est joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, via son Centre d'appels, en appelant le numéro de téléphone unique +352 40 20 80 ;
- a mis en place le concept du « cadre de référence », qui est le responsable des soins du client et la personne de contact de prédilection pour lui et ses proches. Il assure le rôle du « Case-manager » pour toute la prise en charge du client. Le client reçoit ses coordonnées lors de la visite d'admission ainsi que les indications sur les modalités de contacts ;
- a mis en place le concept de « l'infirmier de référence » travaillant sous la hiérarchie du cadre de référence et assurant, en coordination avec une équipe de soins dédiée, les prestations en faveur du client ; une pratique d'appels post-interventions pour les clients de soins infirmiers sur ordonnance ou prescription médicale est en place ;
- a été le premier réseau d'aide et de soins à instaurer la fonction des « infirmiers de liaison », qui assurent, dans l'intérêt du client, le lien entre l'hôpital et les soins à domicile. Installés sur le site de l'hôpital, leur rôle est d'échanger, avec l'accord du client, des informations sur son traitement et ses soins entre les équipes hospitalières et la « Stëftung Hëllef Doheem » et de préparer le retour à domicile. Cette démarche anticipative permet d'instaurer la prise en charge et d'assurer la continuité et la sécurité des soins tout en respectant le besoin et les attentes de nos clients.

## **10. LA GESTION DES RECLAMATIONS POUVANT ETRE PRESENTEES PAR LES CLIENTS, LES REPRESENTANTS LEGAUX OU LES PERSONNES DE CONTACT MENTIONNEES DANS LE DOSSIER INDIVIDUEL**

La satisfaction de nos clients est une priorité et fait partie intégrante de nos valeurs. Lors de la prise en charge, tout est mis en œuvre pour offrir les meilleurs soins et services possibles.

Toutefois, il peut arriver que le client, ses proches ou représentants légaux ne soient pas entièrement satisfaits. Dans ce cas, nous souhaitons en être informés et les encourageons à exprimer leurs réclamations. Nous les recensons et les suivons dans un outil de « feedback management ».

Le client dispose de plusieurs moyens pour nous transmettre à tout moment ses insatisfactions. Nous sommes joignables par téléphone, par email, par courrier ou via le formulaire spécifique sur notre site internet ([www.shd.lu](http://www.shd.lu)).

Le client peut s'adresser directement au personnel qui se rend chez lui ou contacter, pendant les heures d'ouverture, le Centre d'Aide et de Soins, le Centre de Jour pour Personnes Âgées ou le Service qui le prend en charge. Il peut également appeler notre Centre d'appels au numéro de téléphone 40 20 80 accessible 24 heures sur 24 qui réceptionne la plainte et la transmet aux personnes concernées par la prise en charge. Un gestionnaire de plaintes est mis en place et veille à l'analyse et aux réponses aux insatisfactions.

S'il le souhaite, le client peut demander à être mis en relation avec le gestionnaire des plaintes pendant les heures de bureau, en passant par le Centre d'appels.

*Stëftung Hëllef Doheem*  
*Service Qualité des Soins*  
*Gestion des plaintes*  
*BP. 1878 - L- 1018 Luxembourg*  
*Email : [gestion-des-plaintes@shd.lu](mailto:gestion-des-plaintes@shd.lu)*  
*N° de téléphone : +352 40 20 80*

Nous disposons d'un mécanisme formalisé de gestion et de documentation des réclamations. Nos collaborateurs sont formés à ce mécanisme et mettent tout en œuvre pour traiter les doléances à la source. En considérant le client et ses proches comme des partenaires, nous les impliquons dans la gestion des réclamations. De manière conciliante, nous apportons des réponses et des solutions dans le cadre de nos limites et dans les meilleurs délais possibles. Ceci toujours dans l'objectif d'améliorer la qualité des soins, des services et de satisfaire le client.

Dans notre processus d'amélioration continue de la qualité, il est tout aussi important pour nous de traiter également les retours positifs et félicitations des clients. En effet, l'expression de satisfaction concernant une qualité, une prestation ou autre nous permet de renforcer nos points forts et de détecter les opportunités. La gestion des félicitations contribue à mieux connaître les besoins spécifiques des clients, d'y répondre, d'améliorer la qualité et l'offre de soins et de services.

## **11. LE ROLE ET LES MODALITES DE RECOURS AU COMITE ETHIQUE**

Le Comité éthique de la « Stëftung Hëllef Doheem » existe depuis 2010. Il est composé de membres internes comme externes, disposant de compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins, y compris des soins palliatifs, que dans le domaine éthique, social et juridique.

Le Comité éthique est à la disposition de nos clients, de leurs représentants légaux ainsi que de leurs personnes de contact pour fournir, à leur demande, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou pour répondre à des questions relatives au respect de leurs droits fondamentaux.

Ce même Comité éthique a également pour mission d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et notre personnel sur des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des clients.

Ces demandes peuvent être envoyées à notre adresse email ([comite.ethique@shd.lu](mailto:comite.ethique@shd.lu)) ou encore être envoyées par courrier postal, avec la mention « confidentiel » sur l'enveloppe, à l'adresse suivante :

*Stëftung Hëllef Doheem*  
*Comité Ethique*  
*48A, avenue Gaston Diderich*  
*L-1420 Luxembourg-ville*

Conformément aux dispositions légales (article 22 de la loi du 23.8.2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées), le Comité éthique émet ses avis en toute indépendance. Ils sont non contraignants et confidentiels. Le Comité éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du client concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

Au-delà de ces demandes spécifiques, le Comité éthique peut également donner des orientations internes concernant les questions évoquées ci-dessus.

## **12. PLAN DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ET REGLES HYGIENE ET SANITAIRES**

La « Stëftung Hëllef Doheem » est engagée depuis des années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins grâce à l'implication active de nos collaborateurs dans la prévention et le contrôle du risque infectieux.

Afin d'accompagner nos collaborateurs dans l'acquisition et le maintien de leurs compétences mais également pour garantir le respect des règles d'hygiène et sanitaires, les démarches suivantes sont mises en place :

### 1. Nos collaborateurs sont sensibilisés et formés :

- Au nettoyage du centre de jour pour personnes âgées ;
- A l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
- A l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
- A l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;
- A l'utilisation de la tenue professionnelle ;
- A la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
- A l'utilisation des produits antiseptiques ;
- A la gestion de l'environnement dont la gestion des déchets, des excréta et du matériel ;
- Aux procédures à respecter à l'encontre d'un client ou un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;
- A la procédure de déclaration d'infections.

2. Tous nos standards et protocoles sont accessibles sous forme informatisée et sous forme imprimée. Les bases des règles de bonne conduite en matière d'hygiène et de sécurité du client sont annexées au contrat de travail dans le cadre de notre code qualité.

3. Les infirmiers formateurs, les travailleurs désignés ainsi que les cadres donnent, dans le cadre de leurs accompagnements sur le terrain, un feedback à nos collaborateurs quant à leur respect des règles d'hygiène et sanitaires ainsi que de mesures de prévention du risque infectieux.

4. Des audits réguliers permettent de suivre l'implémentation des exigences en matière de prévention et le contrôle du risque infectieux.

Au niveau des aides et soins, toutes ces démarches sont coordonnées par les experts et référents hygiène du service « Qualité Soins ». Afin de prévenir le risque infectieux, nos collaborateurs sont tenus de respecter les précautions standards portant sur :

- L'hygiène des mains
- L'hygiène respiratoire
- Le port des équipements de protection individuelle (les gants, les protections de la tenue, les protections du visage)
- La prévention des accidents d'exposition au sang et aux liquides biologiques (AES)
- La gestion de l'environnement

Ces précautions peuvent être complétées par les précautions additionnelles ou d'autres recommandations adaptées aux situations.

### a) Le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées

Nos espaces communs et nos bureaux sont entretenus par une société experte dans l'entretien des locaux qui a défini un plan de nettoyage et des fréquences suivant les différents niveaux de risque infectieux.

Nous avons également mis en place un plan de nettoyage pour les nettoyages journaliers des surfaces les plus utilisées.

### b) Utilisation des produits et des matériels de nettoyage

Nos collaborateurs respectent les plans définissant l'utilisation des produits de nettoyage et de désinfection ainsi que le matériel dédié nécessaire à nos différents domaines d'activités.

Ces plans permettent déterminer les fréquences d'entretien et le contrôle des actes afin d'adapter nos actes de nettoyage et de désinfection aux besoins.

### c) Hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer

A travers nos procédures et nos formations pour prévenir et contrôler le risque infectieux, nous soulignons l'importance du respect strict des règles d'hygiène pour garantir une sécurité et une qualité des soins à nos clients et nos collaborateurs. L'application de l'hygiène des mains est auditée régulièrement par notre service d'audit interne.

En effet, les mains représentent le vecteur le plus courant de transmission de micro-organismes. Une hygiène efficace permet donc de lutter contre les infections associées aux soins.

### d) Utilisation de l'équipement de protection individuelle

Afin de gérer au mieux les risques liés aux soins et à nos activités, nos collaborateurs sont encouragés à utiliser, en cas de besoin, du matériel de protection individuelle mis à leur disposition.

Ils sont la barrière physique entre le collaborateur et les micro-organismes et permettent de réduire le risque de contamination. S'ils sont indiqués, ils sont mis en complément de la tenue professionnelle juste avant d'effectuer le soin ou avant la prise en charge et à retirer immédiatement après. Ils incluent le port des gants, de masque et les protections de la tenue. Ils peuvent être utilisés seuls ou en association suivant le risque.

## **1. Gants**

Les gants non stériles à usage unique sont utilisés pour prévenir le risque de transmission manuportée des micro-organismes lors des soins. Ils sont à porter lorsqu'il y a un risque de contact avec un liquide biologique, une peau lésée, les muqueuses, du linge/l'environnement/du matériel souillé et en cas d'utilisation d'objets coupants, piquants et tranchants.

**Les contacts avec la peau saine se font sans les gants.**

Les collaborateurs sont tenus de :

- Porter des gants sur des mains sèches et propres
- Mettre les gants juste avant le geste de soin, les retirer et les jeter immédiatement après la fin du geste de soin
- Changer de gants entre deux activités/soins différents, s'il y a eu un risque de contact avec un liquide biologique, une peau lésée, une muqueuse, du linge/l'environnement/du matériel souillé, une utilisation d'objets coupants, piquants ou tranchants ainsi qu'entre chaque client
- Changer de gants quand les mains sont moites, si le gant est perforé, abimé ou sale
- Faire une désinfection des mains après le retrait des gants

## **2. Blouse de protection**

La blouse de protection est portée lors de tout soin souillant, mouillant ou exposant à un risque de projection ou d'aérosolisation de produits biologiques.

Les collaborateurs :

- Mettront la blouse de protection uniquement avant le soin en question et la retireront juste après

## **3. Protection du Visage**

Les protections du visage sont les masques et les lunettes/visières de protection. Elles permettent de protéger les collaborateurs lors des soins susceptibles de créer des aérosolisations ou des projections à moins de 2 mètres environ.

- Le masque chirurgical :

Le masque est à usage unique et ne doit pas être remis sur le visage s'il a été enlevé. Il doit recouvrir le nez et la bouche. Il est à porter par les collaborateurs en cas de suspicion de symptômes respiratoires chez le collaborateur ou chez le client. Si le masque est porté pour se protéger d'un client contaminé, il doit être enlevé et jeté après avoir terminé le passage chez le client concerné.

- Les lunettes de protection/visière :

Afin de protéger les yeux, il est recommandé d'utiliser des visières ou des lunettes de protection en cas de soins exposants comme les soins de trachéostomie, d'aspiration endo-trachéale et en cas d'expectoration dirigée (ex. kinésithérapie). Si elles sont réutilisables, elles doivent être désinfectées avec un produit désinfectant pour matériel médical.

Les clients sont informés du pourquoi du port des équipements de protections.

### e) Utilisation de la tenue professionnelle

Nos collaborateurs ont à disposition, dans chaque service, des vêtements professionnels. Ces vêtements sont adaptés à l'activité de nos collaborateurs pour répondre aux normes d'hygiène et de sécurité.

### f) Prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine

Par liquide biologique on entend : urines, selles, crachats, vomissements, exsudats de plaies, écoulements vaginaux/intestinaux/nasaux, etc.

La prévention des accidents avec exposition au sang ou aux liquides biologiques d'origine humaine implique différentes mesures afin de minimiser les risques dont :

- La formation et la sensibilisation des collaborateurs
- L'utilisation de matériel sécurisé, nous exigeons que nos collaborateurs travaillent avec des aiguilles avec système de protection ou encore avec des conteneurs pour objets piquants, tranchants et coupants, ...
- L'utilisation d'EPI en cas de risque de contact avec liquide biologique
- La promotion de la vaccination contre l'hépatite B
- La mise en place de procédure adaptée à la prise en charge des accidents incluant le nettoyage immédiat de la plaie, le signalement de l'incident et la consultation médicale

Nos collaborateurs sont tenus à respecter la procédure en place.

### g) Utilisation des produits antiseptiques

A travers notre équipe de professionnels qualifiés, nous sensibilisons les collaborateurs aux bonnes pratiques d'utilisation des produits antiseptiques.

### h) Gestion de l'environnement, dont au moins la gestion des déchets, des excréta et du matériel

Des procédures, ainsi que des plans de nettoyage journalier reprennent les instructions relatives à l'entretien de l'environnement, dont la gestion des lieux de vie commune, de l'eau, de la gestion de déchets, des excréta, du linge et du matériel. En mettant un point d'honneur pour le recyclage et le respect des déchets, la « Stëftung Hëllef Doheem » possède depuis plusieurs années le label « Superdreckskëscht ».

Annuellement nous, nous assurons, via des contrôles par un laboratoire agréé, de la qualité de notre eau. Les audits concernant les règles d'hygiène alimentaire sont également réalisés.

## i) Les procédures à respecter à l'encontre d'un client/membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse

Notre équipe de professionnels en prévention et contrôle des infections transmet régulièrement, et en fonction des virus circulant, les informations relatives au respect de la conduite à tenir à l'encontre d'un client ou d'un collaborateur atteint d'une maladie infectieuse.

En cas de symptômes comme la toux, écoulement nasale, tout collaborateur qui intervient auprès des clients, doit en prévenir son équipe dirigeante et porter un masque chirurgical en plus.

Remarques : Tout client présentant des symptômes d'une quelconque infection est considéré comme potentiellement contagieux.

- Si l'infection est confirmée, les précautions additionnelles sont mises en place selon nos consignes en vigueur.
- Si l'infection n'est pas confirmée, les précautions standard s'appliquent.

L'entourage et les autres intervenants impliqués dans la prise en charge sont informés des précautions à prendre.

## j) La procédure de déclaration d'infections

Les collaborateurs sont sensibilisés au respect des procédures qui sont définies par le Ministère de la famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil et l'inspection sanitaire concernant la déclaration des maladies infectieuses.

Au niveau des CJPAs, tous les chargés de direction ont eu la formation comme experts et référents hygiène et garantissent donc quotidiennement un suivi de l'implémentation des exigences en matière de prévention et le contrôle du risque infectieux.

## 13. CONCLUSIONS

N'hésitez pas à nous contacter pour tout renseignement additionnel et rejoignez un de nos Centres de Jour pour Personnes Âgées où vous serez « #aguddenhänn ».

## 14. AGREMENTS

La « Stëftung Hëllef Doheem » dispose des agréments suivants : ([Agréments - Stëftung Hëllef Doheem \(shd.lu\)](#)) :

**Réseau d'aide et de soins à domicile** : PA/00/11/001 ; **Secher Doheem (Téléalarme)** : PA 11/08/018 ; **Activités Seniors (Berodungsdengscht)** : PA 11/09/007 ; **Centres de Jour pour Personnes Âgées** : CJPAs « Um aale Gaart » : PA/02/04/033 ; CJPAs « Op der Heed » : PA/00/04/029 ; CJPAs « Elise Dufaing » : PA/24/04/075 ; CJPAs « Hesper Kopp » : PA/02/04/034 ; CJPAs « Diderrich op der Grenz » : PA/22/04/071 ; CJPAs « Am Brill » : PA/04/04/038 ; CJPAs « Aalbach » : PA/07/04/044 ; CJPAs « Elise de Roebe » : PA/07/04/046 ; CJPAs « Op Massen » : PA/07/04/045 ; CJPAs « Bei der Kor » : PA/10/04/053.

## GLOSSAIRE

**CLIENT** : pourquoi le terme client ? Le terme client, dans le sens tel qu'il est utilisé auprès de la « Stëftung Hëllef Doheem », provient de la psychologie humaniste et a été marqué par le psychologue américain Carl. R Rogers. Les caractéristiques essentielles sont le centrage de l'individu, l'approche holistique et l'accent mis sur les capacités d'autodétermination et d'auto-articulation de la personne. Le terme client désigne toute personne bénéficiant des prestations offertes par la « Stëftung Hëllef Doheem ». Dans la prise en charge du client, nous considérons également son aidant, sa famille ou ses proches.

**AIDANT** : terme utilisé pour toute personne dont le statut est reconnu officiellement par l'Administration d'Evaluation et de Contrôle de l'Assurance Dépendance (AEC). Pour bénéficier de ce titre, il faut être en capacité et avoir des disponibilités afin d'assurer des aides et soins auprès d'une personne bénéficiaire des prestations de l'Assurance Dépendance. Des formations spécifiques peuvent être dispensées pour lui permettre d'assumer au mieux son rôle. Au sein de la « Stëftung Hëllef Doheem », nous utilisons le terme d'aidant « informel » pour désigner les aidants non reconnus par l'AEC. Il peut s'agir de membres de la famille ou de proches, voire de tiers, qui interviennent à domicile dans l'encadrement, l'accompagnement ou les aides et soins d'une personne dépendante.

**CADRE DE RÉFÉRENCE** : Le cadre de référence, en tant que « Case manager », est responsable de la qualité et du suivi des aides et soins donnés au client. Il est la personne de contact privilégiée du client pour toute question, insatisfaction ou demande concernant l'organisation de sa prise en charge. Il coordonne l'ensemble des prestations offertes au client et garantit l'adéquation des services fournis par la « Stëftung Hëllef Doheem » avec les attentes et besoins.

**INFIRMIER DE RÉFÉRENCE** : l'infirmier de référence a la responsabilité pour l'ensemble du processus d'aides et de soins du client en question. Au-delà de cette mission, il représente le client dans le cadre de l'équipe interdisciplinaire.

**EQUIPE INTERDISCIPLINAIRE** : tous les collaborateurs ayant la même qualification professionnelle impliqués dans la prise en charge du client au sein de la « Stëftung Hëllef Doheem ».

**EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE** : toutes les qualifications professionnelles, à l'intérieur et à l'extérieur de la « Stëftung Hëllef Doheem », impliquées dans la prise en charge du client et poursuivant un même objectif de soins.

**CONTINUITÉ DES SOINS** : se définit comme « la capacité à organiser les soins dispensés à un client, sans interruption ni dans le temps, ni entre les acteurs, ainsi que la capacité à couvrir ses besoins, dans son « entièreté » et promouvoir ainsi le maintien à domicile.

Quatre aspects distincts, c.-à-d. la continuité relationnelle, informationnelle, organisationnelle et temporelle sont en lien direct entre eux.

\*\*\*