



## **Annexe 4**

# **Des DIRECTIVES DU DÉPARTEMENT DE LA SANTÉ, DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA CULTURE CONCERNANT L'AUTORISATION D'EXPLOITER LA PARTIE SOIN D'UNE ORGANISATION DE SOINS ET D'AIDE À DOMICILE (OSAD)**

## **Décembre 2023**

### **Contenu minimal des concepts**

#### **Soins et accompagnement**

- Description de la mission et des valeurs de l'institution.
- Description du modèle de référence : prise en charge globale, préservation des droits, de la dignité, de l'autonomie et de l'individualité du client, processus de soins et attentes y relatives.
- Directives anticipées.
- Intégration de l'entourage du client (représentant légal, thérapeutique, familial, personnes significatives, ...).
- Description des moyens déployés afin de favoriser le maintien à domicile.
- Promotion de la santé et prévention (définitions et objectifs de mise en œuvre).
- Collaboration avec les autres secteurs (ou autres intervenants) dans la prise en charge.

#### **Soins palliatifs et gestion de la douleur**

##### **1. Soins palliatifs**

- Définition et position de l'institution (rôle, valeurs...).
- Offre en soins spécifique (qualité de vie, désirs d'accompagnement...).
- Directives anticipées.
- Évaluation objective des signes d'inconfort grâce à des outils adaptés (ex : ESAS...).
- Identification des situations nécessitant l'intervention d'une unité spécialisée (ex : Pallia 10, SPICT FR...).

##### **2. Gestion de la douleur**

- Position de l'institution face à la douleur.
- Détection de la douleur (plan d'action).
- Objectivation de la douleur et outils d'évaluation (avec mode d'emploi).
- Réévaluations.

#### **Démence**

- Définition générale de la démence.
- Position et valeurs de l'institution face aux clients atteints de troubles cognitifs.
- Directives anticipées.
- Représentant familial, thérapeutique, légal.
- Informations destinées aux proches sur les offres destinées à les soutenir (ex : groupes d'entraide, cafés Alzheimer, SSJN, court séjour, vacances Alzheimer...).
- Procédure interne en cas de conflit entre les intérêts du client et ceux du représentant légal.
- Aides-externes pouvant être sollicitées et collaboration envisagée (ex : bénévoles, Alzheimer Valais, Pro senectute...).

#### **Gestion des médicaments**

- Prescriptions médicales.
- Commande et réception des médicaments.



- Modalités de stockage et de contrôle des médicaments dans les locaux de l'OSAD.
- Modalités de stockage et de contrôle des médicaments au domicile des clients.
- Gestion des stupéfiants.
- Responsabilités et modalités relatives à la préparation, au double contrôle et à l'administration des médicaments.

Base légale rattachée :

*Directives du Service de la santé publique concernant l'utilisation des médicaments dans les institutions de janvier 2019*

### **Mesures de privation de la liberté de mouvement**

- Définitions.
- Conditions d'application.
- Responsabilités.
- Processus détaillé de mise en œuvre.

Base légale rattachée :

*Ordonnance sur les mesures limitant la liberté de mouvement dans les institutions sanitaires de novembre 2022.*

### **Gestion des incidents et dysfonctionnements**

- Définitions.
- Obligations du personnel.
- Procédure de gestion des incidents simples.
- Procédure de gestion des incidents graves.

Base légale rattachée :

*Directives du Département de la santé, des affaires sociales et de la culture sur le devoir d'information spontané des établissements et institutions sanitaires à l'égard des autorités cantonales de décembre 2017.*

### **Gestion des plaintes et réclamations**

- Catégorisation des différentes plaintes (insatisfaction, proposition d'amélioration, plainte ...).
- Information à la clientèle.
- Obligations du personnel.
- Procédure interne de gestion et de traitement des plaintes.
- Voie de réclamation ou de médiation interne.
- Voie externe en cas de non-résolution à l'interne : Ombudsman.

### **Supervision des membres de la famille employés par l'OSAD**

- Formation et supervision des membres de la famille.
- Détection des risques de négligence et de maltraitance.
- Gestion du risque d'épuisement.