

CONCEPTS POUR EXPLOITATION, ACCOMPAGNEMENT, FORMATION, HYGIÈNE

CARLOS MARTY, ETAT: ÉTÉ 2012
SUR DEMANDE DE DS PERSONNES ÂGÉES



Concepts

Table des matières

1. Introduction	2
2. Concept d'exploitation	3
3. Concept de prestations et d'accompagnement	6
4. Concept de formation	9
5. Concept de gestion des cas d'urgence	11
6. Concept d'hygiène	13

Auteur :
Carlos Marty
www.carlosmarty.org
Messen

sur demande de
Domaine spécialisé personnes âgées

Actualisé le :
Juillet 2012

1. INTRODUCTION

Le présent guide est destiné à servir d'aide-mémoire pour les développeurs de concepts. La base pour le développement de concepts dans les homes est toujours constituée par la stratégie et la philosophie d'entreprise de l'institution. Le présent guide ne comprend volontairement que les tables des matières et les mots clés possibles de concepts et de concepts partiels, et non des « modèles de concepts ». Les contenus des concepts doivent être développés par l'institution elle-même. Celui qui reprend des concepts sous la forme de recettes de cuisine ne réfléchit plus et ne tient pas compte des particularités de l'institution. Les concepts sont indispensables pour la préparation d'un projet ou la planification de déroulements dans les institutions.

Les principales étapes du développement de concepts sont les suivantes identifier et définir correctement le problème ;

- rechercher et collecter les informations pertinentes ;
- structurer et classer tous les éléments importants ;
- pondérer et interpréter les informations ;
- préparer le concept ;
- formuler et présenter le concept.

Dans le cadre du développement de concepts, on développe et décrit les solutions potentielles aux problèmes. Les méthodes et les outils du développement de concept sont aussi diversifiés que les problèmes et les solutions. C'est pourquoi, à ce niveau général, seuls vous sont proposés quelques suggestions quant à la démarche.

Carlos Marty
www.carlosmarty.org

2. CONCEPT D'EXPLOITATION

Concept d'exploitation

Le concept d'exploitation représente la base pour la mise en place et le développement d'une institution. Il sert de base décisionnelle à des projets, à des investissements d'une certaine importance et à l'orientation à long terme de l'institution. Le concept d'exploitation est basé sur les exigences et la philosophie d'entreprise définie par les organes stratégiques et décrit les structures et les processus destinés à permettre la réalisation des objectifs et des exigences.

Votre avantage

- Les organes responsables doivent mener une réflexion approfondie sur l'avenir de leur entreprise et définir les stratégies et leur mise en œuvre.
- Le concept d'exploitation sert de ligne directrice pour les activités de l'entreprise
- L'horizon temporel d'un concept d'exploitation doit être d'au moins cinq ans et être revu régulièrement quant à son actualité.

Les éléments suivants peuvent faire partie d'un concept d'exploitation :

- Introduction
 - A quoi sert le concept d'exploitation.
 - Pour qui le concept d'exploitation sert-il de ligne directrice.
 - Qui doit s'identifier au concept d'exploitation.
- Organes responsables
 - Forme juridique
 - Objet
 - Organes
 - Composition
 - Tâches
 - Compétences
 - RP
 - Comptes à rendre
- Offre de l'entreprise
 - Maisons – locaux – environnement
 - Utilisation (interne et externe)
 - Formes particulières d'habitat
 - Prestations
 - Sécurité
 - Conditions d'utilisation
- Structures de l'entreprise
 - Structure organisationnelle de l'institution
 - Bases
 - Tâches
 - Responsabilité
 - Ressources
 - Compétences
 - Délégation

- Structures de communication
 - Documentation et rapports
 - Protection des données
- Résidentes / résidents
 - Conditions d'admission (groupes de personnes, bassin de population)
 - Priorités
 - Instance décisionnelle
 - Instance de recours
 - Conditions contractuelles
 - Résiliation du contrat
 - Règles pour le séjour
- Organisation
 - Domaines (garantie d'une répartition des tâches sans lacunes ni doublons)
 - Structure des unités organisationnelles
 - Tâches
 - Objectifs
 - Compétences
 - Documentation (CI)
- Collaborateurs/trices
 - Bases
 - Fonctions
 - Descriptifs de postes
 - Tableau des effectifs
 - Profils d'exigences (compétences sociales, professionnelles, propres)
 - Recrutement
 - Bases pour la rémunération
 - Aménagement des places de travail
 - Prestations particulières en faveur des collaborateurs/trices
 - Identification (CI), présentation
- Principes de direction
 - Culture de direction
 - Concept de direction
 - Communication
 - Culture de résolution de conflits
- Aspects économiques
 - Objectifs (qualitatifs, en matière de prix, amortissements, provisions)
 - Structure du capital (capital propre, capital étranger, actifs immobilisés et capital de roulement)
 - Calcul des prix
 - Exigences relatives au résultat d'exploitation
 - Exigences relatives au rapport avantages/coûts
 - Responsabilités et compétences relatives au budget
 - Quels livres et comptes sont-ils tenus
 - Gestion des risques
 - Controlling
 - Révision

- Environnement / écologie
 - Principes
 - Achats
 - Elimination
 - Energie
 - Ressources
 - Gestion des produits dangereux

- Sécurité au travail / protection de la santé
 - Sécurité au travail
 - Fonctions
 - Management de la santé dans l'entreprise
 - Protection des données (quoi et comment)

- Partenaires
 - Principes
 - Collaboration
 - Intégration dans l'entreprise

- Management de la qualité
 - Importance
 - Base
 - Objectifs

3. CONCEPT DE PRESTATIONS ET D'ACCOMPAGNEMENT

Concept de prestations et d'accompagnement (CPA)

Le CPA découle des exigences et de la philosophie d'entreprise définies par les organes stratégiques et doit être basé sur un mode de pensée orienté prestations et processus.

Le CPA doit placer tous les domaines d'une institution au même niveau de responsabilité, pour le bien-être des résidentes et des résidents. Il va de soi que le domaine des soins et de l'accompagnement joue un rôle déterminant dans ce cadre. De nombreux principes formulés et mis en pratique par le domaine des soins et de l'accompagnement sont également valables pour tous les autres domaines.

La structure des prestations, des produits et de la qualité de rencontre est également décrite dans le CPA.

Votre avantage

- Pour avoir des résidentes et des résidents satisfaits, la qualité des prestations, de même que les relations humaines et les rencontres doivent correspondre à ses idées.)

Les éléments suivants peuvent faire partie d'un concept de prestations et d'accompagnement :

- Données formelles
 - Bases (vision / philosophie d'entreprise, définitions, modèle)
 - Domaine d'application
 - Objet et but du CPA (instrument de travail, de direction, de qualité)
- Objectifs en matière de
 - Prestations
 - Relations et rencontres
- Image de l'humanité
 - Dignité
 - Individualité
 - Biographie
 - Besoins
 - Environnement social
 - Reconnaissance
 - Statut
 - Sens de la vie
- Clients et leurs besoins
 - Principaux
 - Autres groupes cible
 - Ressources et tableaux cliniques
- Mandat et offres
 - Prestations (lesquelles, possibles, structure)
 - Mandat concernant la restauration, l'organisation de la journée, les soins, l'accompagnement et l'assistance
 - Hôtes d'un jour et résidents pour de courts séjours
 - Cafétéria et restauration

- Prestations dans le détail
 - Habitation
 - Offres
 - Organisation
 - Besoins
 - Aménagement
 - Soins et aménagement des locaux individuels et publics
 - Déménagement au sein de l'institution (quand et par qui)
 - Restauration
 - Restauration pour qui (résidents, invités)
 - Où mangent les résidents (lieu, cadre, heures)
 - Offre (régimes, souhaits, alimentations particulières)
 - Offres en dehors des heures de repas
 - Prise en compte des résidents dans la conception des menus
 - Qualité
 - Travaux domestique et lessive
 - Qui effectue quels travaux domestiques
 - Quels travaux domestiques sont-ils effectués par le résident/la résidente
 - Lessive (préparation des lessives à l'interne ou à l'externe)
 - Facturation
 - Qualité
 - Organisation du quotidien
 - Offre (objet, but)
 - Planification
 - Accompagnement
 - Prise en compte des résidents (souhaits, suggestions)
 - Information
 - Accompagnement, assistance, soins
 - Définitions
 - Offre de soins (soins de base et traitements)
 - Soins des personnes de référence
 - Validation
 - Soins palliatifs
 - Normes en matière de soins
 - Saisie des prestations
 - Conseils
 - Intervention en cas de crise
 - Collaboration avec des services externes, assistance médicale
 - Proches
 - Accompagnement en fin de vie, approche de la vie et de la mort
 - Personnes défunt(e)s (séjour dans le home, obsèques)
 - Direction et administration
 - Interlocuteurs (fonction et compétences)
 - Contacts avec les proches (information, voies, compétences, prise en compte)

- Entretien
 - Compétences
 - Etendue à l'interne et évent. collaboration externe
 - Conception (importance, environnement, écologie)
- Objectifs de qualité
 - Importance
 - Mesure (satisfaction des clients et du personnel)
 - Mesures découlant des résultats
 - Réflexion

4. CONCEPT DE FORMATION

Concept de formation

Le concept de formation doit partir du principe que l'institution donne à tous les collaborateurs/trices la possibilité de développer les connaissances existantes. Un concept de formation est indispensable, si l'institution forme des apprentis. La formation, la formation continue et le perfectionnement ne doivent pas être considérés comme des activités isolées dans une institution, mais dans le cadre de l'ensemble de l'institution.

Votre avantage

- Identification des connaissances. Quelles sont les connaissances disponibles dans l'institution
- Acquisition de nouvelles connaissances
- Actualisation des connaissances
- Utilisation des connaissances au quotidien
- Approfondir les connaissances

Les éléments suivants peuvent faire partie du concept de formation :

- Bases
 - Bases légales
 - Bases entrepreneuriales
 - Objet et but du concept de formation
 - Idée directrice pour l'apprentissage et l'enseignement
 - Objectifs
 - Lignes directrices pour la formation, la formation continue et le perfectionnement
- Formes de formation (définition)
 - Formation
 - Formation continue
 - Perfectionnement
- Formation continue et perfectionnement internes
 - Bases
 - Programme et thèmes
 - Sources et ressources de la formation
 - Conception des formations
 - Budgétisation
 - Evaluation
 - Attestation de formation
- Formation, formation continue et perfectionnement externes
 - Bases
 - Sources de formation externes
 - Evaluation
 - Procédure
 - Budgétisation
 - Participation aux coûts, engagements
 - Transfert de formation (habilitation, motivation, formes)

- Formation d'apprentis
 - Bases
 - Procédure de sélection
 - Les responsables de la formation
 - Les formateurs
 - L'équipe
 - Les apprentis
 - Evaluation et encouragement à la formation
 - Prise en compte des parents
 - Organisation interne dans la formation
 - Règlement des absence et disciplinaire des apprentis

- Mesurabilité de la formation
 - Indicateurs
 - Réflexion sur les mesures de formation
 - Enseignements

- Mise en œuvre du concept
 - Mise en œuvre des enseignements
 - Développement de la banque de donnée de connaissances
 - Communication
 - Modifications

5. CONCEPT DE GESTION DES CAS D'URGENCE

Concept de gestion des cas d'urgence

Les situations d'urgence qui perturbent ou empêchent le bon déroulement de la journée sont prévues dans le concept de gestion des cas d'urgence. Si des cas d'urgence non prévus apparaissent malgré tout, ceux-ci doivent immédiatement être intégrés dans le concept de gestion des cas d'urgence.

Le personnel doit connaître les situations d'urgence possibles et suivre régulièrement des formations correspondantes.

Votre avantage

- Vous sauvez des vies
- Vous garantissez un déroulement normal de l'exploitation.
- Vous maintenez des emplois

Les éléments suivants peuvent faire partie du concept de gestion des cas d'urgence :

- Bases
 - Bases légales
 - Bases entrepreneuriales
 - Objet et but du concept de gestion des cas d'urgence
 - Objectifs
 - Lignes directrices
- Dangers
 - Feu
 - Eau
 - Intempéries (foudre, grêle, tempête)
 - Panne de courant
 - Explosion
 - Cas d'urgence lié à des personnes (résidents, personnel, visiteurs)
 - Pandémies/épidémies
 - Panne des moyens de communication
 - Transmission de données (panne informatique)
 - Infraction / vol / vandalisme
 - Menaces
- Alarme
 - Bases
 - Moyens de déclenchement de l'alarme
 - Alarme en cas d'urgence
 - Plan d'alarme et voies d'information
 - Liste d'adresses des collaborateurs/trices concernés
 - Définition des tâches concrètes pour les personnes / fonctions
 - Registre des numéros d'appel d'urgence (services du feu, police, distributeur d'eau et d'électricité, entreprise de télécommunications, spécialiste en informatique, artisans)
- Instructions d'action pour ces événements
 - Incendie
 - Inondation / rupture de conduite

- Dégâts dus à des intempéries
 - Panne de courant
 - Explosion
 - Cas d'urgence lié à des personnes (résidents, personnel, visite)
 - Pandémies/épidémies
 - Panne des moyens de communication
 - Transmission de données (panne informatique)
 - Infraction / vol / vandalisme
- Règles pour les cas d'urgence
 - Règles de comportement et lignes directrices
 - Responsables en cas d'urgence
 - Définition des unités organisationnelles chargées de la mise en œuvre
 - Réglementation des compétences
- Organisation
 - Etat-major de crise
 - Type d'alarme
 - Joignabilité
 - Instances d'exercice et de contrôle
 - Sécurité au travail
 - Analyse de la sécurité
 - Instances de contrôle
- Mesures de prévention
 - Evacuation
 - Intervention
 - Surveillance
 - Moyens de communication
 - Premiers secours
 - Mesures constructives et techniques
 - Type d'alarme
 - Sauvetage
- Exploitation normale
 - Plan de remise en route
 - Possibilités de réapprovisionnement
 - Alternatives internes / externes
 - Exploitation restreinte

6. CONCEPT D'HYGIÈNE

Concept d'hygiène

Les mesures d'hygiène font partie, avec les vaccinations, des interventions les plus efficaces pour le maintien de la santé et la lutte contre les maladies. Le rapport avantages/coûts, auquel on accorde aujourd'hui une très grande importance, représente, dans ce domaine, la ressource la plus avantageuse. → mieux vaut prévenir que guérir ! C'est la raison pour laquelle un concept d'hygiène valable pour l'ensemble de l'institution est indispensable.

Votre avantage

- Vous protégez les résidents, les résidentes, le personnel et les visiteurs contre les maladies.
- Vous protégez votre institution, notamment les entreprises de restauration, contre des dommages d'image.
- Vous garantes un déroulement normal de l'exploitation.
- Vous maintenez des emplois.

Les éléments suivants peuvent faire partie du concept d'hygiène :

- Bases
 - Bases légales
 - Bases entrepreneuriales
 - Objet et but du concept d'hygiène
 - Objectifs
 - Lignes directrices
- Hygiène standard (mesures générales d'hygiène)
 - Hygiène personnelle
 - Lavage des mains
 - Manger et boire
 - Vêtements de travail
 - Désinfection des mains
 - Soins des mains
 - Protection des personnes (gants, lunettes de protection, service de santé)
 - Hygiène des lits
 - Prophylaxie des infections des voies urinaires
 - Prophylaxie des infections des voies respiratoires
- Désinfection / stérilisation
 - Plans de nettoyage
 - Plans de désinfection
 - Nettoyage et désinfection des baignoires
 - Désinfection des instruments par trempage
 - Cycle de stérilisation
 - Gestion et stockage de moyens de désinfection
 - Gestion et stockage de produits dangereux pour la santé

- Isolement
 - Mesures d'isolement
 - Mesures en cas de norovirus
 - MRSA
 - A/H1N1 = grippe porcine
- Domaines particuliers (éventuellement mise en place de concepts partiels)
 - Cuisine
 - Restauration
 - Thérapie d'activation
 - Hygiène de groupes de résidents tels que groupes de cuisiniers, etc.
- Personnel / prévention
 - Vaccinations
 - Mesures en cas d'exposition à du sang ou à des liquides corporels
 - Plaies perforantes et coupures
 - Gestion de la santé dans l'entreprise
- Maintenance et entretien des appareils
 - Ordonnance sur les dispositifs médicaux (ODim)
 - Appareils d'inhalation PARI
 - Brumisateurs à ultrasons
 - Aspirateurs
- Liste de consommables
 - Solutions
 - Pommades
 - Médicaments
- Tâches de l'équipe d'hygiène
 - Elaboration et actualisation du plan d'hygiène
 - Contrôle des annonces de maladies infectieuses et de leur fréquence
 - Surveillance du respect des mesures prévues dans le plan d'hygiène
 - Réalisation d'analyses de l'environnement aux plans hygiénique et microbiologique
 - Réalisation et documentation de formations et d'enseignements en matière d'hygiène