

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: v1.0 • Publié: 15/01/2024

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 ou leurs représentants légaux.

Notre plateforme informatique facilite le dépôt des réclamations en offrant une interface utilisateur intuitive. Les usagers ou leurs représentants peuvent soumettre leurs réclamations à tout moment.

Suite à l'analyse des réclamations, des **actions correctives** sont mises en place. Notre objectif est non seulement de résoudre les problèmes spécifiques soulevés mais aussi d'améliorer continuellement la qualité de nos services.

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.

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'usager.

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.

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