

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	DES SAULES Fondation. Stiftung.
---------	---	---------------------------------------



Wo Lebensqualität zu Hause ist.
Place à la qualité de vie.

Concept de soins et d'accompagnement

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 1 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege - und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Contenu

Groupe cible	3
Évaluation et admission	3
Évolution des besoins en soins.....	4
Accompagnement palliatif.....	4
Infrasstructure	4
Infrastructure de soins et d'encadrement	4
Intendance et restauration	4
Formation	5
Accompagnement spirituel et culturel.....	5
Collaboration médicale et sécurité des soins	5
Organisation des soins médicaux à domicile.....	6
Approvisionnement pharmaceutique	6
Soins et accompagnement	8
Protection et participation des résidents.....	8
Organisation des relations avec les proches et les représentants légaux	9
Détection et prise en charge de la malnutrition	10
Gestion des mesures restrictives de mouvement.....	10
Gestion de la polymédication.....	11
Gestion de la douleur.....	11
Prévention des chutes	12
Prévention et suivi des escarres.....	12
Personnes à mobilité réduite	12
Personnes atteintes de démence ou désorientées.....	12
Personnes atteintes de troubles psychiques	13
Personnes souffrant de dépendances	13
Personnes présentant des comportements agressifs ou violents	13
Prise en charge de l'incontinence.....	13
Accompagnement en fin de vie	14
Aménagement du quotidien, activités et stimulation	14
Gestion de la qualité.....	15
QI by Senesuisse – Focus sur la qualité relationnelle.....	15
Indicateurs de qualité (IQ).....	15
Communication régulière et processus d'équipe.....	16
Documentation des soins.....	16
Formation continue et développement professionnel.....	16
Direction et gestion	17
Culture des erreurs	17

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 2 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Fondements

Le concept de soins et d'encadrement de la Fondation Dessaulles s'inspire de la mission de l'institution et constitue une partie intégrante du concept global de fonctionnement. Il décrit les bases professionnelles, éthiques et structurelles de notre travail et sert de guide pour le personnel, les résidents ainsi que leurs proches.

Notre compréhension de la santé repose sur le concept de bien-être bio-psycho-social. Cette approche globale influence à la fois notre manière de dispenser les soins et l'encadrement, ainsi que notre attitude dans les interactions quotidiennes.

Groupe cible

La Fondation Dessaulles à Bienne offre, dans ses trois unités de soins, un foyer accompagné à 36 personnes âgées nécessitant des soins – pour des séjours temporaires comme permanents. L'offre s'adresse à des personnes ayant des besoins de soins et d'encadrement allant de légers à élevés, et est ouverte à toutes, indépendamment du sexe, de l'origine, de la langue, du milieu social, de l'orientation sexuelle, de la religion ou des convictions philosophiques.

Critères d'exclusion

Ne peuvent pas être admises les personnes :

- Présentant des troubles psychiatriques aigus ou des problèmes de dépendance aigus mettant en danger elles-mêmes ou autrui,
- Dont le comportement perturberait fortement la vie en communauté dans les petits groupes résidentiels,
- Soumises par décision administrative à un placement fermé,
- Présentant une forte tendance à la fugue si la protection contre la fugue existante est insuffisante,
- Dont l'état de santé nécessite une prise en charge continue par des infirmiers diplômés (niveau tertiaire) 24h/24.

Évaluation et admission

L'admission s'effectue après une évaluation individuelle et interprofessionnelle par la direction des soins, l'équipe de direction, l'administration et la direction de l'institution. La décision repose sur les documents fournis par les services prescripteurs, les médecins ainsi que sur les informations des personnes concernées et de leurs représentants légaux.

Le processus d'admission inclut un entretien infirmier approfondi visant à déterminer, conjointement, la pertinence et la faisabilité d'une admission. Cet entretien est soutenu par *une checklist interdisciplinaire* garantissant une évaluation structurée et complète de tous les aspects pertinents.

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 3 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Évolution des besoins en soins

Les résidents peuvent passer leur vieillesse à la Fondation Dessaulles, même en cas de changements de leur état de santé nécessitant des soins ou un encadrement accru.

Cependant, si un état médical aigu ou une situation nécessitant un traitement spécialisé ou une surveillance rapprochée survient, un transfert vers un hôpital ou une autre institution appropriée sera effectué. Ces décisions sont prises dans le cadre d'une concertation interprofessionnelle avec les personnes concernées, les médecins traitants ainsi que les proches et représentants légaux.

Accompagnement palliatif

L'accompagnement palliatif fait partie intégrante de nos soins et est disponible pour tous les résidents qui en ont besoin. L'autodétermination, la dignité et l'acceptation de la maladie, de la fin de vie et de la mort sont au cœur de notre compréhension des soins palliatifs et sont pleinement respectées lors de leur mise en œuvre.

Un concept de soins palliatifs interne soutient le personnel dans sa pratique.

Infrasstructure

Infrastructure de soins et d'encadrement

La Fondation Dessaulles propose des soins et un encadrement individualisés et continus pour des personnes aux besoins variés. La base repose sur une infrastructure solide et un ratio de personnel différencié selon les évaluations RAI-NH, les directives du canton de Berne et la composition des groupes.

L'équipe comprend des infirmiers diplômés (niveau tertiaire), des assistants en soins et santé (FaGe), des assistants en encadrement, des assistants santé et social (AGS) ainsi que du personnel auxiliaire. Le personnel de soins de base possède au minimum le cours SRK (modules 1–3). Une infirmière est présente 24h/24 dans chaque unité, et un médecin ou un infirmier diplômé reste joignable à tout moment. Les procédures détaillées sont consignées dans le *concept d'urgence médicale et de sécurité*.

Intendance et restauration

La cuisine interne et le service ménager sont intégrés à l'accompagnement. Les repas sont préparés quotidiennement en tenant compte des préférences individuelles, des besoins de santé et des habitudes culturelles.

Le service ménager assure l'hygiène, un climat agréable et un environnement soigné. Les deux services contribuent à la création de relations par leur présence quotidienne, observent attentivement les changements dans la vie quotidienne et soutiennent l'équipe de soins et d'encadrement dans la structuration de la journée.

Le fonctionnement de la cuisine est décrit dans *un concept dédié*. Des procédures claires et des standards – notamment pour l'hygiène et la sécurité alimentaire – sont régulièrement vérifiés et améliorés lors d'audits externes.

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 4 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Formation

La Fondation Dessaulles forme des assistants en soins et santé communautaire (ASSC), des aides en soins et accompagnement (AFP), les participants au stage de formation d'auxiliaire de santé CRS ainsi que des adultes dans la formation continue ASSC. Des pré-apprentissages dans les métiers de la santé sont également proposés.

La formation suit les directives cantonales en étroite collaboration avec les institutions éducatives et repose sur *un concept de formation* interne.

Accompagnement spirituel et culturel

La Fondation Dessaulles reconnaît les besoins spirituels, culturels et religieux de ses résidents, en mettant la dignité de chaque individu au centre – indépendamment de l'origine, du statut social, de la foi ou des convictions.

L'accompagnement pastoral est abordé à l'admission et adapté aux souhaits de la personne concernée. Le choix libre du personnel pastoral est garanti. Si une personne de confiance n'est pas disponible, la fondation aide à trouver une alternative.

La participation aux rites et célébrations spirituelles ou religieuses, comme les cultes ou rituels, est facilitée et les règles de vie (alimentation, rythme quotidien) sont intégrées dans la mesure du possible. La diversité et l'ouverture culturelle sont valorisées, avec respect, écoute et espace pour le dialogue.

Collaboration médicale et sécurité des soins

Les soins médicaux sont coordonnés, qualifiés et assurés en collaboration avec divers spécialistes. Un médecin partenaire soutient l'équipe interne et effectue des visites consultatives si nécessaire. Les résidents conservent leur liberté de choix du médecin. Les personnes sans médecin traitant sont accompagnées pour trouver un suivi approprié.

Un réseau externe garantit les soins dans :

- physiothérapie
- ergothérapie
- nutrition thérapeutique
- gestion des plaies
- consultation psychiatrique
- conseils spécialisés en démence
- kinésithérapie
- expertise en soins (Advacare).

Le réseau est utilisé de manière ciblée pour répondre à des questions spécifiques ou à des situations de soins complexes. La fondation se considère comme une institution en réseau : elle reconnaît les limites de son expertise et fait appel à des ressources externes spécialisées pour garantir des soins sûrs et de haute qualité.

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 5 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Organisation des soins médicaux à domicile

La Fondation garantit une prise en charge médicale complète et conforme à la loi par la collaboration contractuelle avec le Dr. Stephan Egloff comme médecin résident. Les bases légales sont la réglementation cantonale et la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal).

Tâches du médecin résident

Le médecin Résident mandaté assume les tâches suivantes :

- Prise en charge médicale des résidents qui n'ont pas de médecin traitant, qui ne peuvent en désigner un ou dont le médecin traitant n'est pas disponible à court terme
- Conseil pour l'élaboration de directives médicales et concepts (soins palliatifs, prévention des chutes, mesures restrictives, vaccinations, hygiène)
- Participation à l'assurance qualité médicale
- Soutien à la prévention santé du personnel
- Service de garde pour urgences médicales, y compris pour les résidents suivis médicalement à l'extérieur.

Responsabilités

- Le médecin résident est interlocuteur médical pour la direction et l'équipe de gestion
- Collaboration étroite avec les infirmiers responsables
- La liberté de choix du médecin par les résidents est maintenue ; le passage au médecin résident est recommandé pour un séjour permanent

Collaboration interdisciplinaire

Les soins sont coordonnés entre médecin résident, personnel infirmier, direction et administration. La communication continue et les échanges professionnels assurent la qualité et le bien-être des résidents.

Les responsables journaliers des soins (niveau de fonction 2) dans les trois unités de soins sont les personnes de référence pour la mise en œuvre des prescriptions médicales au quotidien.

Approvisionnement pharmaceutique

La Fondation Dessaulles garantit aux résidents un approvisionnement structuré, sûr et de haute qualité en médicaments. Les processus pharmaceutiques sont réglementés de manière contraignante et sont mis en œuvre en étroite collaboration avec une pharmacie externe ainsi qu'avec le personnel soignant et médical responsable.

Organisation et responsabilités

La Fondation Dessaulles collabore dans le cadre d'un contrat de coopération avec la pharmacie Dr. Hysek AG à Bienne. Celle-ci assume la responsabilité du suivi pharmaceutique et garantit un approvisionnement continu et de qualité des médicaments. La pharmacie est intégrée au processus interne de contrôle et de qualité via une personne responsable sur le plan technique (FvP).

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 6 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Tâches de la pharmacie (professionnel de santé externe)

- Assurer l'approvisionnement en médicaments sous forme de blister mécanique (Medifilm) conformément aux prescriptions médicales (dosage selon date et heure)
- Vérifier et valider les traitements prescrits par le médecin avant le blistering
- Conseiller et soutenir le personnel soignant sur toutes les questions liées à la sécurité des médicaments, au dosage, à l'administration et au stockage.
- Effectuer des contrôles réguliers (au moins annuels) pour vérifier le stockage, la manipulation et les auto-contrôles internes conformément aux directives cantonales (check-list GSI Berne).
- Reprendre et éliminer de manière appropriée les médicaments périmés ou non utilisés.
- Réaliser une analyse annuelle de consommation afin d'optimiser la gestion des médicaments.

Responsabilités au sein de la Fondation Dessaules

- Assurer l'approvisionnement en médicaments sous forme de blister mécanique (Medifilm) conformément aux prescriptions médicales (dosage selon date et heure)
- Vérifier et valider les traitements prescrits par le médecin avant le blistering
- Conseiller et soutenir le personnel soignant sur toutes les questions liées à la sécurité des médicaments, au dosage, à l'administration et au stockage
- Effectuer des contrôles réguliers (au moins annuels) pour vérifier le stockage, la manipulation et les auto-contrôles internes conformément aux directives cantonales (check-list GSI Berne)
- Reprendre et éliminer de manière appropriée les médicaments périmés ou non utilisés
- Réaliser une analyse annuelle de consommation afin d'optimiser la gestion des médicaments.

Collaboration interdisciplinaire

L'approvisionnement pharmaceutique se fait en étroite collaboration entre :

- le médecin traitant (pour la prescription)
- la pharmacie Dr. Hysek AG (pour le suivi technique, le contrôle et la prise en charge)
- et le personnel soignant (pour la mise en œuvre au quotidien)

Un échange professionnel régulier, des responsabilités claires et des processus standardisés contribuent à la sécurité des médicaments, à l'adhésion aux traitements et à l'assurance qualité. En cas de questions médicales ou organisationnelles, la FvP de la pharmacie est en contact direct avec l'infirmier(e) responsable.

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 7 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaules

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Soins et accompagnement

Protection et participation des résidents

La protection des résidents ainsi que leur participation active à la vie quotidienne sont des principes fondamentaux de notre action en matière de soins et d'accompagnement. Dans nos unités de soins, nous créons un environnement garantissant sécurité, bien-être et dignité, tout en respectant le plus possible l'autonomie individuelle.

La Fondation Dessaules travaille selon le principe de soins et d'accompagnement personnalisés. Chaque résident bénéficie de mesures adaptées à ses besoins et est accompagné de manière individuelle. Ces mesures sont planifiées, mises en œuvre, évaluées, ajustées si nécessaire et soigneusement documentées par les professionnels de soins responsables. Les valeurs ou besoins personnels du personnel soignant sont volontairement mis de côté. Le fondement de ce travail repose sur les compétences professionnelles acquises lors de la formation initiale, continue et post-graduée dans les métiers du soin, ainsi que sur des concepts de soins solides. La promotion continue de la qualité des soins et une attitude ouverte face aux évolutions professionnelles dans tous les domaines sont des objectifs centraux. L'évaluation des besoins en soins s'effectue selon l'instrument standardisé RAI-NH (Resident Assessment Instrument – Nursing Home).

Prévention des infections et hygiène

Un élément essentiel de la protection est la prévention systématique des infections dans la vie quotidienne. Cela repose sur des mesures d'hygiène standard, mises en œuvre quotidiennement par tous les collaborateurs. Ces mesures contribuent à la sécurité des résidents et réduisent le risque d'infections.

En cas de risque accru d'infection ou de situations médicales particulières, nous appliquons en plus des standards d'hygiène actualisés et basés sur des preuves scientifiques. Nous nous référons aux recommandations de **Swissnoso** et **Advacare** afin d'agir de manière professionnelle, efficace et scientifiquement fondée, même dans des situations exceptionnelles.

Protection des données et sécurité des informations

La protection englobe également la gestion responsable des données personnelles. Toutes les informations relatives aux soins et à l'accompagnement sont traitées, stockées et protégées conformément à la législation en vigueur sur la protection des données ainsi qu'au *concept interne de protection des données* de l'établissement. Nos collaborateurs sont formés et sensibilisés de manière appropriée afin de garantir en tout temps la confidentialité et l'intégrité des données.

Protection physique et psychique

Pour nous, la protection signifie préserver l'intégrité physique et psychique des résidents. Nous veillons à un environnement de vie sûr, respectons la vie privée et l'intégrité personnelle de chaque individu. Toute violation des limites — quelle qu'en soit la forme — n'est pas tolérée. Nos collaborateurs sont formés pour détecter précocement les risques et réagir de manière appropriée à chaque situation.

En cas de signes de danger pour soi-même ou pour autrui, des procédures internes clairement définies sont appliquées. En situation d'urgence médicale, nous nous appuyons

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 8 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaules

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

sur le *concept interne d'urgence médicale*, qui garantit une prise en charge rapide et coordonnée, contribuant ainsi à la sécurité de tous.

Participation et droit de décision

Pour nous, la participation signifie que les résidents sont activement impliqués dans les décisions qui concernent leur vie quotidienne et leur existence — que ce soit dans l'organisation de la journée, le choix des activités, les repas ou dans le cadre de la planification individuelle des soins. Leurs opinions, souhaits et besoins sont continuellement pris en compte dans nos actions.

Nous favorisons une coexistence respectueuse et valorisante et mettons en place des structures permettant une véritable participation — par le dialogue direct, via des possibilités de retour d'information ou lors de réunions avec les résidents. Les proches et les représentants légaux sont intégrés à ces processus dans la mesure où cela correspond à la volonté ou au bien-être de la personne concernée.

Capacité de décision malgré des limitations

Les personnes présentant des troubles cognitifs ou une démence sont souvent considérées comme fondamentalement incapables de décider. On oublie fréquemment que la capacité de décision dépend de la situation et est influencée par la complexité d'une tâche ainsi que par l'état du moment. Même lorsque des décisions médicales ou financières ne peuvent plus être prises de manière autonome, il existe souvent suffisamment de ressources pour identifier et exercer des choix importants dans la vie quotidienne de manière autonome.

Notre objectif est de créer un équilibre entre soins, protection et autonomie — en vue d'une vie digne, sécurisée et autant que possible autonome dans nos unités de soins.

Organisation des relations avec les proches et les représentants légaux

Un contact respectueux, ouvert et fiable avec les proches ainsi qu'avec les représentants légaux contribue de manière significative à la qualité de vie des résidents. Il favorise la confiance mutuelle et une compréhension commune dans le cadre des soins.

Notre cadre personnel et facilement accessible permet un échange régulier et informel, que ce soit au quotidien, par téléphone ou lors de rencontres directes sur place. En complément, nous organisons régulièrement des tables rondes où les préoccupations, évolutions et souhaits peuvent être discutés ouvertement. Les proches et représentants légaux sont également activement impliqués dans la planification des soins et les processus décisionnels, dans la mesure où cela correspond à la volonté ou au bien-être des résidents.

La communication transparente inclut également notre newsletter régulière, envoyée aux résidents, aux proches et aux représentants légaux. Elle informe sur l'actualité de l'établissement, donne un aperçu de la vie quotidienne et des événements à venir.

Les proches sont chaleureusement invités à participer à diverses activités. Ils sont conviés à des événements sélectionnés, tels que des fêtes saisonnières, des après-midis musicaux ou des repas festifs. De plus, sur inscription préalable, ils peuvent partager des repas dans un cadre agréable. Des formats spécifiques sont également proposés aux proches, comme des séances d'information, des journées de rencontre ou de petites célébrations dans un cadre familial.

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 9 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

L'objectif est de créer des relations solides, ouvertes et respectueuses, offrant un espace de participation et renforçant l'inclusion de toutes les personnes concernées — au bénéfice des résidents.

Détection et prise en charge de la malnutrition

La détection précoce et la prévention de la malnutrition font partie intégrante des soins infirmiers et médicaux à la Fondation Dessaulles. L'état nutritionnel des résidents est évalué de manière systématique, notamment à l'aide des instruments standardisés du RAI-NH (Resident Assessment Instrument – Nursing Home). Cette évaluation structurée est réalisée à l'admission et à intervalles réguliers tout au long du séjour.

De plus, les membres du personnel soignant, de l'hôtellerie et de l'encadrement observent attentivement, dans le contact quotidien, les changements dans le comportement alimentaire, la consommation de nourriture ou l'état physique général. Cette observation continue et proche de la vie quotidienne complète l'évaluation formalisée des risques et permet de détecter rapidement les changements subtils.

En cas de signes de malnutrition existante ou potentielle, des mesures appropriées sont coordonnées et mises en œuvre de manière interdisciplinaire. Cela comprend notamment :

- l'adaptation du choix et de la consistance des repas par la cuisine interne
- des aliments complémentaires riches en énergie ou des collations
- l'intervention d'une diététicienne externe
- des compléments nutritionnels ou une alimentation médicale prescrits par un médecin

La Fondation Dessaulles propose une alimentation interne fraîchement préparée, adaptée individuellement aux besoins de santé, culturels et personnels des résidents.

Toutes les observations pertinentes sont intégrées dans la planification interprofessionnelle des soins et de l'accompagnement. Les proches ou représentants légaux sont impliqués dans le processus si nécessaire. L'objectif est de prévenir ou de traiter efficacement la malnutrition dès les premiers signes et ainsi de favoriser durablement la qualité de vie et la stabilité de santé des résidents.

Gestion des mesures restrictives de mouvement

La Fondation Dessaulles veille à la liberté de mouvement, à l'autonomie et à la dignité des résidents. Les mesures restrictives de mouvement – y compris les formes plus légères – sont examinées de manière critique et n'entrent en application qu'en dernier recours, lorsqu'un danger important pour la personne elle-même ou pour autrui ne peut être évité autrement.

Ces mesures sont mises en œuvre exclusivement sur la base légale et professionnelle, conformément au *concept* de la Fondation *sur les mesures restrictives de liberté*. Ce concept s'inspire des principes éthiques, du droit cantonal et des recommandations des instances spécialisées (par ex. Curaviva, APEA, Direction de la santé). Les décisions sont prises de manière interdisciplinaire, documentées et vérifiables.

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 10 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Les dispositifs restrictifs tels que les barrières de lit, les fixations de fauteuil roulant ou les tapis d'alarme ne sont utilisés qu'en cas d'indication médicale ou sur prescription légale – toujours dans le respect du principe de proportionnalité et après avoir examiné toutes les alternatives.

Pour éviter de telles mesures, la Fondation mise sur la kinésithérapie appliquée (kinesthésie), la promotion de l'activité physique, la qualité des relations et la structuration du quotidien. Les proches et représentants légaux sont impliqués dès le départ.

Toutes les mesures sont soigneusement documentées, régulièrement vérifiées et, si nécessaire, adaptées ou levées.

Gestion de la polymédication

La Fondation Dessaulles adopte une approche sûre, structurée et garantissant la qualité dans la gestion des médicaments, conformément au *concept interne de médication*. L'objectif est d'assurer une médication efficace et nécessaire tout en minimisant les risques liés à la polymédication – en particulier chez les personnes âgées.

Un outil central est la visite annuelle des médicaments, réalisée en collaboration avec le médecin de l'établissement. Lors de cette visite, tous les médicaments prescrits sont examinés quant à leur indication actuelle, leurs interactions possibles et leur potentiel de suspension. La réduction des médicaments devenus inutiles est systématiquement

Gestion de la douleur

Une prise en charge attentive et responsable de la douleur constitue une préoccupation centrale de la Fondation Dessaulles. La douleur affecte la qualité de vie et la participation des résidents, d'où l'importance de sa détection précoce, de son évaluation complète et de son traitement individualisé.

La douleur est systématiquement évaluée – tant à l'admission que dans la vie quotidienne des soins. Des instruments d'évaluation appropriés sont utilisés, y compris pour les personnes présentant des déficits cognitifs. Les observations provenant de tous les domaines – soins, accompagnement, service d'entretien – sont intégrées dans l'évaluation.

Le traitement est réalisé en étroite collaboration avec les médecins traitants et inclut des approches médicamenteuses et non médicamenteuses. Pour un soulagement ciblé, la Fondation dispose d'un guide interne recensant des interventions non médicamenteuses éprouvées, accessible à tout le personnel. Cela permet à chacun, indépendamment de son niveau de formation, de contribuer activement au soulagement de la douleur. Parmi ces interventions figurent, par exemple, les changements de position, les rituels apaisants, l'application de chaleur ou de froid ainsi que l'activation ciblée.

La gestion de la douleur respecte les standards professionnels actuels et s'adapte aux perceptions et aux besoins individuels des résidents. Toutes les mesures sont documentées, régulièrement contrôlées et ajustées si nécessaire.

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 11 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Prévention des chutes

Le risque individuel de chute est systématiquement évalué pour chaque résident. Sur la base de cette évaluation, des mesures préventives ciblées sont mises en place – qu’elles soient techniques, médicales ou liées aux soins. L’objectif est de minimiser le risque de chute tout en maintenant au mieux la mobilité et l’autonomie.

En cas de chute, l’incident, les causes présumées et les mesures préventives qui en découlent sont systématiquement documentés dans un protocole de chute. Ces informations sont intégrées dans la discussion interdisciplinaire des cas et peuvent, si nécessaire, conduire à l’adaptation du plan de soins et d’accompagnement.

La prévention des chutes fait partie intégrante de l’assurance qualité et est régulièrement contrôlée et développée.

Prévention et suivi des escarres

La Fondation Dessaulles adopte une approche structurée et standardisée pour la prévention des escarres dans le cadre des soins infirmiers. Cela comprend des contrôles réguliers de la peau, des soins cutanés appropriés, des techniques de positionnement ciblées, une alimentation adaptée aux besoins, l’utilisation d’aides techniques appropriées ainsi que la promotion de l’activité physique. En cas de risque ou de développement d’escarres, toutes les mesures et l’évolution sont systématiquement documentées dans le protocole de plaies et évaluées en continu.

Personnes à mobilité réduite

La Fondation Dessaulles soutient activement le maintien de la mobilité et de l’autonomie des résidents présentant une capacité de mouvement réduite ou une immobilité. Des aides médicales et techniques adaptées sont disponibles. Des mesures individualisées – telles que l’entraînement à la marche, le soutien à la mobilisation ou la physiothérapie ambulatoire – permettent de renforcer les capacités fonctionnelles existantes. De plus, les contacts sociaux et la participation à la vie communautaire sont activement encouragés.

Personnes atteintes de démence ou désorientées

La Fondation Dessaulles accompagne les personnes atteintes de démence ou présentant des troubles de l’orientation avec respect, patience et rigueur professionnelle. L’accompagnement vise une interaction compréhensive et valorisante, favorisant la sécurité, l’orientation et la qualité de vie.

En cas de situations particulières ou de défis spécifiques, des discussions de cas flexibles sont organisées et les compétences et expériences disponibles au sein de l’équipe sont utilisées de manière ciblée. Si nécessaire, une experte externe en démence peut être consultée pour fournir une évaluation approfondie ou un accompagnement spécifique.

Si, au cours de la maladie, une tendance marquée à la fugue se développe et ne peut plus être maîtrisée par les mesures de protection existantes, une solution appropriée est recherchée en concertation avec toutes les parties concernées. Cela peut inclure un repositionnement interne au sein des trois unités de soins ou un transfert vers un établissement spécialisé.

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 12 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Si le comportement d'un résident compromet de manière durable la vie en communauté, une solution adaptée est examinée et, si nécessaire, mise en œuvre en étroite collaboration avec la personne concernée, le médecin traitant ainsi que les proches ou le représentant légal.

Personnes atteintes de troubles psychiques

La Fondation Dessaulles accompagne les personnes souffrant de troubles psychiques, tant qu'aucune crise aiguë n'est présente et que l'accompagnement reste gérable au sein de l'unité de soins avec le soutien des experts externes mentionnés ci-dessus. L'accompagnement se fait en étroite collaboration avec des professionnels de la psychiatrie. En cas de besoin croissant de soutien psychique ou de développement aigu, un transfert vers un établissement spécialisé peut être nécessaire, après concertation interdisciplinaire, et sera réalisé si besoin.

Personnes souffrant de dépendances

L'équipe de soins possède les compétences nécessaires pour gérer les comportements typiques liés aux addictions. En collaboration avec des professionnels spécialisés, un programme quotidien structuré et stabilisant est proposé. Si l'accompagnement ne peut plus être assuré dans l'unité de soins, même avec l'appui des experts externes susmentionnés – par exemple en cas de perturbations graves de la vie en groupe ou d'un besoin important de soutien psychique –, un transfert vers un établissement adapté sera évalué en concertation avec toutes les parties concernées et mis en œuvre si nécessaire.

Personnes présentant des comportements agressifs ou violents

En raison de la structure ouverte et à petite échelle, l'accompagnement de personnes présentant des comportements violents de manière durable n'est pas possible à la Fondation Dessaulles. Si, au cours de la maladie, un résident manifeste un comportement violent, celui-ci est évalué avec soin dans le cadre d'échanges interprofessionnels. En étroite concertation avec la personne concernée, le médecin et les proches ou le représentant légal, une solution alternative d'hébergement est examinée et, si nécessaire, mise en œuvre.

Prise en charge de l'incontinence

La prise en charge de l'incontinence à la Fondation Dessaulles se fait de manière individualisée, digne et professionnelle. En collaboration avec la personne concernée et le médecin traitant, des mesures de soins et médicales appropriées sont planifiées. Cela comprend, par exemple, l'utilisation de protections pour l'incontinence, l'entraînement à la toilette ou, si indiqué, un soutien médicamenteux.

Pour garantir une prise en charge continue, l'équipe de soins est soutenue électroniquement, notamment par des rappels automatisés pour les demandes de prescriptions et les commandes de matériel. Cela contribue à la sécurité, à l'efficacité et à la traçabilité du processus de soins.

Toutes les mesures et leur évolution sont consignées dans le dossier de soins électronique, régulièrement contrôlées et ajustées si nécessaire.

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 13 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Accompagnement en fin de vie

La Fondation Dessaulles accompagne les personnes en fin de vie de manière individualisée, empathique et holistique. L'objectif est de permettre une fin de vie digne, avec le plus d'autonomie possible et en accord avec les valeurs et les besoins de la personne concernée. Les souhaits de la personne en fin de vie – ainsi que les directives anticipées existantes – sont respectés et mis en œuvre avec soin.

La mort n'est pas occultée à la Fondation, mais considérée comme une partie intégrante de la vie. L'atmosphère reste ouverte, attentive et accessible – pour les proches, les résidents et le personnel. Les rituels d'adieu trouvent leur place dans la vie quotidienne et peuvent être adaptés individuellement. Les proches sont, sur demande, régulièrement informés de l'état de santé et disposent d'un espace pour accompagner et dire un dernier adieu.

Après le décès, les proches et les résidents ont la possibilité de rendre visite à la personne défunte dans sa chambre, dans un cadre calme et protégé. Sur demande, les résidents et le personnel peuvent également participer à un rituel d'adieu ou à l'inhumation.

La Fondation Dessaulles dispose d'un *concept de soins palliatifs* structurant la prise en charge professionnelle de la maladie avancée, de la fin de vie et de la mort. Un *guide sur le suicide assisté* est également disponible, clarifiant les cadres éthiques, légaux et pratiques et offrant à tous les acteurs orientation et sécurité dans leurs actions.

Aménagement du quotidien, activités et stimulation

L'aménagement du quotidien dans les unités de soins de la Fondation Dessaulles se base sur les souhaits, les ressources et les besoins individuels des résidents. L'objectif est de promouvoir l'autonomie, la participation et la qualité de vie, indépendamment des limitations physiques ou cognitives.

Notre compréhension de la santé repose sur le concept du bien-être bio-psycho-social. Ce modèle de santé global fait référence à l'interaction entre le bien-être physique, émotionnel et social. Ainsi, nous ne favorisons pas seulement la santé physique, mais aussi la stabilité émotionnelle, la joie de vivre, l'intégration sociale et le sentiment d'appartenance. Cette approche guide également l'aménagement du quotidien et les activités proposées.

Les résidents sont encouragés à participer activement à l'aménagement de leur quotidien. S'ils le souhaitent, ils peuvent prendre part à des tâches ménagères ou assumer de petites responsabilités dans la vie quotidienne de l'unité. En parallèle, diverses activités sont proposées, à l'intérieur comme à l'extérieur des unités de soins : par exemple, des promenades, des sessions de cuisine en commun, des fêtes saisonnières, des excursions ou des activités créatives.

Le besoin de retrait, de calme et de solitude est respecté, tout comme le désir de stimulation et d'échange.

Des activités à faible seuil d'accès sont proposées par le personnel soignant et éducatif au quotidien, telles que des jeux communs, des discussions en groupe ou des promenades.

De plus, la Fondation collabore avec des experts externes et des prestataires de services pour offrir un programme d'activités diversifié. Ces activités incluent :

- Yoga et mouvements
- Visites au zoo et activités assistées par des animaux (par exemple, visites de chiens)
- Atelier créatif

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 14 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

- Activités musicales et sonores

Ces offres sont adaptées aux saisons et sont évaluées et développées chaque année en collaboration avec l'équipe et les résidents.

Les traditions, les fêtes nationales et les rituels récurrents font également partie de l'aménagement du quotidien. Ils offrent une orientation, favorisent le sentiment de communauté et renforcent l'identité culturelle. Des événements traditionnels comme Pâques, Noël, le 1er août ou des célébrations personnelles comme les anniversaires sont organisés et célébrés ensemble – en tenant compte des préférences individuelles et des origines religieuses ou culturelles.

Gestion de la qualité

La Fondation Dessaulles s'engage à un développement continu de la qualité dans les soins, l'accompagnement et l'organisation. La base de notre compréhension de la qualité repose sur le cycle PDCA (Plan – Do – Check – Act). Ce modèle d'amélioration continue guide à la fois nos processus structurels et notre pratique quotidienne.

Le cycle PDCA est appliqué directement dans le processus de soins : les mesures de soins sont planifiées, mises en œuvre, évaluées et ajustées si nécessaire – avec l'objectif de répondre aux besoins individuels des résidents et de promouvoir leur qualité de vie.

Le présent concept de soins et d'accompagnement est réévalué au moins tous les cinq ans, réfléchi avec les employés et développé si nécessaire. Il fait partie intégrante de l'intégration des nouveaux employés et sert de base professionnelle au quotidien.

QI by Senesuisse – Focus sur la qualité relationnelle

La Fondation Dessaulles travaille avec le système de qualité QI by Senesuisse et a été récompensée pour cela en 2024. L'accent de ce système est mis sur la qualité relationnelle en tant que facteur clé du succès des processus de soins et d'accompagnement. L'orientation constante vers la construction de relations non seulement améliore l'efficacité des prestations professionnelles, mais crée également un profil unique – un véritable avantage distinctif dans les soins de longue durée en stationnaire.

Indicateurs de qualité (IQ)

Une fois par an, un atelier sur les indicateurs de qualité est organisé avec un expert externe, l'équipe dirigeante et la direction. Lors de cet atelier, les résultats de tous les indicateurs de qualité sont systématiquement analysés. Sur cette base, un indicateur de qualité pertinent est défini comme priorité de développement pour l'année suivante.

Des mesures concrètes pour atteindre les objectifs sont formulées, mises en œuvre et régulièrement vérifiées. L'ensemble du processus suit le principe de l'amélioration continue des processus (KVP). Les employés sont activement impliqués par le biais de réunions professionnelles, de formations internes, d'informations pour le personnel et de groupes de travail thématiques.

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 15 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Communication régulière et processus d'équipe

L'équipe de soins de la Fondation Dessaulles travaille dans un cadre structuré et flexible. Des informations pour le personnel, des réunions professionnelles, des discussions de cas et des échanges interprofessionnels ont lieu régulièrement. Ces réunions sont complétées par des événements d'équipe qui renforcent la cohésion et contribuent activement à l'entretien de la culture d'équipe.

Un élément clé est la tenue régulière de conversations structurées avec les employés. Celles-ci servent à la réflexion, à la clarification des attentes, au développement personnel et à la promotion d'une culture de communication ouverte et de confiance.

Nous sommes conscients de l'importance des échanges informels dans la vie professionnelle – que ce soit lors d'une réunion d'équipe, d'une rencontre rapide dans le couloir ou d'un café partagé. Ces moments imprévus contribuent grandement à la compréhension mutuelle, à l'entretien des relations et au développement de l'équipe.

Nous veillons donc à ce que, en plus des espaces dédiés à l'information, à l'échange professionnel et au développement, du temps et de l'espace soient aussi réservés pour le plaisir, les rencontres et les échanges personnels. Cela renforce non seulement les liens, mais aussi la motivation et la joie du travail commun.

Les formes de communication sont choisies en fonction des besoins actuels des employés et de l'organisation. Les structures sont ajustées, étendues ou redéfinies selon les besoins, dans un souci de culture de travail vivante et réfléchie. Dans toutes les réunions, les préoccupations sont entendues, des mesures sont planifiées ensemble, leur mise en œuvre est vérifiée et des changements sont initiés si nécessaire.

Documentation des soins

La documentation des soins est tenue électroniquement et repose sur l'outil RAI-NH pour l'évaluation standardisée des besoins en soins. Elle sert de base centrale pour la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des soins, ainsi que pour le flux d'informations sans faille au sein de l'équipe. Les transmissions orales et les entrées structurées garantissent la qualité de l'accompagnement et permettent un suivi clair de l'évolution.

Toutes les données personnelles sont sécurisées conformément à la législation sur la protection des données. Les employés sont soumis à l'obligation légale de confidentialité.

Formation continue et développement professionnel

La Fondation Dessaulles accorde une grande importance au développement professionnel et personnel continu de ses employés. Nous avons un programme de formation interne qui répond aux exigences professionnelles actuelles, aux évolutions observées et aux besoins concrets de nos équipes. Ce programme est régulièrement réévalué et peut être ajusté de manière flexible aux nouveaux sujets et situations.

Grâce à un réseau solide avec des experts externes, nous pouvons accéder rapidement à des connaissances spécialisées – y compris pour des formations internes à court terme. De plus, nos collaborations avec le Centre Hospitalier de Bienne et SPITEX Biel/Bienne–Regio permettent à nos employés de participer à des formations externes. Ainsi, nous favorisons un développement professionnel fondé sur la pratique et renforçons également la collaboration interprofessionnelle.

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 16 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

Un fonds interne à la fondation est disponible pour soutenir ces initiatives de formation et de développement.

Direction et gestion

Les responsables de la direction de la Fondation Dessaulles se rencontrent régulièrement dans des espaces structurés et interprofessionnels pour discuter des développements actuels, des défis et des objectifs à atteindre. Des mesures sont définies, leur mise en œuvre accompagnée et leur impact systématiquement réfléchi.

La culture de gestion est engageante, présente et ancrée dans la vision modernisée de la fondation. Les employés sont considérés comme une ressource essentielle – leurs compétences, leurs expériences et leurs contributions forment la base d'une coopération solide et d'un service de qualité.

La direction informe régulièrement le conseil de fondation sur la qualité des soins et de l'accompagnement ainsi que sur la mise en œuvre des objectifs stratégiques et opérationnels.

Une évaluation structurée des risques est réalisée une fois par an en collaboration avec le conseil de fondation et la direction. Dans le cadre du séminaire annuel du conseil de fondation, une révision périodique des objectifs de développement et d'impact de l'institution globale ainsi que des services individuels est également effectuée. Ce processus intensif sert à l'évolution stratégique et à l'adaptation à la demande actuelle et future.

Culture des erreurs

Culture de dialogue et de transparence

À la Fondation Dessaulles, nous cultivons une culture de respect mutuel, de transparence et d'écoute active. Les préoccupations, les irritations, les plaintes ou même les conflits font partie de la vie et du travail ensemble – nous ne les voyons pas comme une perturbation, mais comme une opportunité pour clarifier les situations, évoluer et entretenir les relations. Les retours exprimés de manière ouverte permettent d'identifier les besoins tôt, de discuter des attentes et d'améliorer les processus de manière ciblée.

Gestion des plaintes

Les plaintes et les retours sont considérés comme des informations précieuses pour le développement de la qualité. Un processus interne de signalement est disponible et peut être utilisé par toutes les parties concernées. Les plaintes sont prises au sérieux, traitées rapidement et documentées. Elles sont intégrées dans la réflexion et le développement de notre travail – qu'il s'agisse du contact avec les résidents, les proches, l'équipe ou la collaboration interprofessionnelle.

Direction et équipe de gestion – présentes et accessibles

La direction et l'équipe de gestion s'engagent activement dans une culture du retour d'information vivante et sont en contact direct et régulier avec toutes les parties concernées. En participant directement aux soins, elles sont proches du quotidien, vivent les situations de manière immédiate et obtiennent ainsi des aperçus précieux. Cette proximité permet

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 17 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles

Concept	Concept de soins et d'accompagnement	
---------	---	--

d'identifier tôt les préoccupations, tensions ou malentendus et d'y réagir directement. Cela favorise une atmosphère de confiance et d'ouverture au quotidien.

Gestion systématique des événements

En cas de situations difficiles – telles que des urgences médicales, des plaintes ou d'autres événements – celles-ci sont analysées de manière systématique et standardisée. La démarche repose sur une attitude d'apprentissage, de transparence et de service. L'objectif est de tirer des enseignements de chaque situation, d'éviter les répétitions et de renforcer durablement la qualité. La direction est étroitement impliquée dans ces processus d'analyse et accompagne le transfert des enseignements vers la pratique.

Instances externes de recours

De plus, l'ombudsman cantonal pour les questions liées aux personnes âgées et aux établissements est disponible en tant qu'instance indépendante de traitement des plaintes. Il est également possible de saisir l'autorité de surveillance compétente auprès de la Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration (GSI) du canton de Berne.

Coordonnées :

Instance indépendante de traitement des plaintes :

Fondation de l'Office bernois de médiation
pour les questions du troisième âge, de l'encadrement et des homes
Bümplizstrasse 128
3018 Bern
Tel. +41 31 372 27 27
info@ombudsstelleben.ch

Autorité de surveillance compétente :

Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration
Office de la santé
Division Surveillance et autorisations (SUAU)
Rathausplatz 1
Case postale
3000 Berne 8
Tel. +41 31 636 98 98
info.aufsicht.ga@be.ch

erstellt am: 15.7.15 von: sr, gl	Überarbeitet: 06.08.2025 von: dir / veröffentlicht: 1.2.26	Seite 18 von 18
G:\13 Pflegedienst\Konzepte_Checklisten_Weisungen\Pflege- und Betreuungskonzept SD\260116 Pflege- & Betreuungskonzept_F.doc		© Stiftung Dessaulles