

Projet d'Établissement SUR.lu

Ce projet d'établissement décrit les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge de SUR.lu, incluant la population cible, les modalités de prise en charge, la bientraitance et la continuité des soins.

Version: v3.2 • Publié: 20/07/2026

Introduction

SUR.LU s'engage à offrir une prise en charge complète et bienveillante à tous ses usagers. Ce projet d'établissement décrit les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge.

1. Population Cible

Notre objectif est de servir :

- Les personnes âgées
- Les individus atteints de maladies démentielles
- Les usagers en fin de vie
- Toute personne nécessitant un soutien pour maintenir son autonomie à domicile
- Toute personne nécessitant des soins infirmiers à domicile

2. Modalités de Prise en Charge des Usagers

Dans le cadre de notre engagement à offrir une prise en charge personnalisée et adaptée, nous prenons en compte les diverses couvertures d'assurance de nos usagers sur l'ensemble du territoire luxembourgeois. Cela inclut les personnes prises en charge dans le cadre de l'**assurance dépendance**, selon le plan établi par la cellule d'évaluation ALIS, ainsi que les **soins infirmiers** — sur ordonnance médicale — ou **soins palliatifs** pris en charge par l'assurance maladie.

De plus, nous collaborons étroitement avec les assurances maladies privées ou étrangères pour garantir que nos usagers bénéficient de tous les soins nécessaires conformément à leur couverture.

3. Concepts de Prise en Charge Spécialisée

- **Pour les usagers atteints d'une maladie démentielle** : Approches thérapeutiques adaptées pour maintenir l'autonomie et réduire l'anxiété.
- **Pour les usagers en fin de vie** : Soins palliatifs centrés sur le confort, le soutien émotionnel et le respect de la dignité.
- **Pour les personnes avec des handicaps importants et forte dépendance** : Mise en œuvre de stratégies personnalisées pour maximiser leur qualité de vie, en tenant compte de leurs besoins spécifiques et en favorisant leur inclusion et participation à la vie quotidienne.

4. Concept de Bienveillance

La bienveillance est au cœur de notre philosophie, promouvant une culture de respect, d'empathie et de soutien à travers toutes nos interventions.

En coordination avec le personnel d'encadrement, nous proposons une **charte de bienveillance** dont les objectifs sont :

- Repérer les situations à risque
- Formaliser des valeurs communes
- S'approprier des principes, des méthodes, des attitudes et des comportements adaptés
- Contribuer à une déontologie professionnelle
- Resituer la personne au centre du dispositif de soins

5. Communication

Nous mettons en place des moyens efficaces pour une communication fluide, tant **interne** (entre les professionnels) qu'**externe** (avec les usagers, les familles et les partenaires).

6. Gestion des Réclamations

Afin de garantir la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, nous mettons en œuvre un système progressif de gestion des réclamations à travers notre **plateforme informatique dédiée** et aussi par téléphone.

Ce processus vise à offrir une méthode claire, facile d'accès et efficace pour l'enregistrement et le traitement rapide des réclamations formulées par les usagers, leurs proches, les personnes de contact mentionnées dans leur dossier individuel ou leurs représentants légaux.

Le système de gestion des réclamations est déployé progressivement pour assurer une intégration fluide avec nos services existants et pour permettre des ajustements basés sur les retours initiaux des usagers et de leur entourage. Cette approche graduelle vise à perfectionner continuellement le processus de recueil et de traitement des réclamations.

Notre plateforme informatique spécialement conçue facilite le dépôt des réclamations en offrant une interface utilisateur intuitive. Les usagers ou leurs représentants peuvent soumettre leurs réclamations à tout moment, ce qui permet une réactivité et une transparence accrues dans le traitement de ces dernières.

Suite à l'analyse des réclamations, des **actions correctives** sont mises en place pour remédier aux points d'achoppement identifiés. Notre objectif est non seulement de résoudre les problèmes spécifiques soulevés mais aussi d'améliorer continuellement la qualité de nos services de soins à domicile. Les retours d'expériences issus des réclamations sont considérés comme une opportunité précieuse d'apprentissage et de perfectionnement.

Une communication régulière est assurée avec les usagers ou leurs représentants tout au long du processus de gestion des réclamations pour les tenir informés des avancées et des résolutions apportées. Nous nous engageons à maintenir un haut niveau de transparence dans le traitement des réclamations pour renforcer la confiance et la satisfaction de nos usagers.

7. Favoriser l'Autonomie des Usagers

Nous employons des stratégies visant à encourager l'indépendance des usagers, en les impliquant activement dans leur plan de soins.

Des professionnels tels que les **kinésithérapeutes** et les **ergothérapeutes** jouent un rôle clé dans ce processus. Ils établissent des objectifs personnalisés pour chaque usager, en fonction de leur capacité et de leurs besoins spécifiques. Ces objectifs sont conçus pour améliorer la mobilité, l'autonomie fonctionnelle et la capacité à accomplir les activités de la vie quotidienne. En travaillant en étroite collaboration avec l'équipe soignante, les kinésithérapeutes et les ergothérapeutes mettent en place des programmes thérapeutiques qui favorisent non seulement le bien-être physique, mais aussi le sentiment d'indépendance et de dignité chez nos usagers.

8. Continuité des Soins

La continuité et la cohérence des soins sont assurées à travers une planification efficace et une communication constante entre tous les intervenants. Cela inclut des échanges efficaces avec les **médecins**, les **laboratoires** et d'autres **réseaux de soins** qui contribuent à la prise en charge de l'utilisateur. La collaboration étroite avec ces professionnels permet de garantir que toutes les informations médicales pertinentes sont partagées en temps réel, facilitant ainsi une prise de décision éclairée et rapide pour le bien-être de l'utilisateur.

Cette approche multidisciplinaire assure que chaque aspect du plan de soins est exécuté de manière synchronisée, depuis les interventions médicales et les analyses en laboratoire, jusqu'aux ajustements thérapeutiques et aux suivis réguliers, renforçant ainsi la qualité et l'efficacité des soins fournis.

9. Plan de Prévention et de Lutte contre les Infections

Nous adoptons des mesures strictes pour prévenir les infections, incluant :

- L'utilisation adéquate des produits et matériaux de nettoyage
- Le respect rigoureux de l'hygiène des mains et des précautions additionnelles
- L'emploi de l'équipement de protection individuelle et du port de tenues professionnelles
- La prévention des accidents liés au sang ou à des produits biologiques
- L'utilisation des produits antiseptiques
- La gestion efficace de l'environnement, y compris la gestion des déchets, des excréta et du matériel
- Des procédures spécifiques en cas de maladie infectieuse chez un usager ou un membre du personnel
- La procédure de déclaration d'infections

10. Santé et Sécurité des Travailleurs

La sécurité et le bien-être au travail sont des priorités majeures, conformes aux directives de l'ITM. Notre approche repose sur la prévention des risques, des accidents et des conflits, impliquant une responsabilité partagée entre l'employeur et le salarié.

- **Prévention des risques** : Le personnel est encouragé à rester vigilant et à signaler systématiquement toute situation à risque, même en l'absence d'incident, afin de permettre la mise en place de solutions adaptées, notamment face aux défis spécifiques des soins à domicile (environnements inadaptés, tensions relationnelles, etc.).
- **Équipement et hygiène** : Le port des équipements de protection individuelle (EPI) et le respect des protocoles d'hygiène sont obligatoires pour protéger à la fois les intervenants et les usagers.
- **Déplacements** : La sécurité routière est essentielle, avec une tolérance zéro concernant l'alcool et les substances altérant la vigilance lors des déplacements professionnels, ainsi qu'une interdiction de fumer dans les véhicules et chez les clients.
- **Communication** : Une communication fluide et proactive avec la hiérarchie, via notamment le cahier de transmission et les conférences de soins, est indispensable pour assurer la sécurité et la continuité des prestations.

Expertise Soignante et Gestion de la Douleur (Approche « Total Pain »)

Notre politique de santé au travail intègre le développement continu des compétences cliniques. Le concept de « Total Pain » guide notre pratique, considérant la douleur sous ses quatre dimensions : physique, sociale, psychologique et spirituelle. Ce modèle favorise un accompagnement global de l'utilisateur, aide à désamorcer les situations complexes, réduit le sentiment d'impuissance des soignants et renforce la qualité de vie au travail en offrant une approche structurée et pluridisciplinaire.

Formation Continue et Développement des Compétences

L'excellence des soins repose sur une formation continue exigeante. Au-delà des acquis de base, SUR.lu investit dans des spécialisations ciblées, telles que :

- Formations certifiantes en soins palliatifs (incluant le concept de « Total Pain »)
- Formations aux approches relationnelles et de bientraitance (ex : méthode Humanitude)
- Ateliers de prévention de l'épuisement professionnel et gestion des risques psychosociaux

Cette stratégie de montée en compétence permet aux équipes d'aborder des situations complexes avec sérénité, tout en valorisant la technicité et le savoir-être de chaque collaborateur.