



an de wisen
résidence pour personnes âgées

— by *sodexo**

PROJET D'ETABLISSEMENT



Résidence pour personnes âgées **an de wisen**
Sodexo Luxembourg SA
50, rue de la Briqueterie – L-3235 Bettembourg
Tél.: 51 77 11 – 1 / Fax : 51 09 28
Email : contact.andewisen.lu@sodexo.com
www.andewisen.lu

TABLE DES MATIERES

PARTIE I – PRESENTATION DE L’ETABLISSEMENT	4
1 IDENTITE DE L’ETABLISSEMENT	4
2 L’ARCHITECTURE DU SITE	5
PARTIE II – PROJET D’ACCOMPAGNEMENT	9
3 LES DROITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS	9
A. LA GARANTIE DES DROITS INDIVIDUELS.....	9
B. LA GARANTIE DES DROITS COLLECTIFS	10
C. LA PROMOTION DE LA QUALITE DE VIE	11
1. Le cadre de vie	11
2. La sécurité.....	12
3. La restauration et cafétéria	13
4. Le service lingerie	14
5. Le Service technique.....	14
6. Le service entretien	15
7. Le salon de coiffure.....	16
D. LA PREVENTION DES RISQUES LIES A LA SANTE INHERENTS A LA VULNERABILITE DES RESIDENTS	17
1. L’admission.....	17
2. La continuité des soins.....	18
3. Le circuit des médicaments	19
4. Prévention et prise en charge de la douleur	19
5. Prévention et prise en charge des chutes	20
6. Prévention et prise en charge des contentions	21
7. Prévention et prise en charge des escarres	22
8. Prévention et prise en charge de la dénutrition	23
9. Analyse et maîtrise du risque infectieux	23
10. Prévention et prise en charge des troubles psycho comportementaux liés aux démences neurodégénératives	24

11. Prévention et prise en charge de la souffrance psychique des personnes âgées et des troubles psycho-comportementaux liés aux troubles psychiatriques.....	25
12. Le maintien des capacités dans les actes Essentiels de la vie	25
13. La personnalisation de l'accompagnement PAP	26
14. La personnalisation des activités individuelles et collectives.....	27
15. L'accompagnement de fin de vie.....	28
E. PROJETS SUPPORTS	29
1. Projet ressources humaines.....	29
2. Projet qualité et gestion des risques.....	30
3. Projet développement durable.....	31
4. Projet système informatique / Communication Interne et Externe	31
5. Projet partenarial et ouverture vers l'extérieur	31
F. ANNEXES DE MISE EN CONFORMITE A LA LOI QUALITE DU 23/08/2023.	
1. Comité éthique	
2. Gestion des réclamations	
3. Gestion de l'accès au bâtiment lors des visites	
4 Plan de prévention et de lutte contre les infestions et de respect des règles d'hygiène et sanitaires	
5 Procédure de déclaration d'infections.	

PARTIE I – PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

1 IDENTITE DE L'ETABLISSEMENT

Adresse	50 rue de la Briqueterie L- 3235 Bettembourg Tel : 51 77 11 – 1 Fax : 51 09 28
Numéro d'Agrément	PA/13/10/011
Public cible	Personnes âgées de + 60 ans (sauf dérogation) en perte d'autonomie. La majorité des demandeurs et des résidents de la résidence pour personnes âgées an de wisen originaires du Sud du Luxembourg. La proximité géographique est souvent un critère important pour choisir une institution afin de faciliter la fréquence des visites au résident.
Date d'ouverture	1 ^{er} février 1996
Capacité : 146 chambres	- 143 Chambres pour résidents permanents réparties dans 6 unités sur 3 niveaux. Les 2 unités du rez-de-chaussée accueillent des personnes avec une démence à un stade avancé et qui nécessite un accompagnement spécialisé. Dans les 4 unités des étages, des personnes en perte d'autonomie et bénéficiant d'un plan de soin prescrit par l'Assurance Dépendance sont accueillies. - 1 chambre dénommée « lit de vacance » pour des personnes bénéficiant de l'Assurance dépendance. Hébergement de courte durée, une personne qui a besoin d'aide pour ses activités quotidiennes. Cette formule permet aux membres de famille ayant à charge un parent nécessitant des soins quotidiens de se reposer et/ou de partir en vacances. - 2 chambres individuelles encadrées réservées à des personnes autonomes à la recherche d'un environnement sécurisé et souhaitant bénéficier de nos services de collectivité.
Entités gestionnaires	Sodexo Résidence Service asbl jusqu'au 30/06/2023, Sodexo Luxembourg SA à partir du 01/07/2023, Membres du groupe SODEXO

2 L'ARCHITECTURE DU SITE

La résidence pour personnes âgées an de wisen est idéalement implantée, à 5 minutes à pieds de la gare de Bettembourg, à un jet de pierre du Parc Jacquinot, et à 10 minutes à pied du centre-ville.



La résidence pour personnes âgées an de wisen a d'ailleurs remporté le concours « Build & Design » en 1996. Ce trophée récompensait non seulement sa conception architecturale originale, mais aussi son concept innovant d'accompagnement de la personne âgée.

L'architecture de la résidence an de wisen est placée sous le signe de la convivialité et de l'ergonomie. Tout y a été conçu pour le bien-être de la personne âgée.

Le site an de wisen se répartit en six unités de vie regroupant chacune 24 résidents et les accueillent dans des séjours spacieux permettant de recevoir amis, parents, enfants et petits-enfants. Aux étages, les séjours communiquent avec les jardins d'hiver.

Le rez-de-chaussée quant à lui a réellement des allures de complexe hôtelier où chacun peut organiser sa journée à sa guise. C'est ici en effet que l'on trouve notamment le restaurant, la cafétéria, la grande salle polyvalente, le salon de coiffure et la chapelle.

Les couloirs et les séjours ont été conçus pour capter un maximum de lumière naturelle ce qui les rend très agréables.

Pour le plus grand plaisir de chacun, la résidence pour personnes âgées an de wisen a été implantée dans un écrin de verdure. Ses espaces verts tout autour de la résidence invitent à la flânerie. Dans le magnifique parc, tous peuvent profiter d'un kiosque, de la terrasse ensoleillée au bord de l'étang.

NOS MISSIONS

- ACCUEILLIR la personne âgée en perte d'autonomie de plus de 60 ans (sauf dérogation) dans l'application concrète de notre charte de leurs droits et de leurs libertés et dans la promotion de la bientraitance.
- ASSURER une qualité de vie aux personnes âgées au sein d'un établissement qui répond aux dispositions réglementaires.
- ACCOMPAGNER la personne âgée tout au long de son séjour dans l'établissement en prenant en compte sa singularité et en proposant un accompagnement personnalisé.

NOS VALEURS

L'éthique de la résidence pour personnes âgées an de wisen, reposit sur les valeurs de Sodexo qui se traduisent dans un triple état d'esprit :

1/ Esprit de service : Avoir envie de rendre service et de satisfaire les besoins de nos interlocuteurs : résidents et convives.

2/ Esprit d'équipe : Etre fiers ensemble de notre travail et de notre résidence. L'aboutissement d'un travail collectif autour des valeurs de cet esprit d'équipe se décline comme suit :



3/ Esprit de progrès : Avoir la volonté de progresser, de nous remettre en question, d'innover en permanence, en s'appuyant sur nos métiers.

NOTRE CHARTE

Dans la vie quotidienne des résidents, nos valeurs de respect et de citoyenneté se traduisent dans les échanges et les aides personnalisés par le respect de notre charte.

Charte des Droits et Libertés de la Personne Agée au sein de notre Résidence « An de Wisen »

Tout résident doit bénéficier des dispositions de notre charte des droits et libertés de la personne âgée. De même, chaque membre du personnel s'engage à en respecter les termes.

Article 1

Tout résident a le droit au respect de son identité, de son intimité et au maintien de sa dignité. Il a également droit à la décence, au principe de non- discrimination et au respect de la confidentialité.

Article 2

Tout résident garde la liberté d'exprimer ses choix et ses souhaits de manière verbale et/ou non-verbale et conserve son droit à l'écoute.

Article 3

Tout résident doit bénéficier du droit à l'information quelle que soit sa nature.

Article 4

Tout résident a le droit de dire « NON ».

Article 5

Tout résident a droit à une prise en charge et un accompagnement adapté qui détermine un état de bien-être au niveau psychologique, social et médical (palliatif).

Article 6

Tout résident a droit au respect et/ou au maintien des liens familiaux et affectifs et à la favorisation des échanges avec ses amis, bénévoles et relations diverses.

Article 7

Tout résident a le droit à la pratique religieuse, spirituelle et/ou philosophique de son choix.

Article 8

Tout résident doit bénéficier de la protection individuelle, sociale et juridique.

Bien vivre la vieillesse, malgré un état de dépendance physique ou mentale, tel est l'objectif de la Résidence pour Personnes Agées « An de Wisen ». Le respect absolu de la personne en tant qu'individu dans sa dignité humaine, en sera le garant.

NOTRE CONCEPT

L'ensemble de nos missions sont déclinées en se basant sur notre concept institutionnel. En effet, la résidence An de Wisen est :

- Un lieu de vie, lieu d'envies et d'animation. Ceci signifie tout d'abord **respecter les droits de l'homme et du citoyen**. C'est la condition première qui permet **d'accueillir et d'accompagner jusqu'au bout de la vie des personnes âgées** dans la dignité en respectant leur singularité et leur intimité.

Dans cet accompagnement, le **maintien des liens familiaux, amicaux et plus généralement sociaux** sont essentiels, ainsi qu'une ouverture vers l'extérieur.

Toutes nos activités sont basées sur du bon sens en créant des stimuli, en respectant le principe de normalité de la phase prégnante (Prägungszeit) de nos résidents afin qu'ils puissent encore se réaliser.

- Un lieu de préservation de l'autonomie qui s'articule autour de deux principes : celui **d'accompagner, maintenir et développer l'autonomie** des résidents, mais également celui **d'aider au maintien à domicile** grâce aux lits de vacances qui sont proposés.

Ce concept est d'autant plus fort que, depuis 2018 l'établissement s'est engagé dans une démarche d'approche non médicamenteuse : l' HUMANITUDE appliquant la méthode GINESTE – MARESCOTTI où la notion « **vivre et mourir debout** » a tout son sens.

- Un lieu de soins signifie réaliser des évaluations gériatriques et accompagner le résident en appliquant, notamment, un principe : **Zéro soin de force, sans abandon de soin**.

1 LES DROITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS

A. LA GARANTIE DES DROITS INDIVIDUELS

LES ENJEUX

Toute personne dépendante/tout résident a droit :

- à la vie/fin de vie dans le respect de la dignité humaine
- à la bienveillance
- à la non-discrimination
- au développement personnel
- au respect de sa singularité
- au consentement libre et éclairé

L'un des grands principes qui se décline de manière transversale dans la charte des droits et libertés de la personne âgée, propre à l'établissement est :

Le respect du choix du résident dès son entrée et ce tout au long de son séjour.

En effet, nous encourageons le résident à être acteur de son accompagnement. Nous considérons chacun comme adulte responsable qui peut choisir et assumer ses choix.

Nous faisons en sorte que l'individu puisse avoir une place au sein du collectif, à travers ses décisions.

NOS OBJECTIFS

- Réaliser pour chaque résident un **Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)** dans lequel le résident (ou son représentant en cas de besoin) est partie prenante.
- Mettre en place un comité d'aide à la réflexion éthique.
- Accompagner chaque résident, ainsi que son entourage à la réalisation de sa Directive Anticipée/ Volonté présumée.

NOS ATOUTS

- La résidence pour personnes âgées an de wisen a rédigé et diffusé une charte des droits et libertés de la personne âgée spécifique à l'établissement.
- L'ensemble du personnel est en formation à la bienveillance et à la promotion des droits des résidents (Humanitude®, Psychogériatrie, Validation, Sexualité,...).
- Possibilité de vivre sa religion, en participant aux messes ainsi qu'à différentes activités religieuses.
- Les accès aux données médicales (informatique et papier) sont sécurisés.
- Respect de la Directive Anticipée/ Volonté présumée du résident.

B. LA GARANTIE DES DROITS COLLECTIFS

LES ENJEUX

Le respect de l'autonomie du résident suppose que les professionnels soient à l'écoute de ses besoins et de ses demandes. Il est recommandé que les professionnels mettent en place des modalités de fonctionnement permettant au résident de s'exprimer librement sur ses souhaits, et donnent toute la légitimité nécessaire à cette parole.

L'expression individuelle mais aussi la communication collective doit être encouragée et recueillie.

NOS OBJECTIFS

Mise en place, à chaque unité de vie, d'un groupe de parole pour les résidents et les membres de familles.

NOS ATOUTS

- La participation active du résident à son projet de vie (PAP Projet d'Accompagnement Personnalisé) et à la vie de l'établissement est une volonté forte de notre institution.
- La direction et le personnel d'encadrement sont particulièrement sensibles aux droits collectifs des résidents.
- Disponibilité, écoute et réactivité de l'ensemble des professionnels qui s'assurent d'apporter une réponse systématique.
- De multiples supports d'information et de communication (Infoblat, Wiseblat, Affichage dynamique, site internet, gazette « Famileo »).
- Le conseil représentatif des résidents et des familles « Heemrot ».
- La commission des menus « Kichekomissioun ».
- Possibilité de participer aux votes nationaux et communaux.
- Possibilité de vivre sa religion et de participer à la messe hebdomadaire.
- Apéritifs de Bienvenue.
- Existence d'une amicale (dons...)
- Réunion Info vacances.
- Réunion Info excursions.
- Multiples soirées à thèmes qui sont en relation avec la biographie collective des résidents.

C. LA PROMOTION DE LA QUALITE DE VIE

1. LE CADRE DE VIE

LES ENJEUX

La résidence pour personnes âgées an de wisen constitue un lieu de vie dont la finalité est la qualité de vie de chaque résident tout au long du séjour, quelles que soient ses difficultés : dépendance physique, perte d'autonomie décisionnelle, difficultés d'expression...

Aussi avons-nous la volonté de proposer un lieu de vie agréable permettant les rencontres et les échanges et adapté aux personnes accueillies (accessibilité, ergonomie,...).

NOS OBJECTIFS

- Rénover et embellir les lieux de vie (chambres, unités de vie, infrastructures collectives) :
 - Les chambres sont rénovées du sol au plafond au fur et à mesure des disponibilités.
 - La salle polyvalente fera l'objet d'une réfection importante : renouvellement du revêtement de sol, pose d'un nouveau système de sons et lumières.
 - La zone accueil, au rez de chaussée : cafétéria, sanitaires communs, réception sera également rénovée.
- Améliorer l'atmosphère dans les unités de vie (décoration, ambiance...).

NOS ATOUTS

- La situation géographique : l'établissement est à proximité du Parc Jacquinot permettant des balades pour les résidents.
- L'établissement est spacieux et dispose d'un Jardin d'Hiver avec des plantes tropicales.
- Au rez-de-chaussée se trouve une cafétéria accessible 7j/7j aux résidents et aux visiteurs.
- Chaque unité de Vie dispose d'un séjour spacieux.
- La résidence dispose d'un salon de coiffure accessible aux résidents aux membres du personnel et aux visiteurs.
- La présence d'une chapelle au sein de l'établissement.
- Les deux unités spécialisées à l'accompagnement de personnes souffrantes d'une démence de plein pied donne accès aux résidents à un jardin sécurisé nommé « Jardin des sens ».
- La salle polyvalente divisible en deux parties permet d'organiser de nombreuses activités/ fêtes/ soirées à thèmes/ concerts/ projection de films.
- Au deuxième étage se trouvent la kinésithérapie et l'ergothérapie.
- Des espaces verts, bien entretenus (jardins collectifs et individuels, chèvres,...), sont à disposition des résidents et de leurs familles.
- Le parc à l'arrière du bâtiment dispose également :

- D'une terrasse du soleil avec vue sur l'étang
- Terrain de pétanque
- Enclos de chèvres
- Enclos poules et lapins
- D'une aire de jeux
- Des espaces verts bien entretenus
- De plusieurs jardins collectifs
- De bacs à jardinage individuels accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

2. LA SECURITE

LES ENJEUX

La Sécurité des biens et des personnes fait partie intégrante de nos missions pour améliorer la Qualité de Vie.

Nous nous engageons à promouvoir une culture attentive à la sécurité, et à atteindre un niveau d'excellence dans ce domaine. Nous sommes convaincus qu'une grande attention à la sécurité dans toutes nos actions permet de réduire les risques pour les personnes et les biens.

NOS OBJECTIFS

- Garantir un temps de réponse aux appels-malade inférieur à 10 minutes.
- Organiser régulièrement des exercices d'évacuation afin que chaque collaborateur y participe une fois par an.
- Généraliser le recours aux techniques (d'aide au lever, à la marche, au positionnement dans un fauteuil...) de manutention relationnelle pour sécuriser les professionnels en préservant leur santé (prévention des Troubles Musculo squelettique) et assurer le confort et la sécurité des résidents.

NOS ATOUTS

- Présence sur site d'un travailleur désigné à la sécurité et au bien-être.
- Personnel formé au plan d'urgence incendie.
- Les 7 filets de sécurité.
- Plan canicule.
- Présence d'un défibrillateur.
- Procédures d'intervention en cas d'incendie, en cas de détresse vitale, en cas de détresse psychologique, en cas de fugue d'un résident, en cas de maladie infectieuse.
- Procédure de vaccination.
- Procédure de prévention des accidents par piqûres.
- Procédure en cas de contact avec du sang.
- Procédure d'intervention en cas de verglas.
- Evaluation des facteurs de risque.
- Chaussures adaptées aux risques pour l'ensemble du personnel.
- Mise à disposition des EPI (Equipement de Protection Individuelle).

- Garde technique et administrative joignable 24h./24h.

3. LA RESTAURATION ET CAFETERIA

LES ENJEUX

Qualité, diététique, fraîcheur et convivialité tels sont les enjeux qui encadrent notre conception du repas à la résidence.

Le temps du repas est, en effet, un temps privilégié pour les résidents.

Il convient de leur proposer un service professionnel et une alimentation adaptée, à leurs besoins tout en alliant la notion de « plaisir ».

Notre sélection journalière se compose de deux plats chauds au choix accompagnés d'une sélection de salades, d'un potage et d'un dessert.

Ceux-ci changent tous les jours pour combler nos convives.

Notre philosophie est d'accueillir les résidents mais aussi les proches dans un cadre où la décoration est adaptée aux saisons et aux événements pour le bonheur de tous.

Nous proposons également une cafétéria le temps du midi et durant l'après-midi où les résidents peuvent se retrouver afin de garder un lien familial.

NOS OBJECTIFS

- Développer différentes techniques de production de repas par notre cuisine afin de répondre aux besoins d'une partie des résidents : finger food, repas moulus.
- Se renseigner sur le Label Dignicare de Sodexo Belgique.
- Améliorer la présentation des assiettes.
- Proposer une offre alimentaire adaptée aux cycles journaliers et aux besoins des résidents (petit déjeuner, horaires repas du soir, réduire le jeun nocturne...).
- Obtenir le label « Sou schmaacht Lëtzebuerg ».

NOS ATOUTS

Nous disposons d'une cuisine sur site qui nous permet de préparer tous les repas consommés dans la résidence. Notre politique est de mettre la cuisine Luxembourgeoise à l'honneur, à travers les plats les plus conviviaux du pays, tels que les Kniddelen, Paschtéit, Bouneschlupp, Stoffi, Tierteg, etc.

Un grand restaurant est à disposition des résidents au rez-de-chaussée. Les repas peuvent également être pris dans les séjours des unités ou en chambre.

Nous assurons également la restauration par nos propres équipes à l'occasion des fêtes de la résidence, banquets et autres réceptions sur demande.

Une commission des menus se réunit chaque mois. Son rôle est de valider les menus du mois suivant et d'apporter des améliorations selon les désirs des résidents.

La maison de soins an de wisen a reçu le Label Fairtrade.

Une diététicienne élabore un plan alimentaire basé sur un cycle de 6 semaines composé de menus équilibrés.

L'hygiène et la sécurité alimentaire sont assurées. Des audits hygiène sont réalisés mensuellement.

4. LE SERVICE LINGERIE

LES ENJEUX

L'habillement est, pour chacun, un moyen de préserver sa personnalité, son identité et son estime de soi.

Aussi, il est primordial que la résidence propose un service d'entretien de qualité du linge privé aux résidents qui le souhaitent.

Pour plus de confort, le linge de lit et les serviettes sont mis à disposition par la résidence.

NOS OBJECTIFS

- Formation continue du personnel aux normes RABC (Risk Analysis Bio-contamination Control) et adapter nos procédures.
- Développer un service retouche.
- Développer une activité couture avec les résidents.
- Faire participer le résident qui le souhaite aux activités de pliage et/ou distribution de linge.

NOS ATOUTS

Nous confions l'entretien du linge privé (service payant) et du linge plat à des entreprises externes reconnues pour leur savoir-faire avec lesquelles nous signons des contrats pluriannuels où nous imposons des critères de qualité élevés.

En interne, notre équipe de lingères assure la logistique du linge, chaque pièce de linge privé est nommée et rangée avec soin par le service lingerie dans l'armoire du résident.

Le circuit du linge est maîtrisé. Des procédures et/ou des protocoles en matière d'hygiène dans le circuit du linge et de l'entretien du matériel et des locaux sont définis. Une traçabilité de l'entretien du matériel de collecte (chariots, rolls...) et des locaux est mise en place.

Le personnel est formé au respect du tri, des procédures et des risques infectieux. Les pratiques du circuit du linge sont généralisées à l'ensemble des services.

5. LE SERVICE TECHNIQUE

LES ENJEUX

Le site de la résidence et toutes les infrastructures qui le composent sont autant d'outils de travail permettant à nos équipes d'apporter des services de qualité et un confort de vie aux résidents, ce en toute sécurité. Le bon fonctionnement de tous les équipements et l'entretien des espaces verts sont des prérequis indispensables au bon déroulement des activités dans la résidence.

NOS ATOUTS

Un personnel qualifié et spécialisé se charge de l'entretien du bâtiment, de ses alentours, ainsi que des petits travaux de réparation.

La maison de soins an de wisen a reçu le label « SuperDrecksKëscht® » pour ses

Le cadre réglementaire qui s'applique à la résidence impose des contrôles stricts et réguliers de bon nombre d'équipements tant du point de vue technique que sécuritaire. Ces contrôles sont effectués par des organismes agréés.

Le bâtiment datant des années 1990, de nombreux équipements techniques devront être adaptés ou remplacés dans les années à venir, nécessitant la mobilisation de ressources financières et humaines importantes. Dans cette tâche, nous pouvons bénéficier du support du département Facility Management de Sodexo et d'un bureau d'études spécialisé.

Au quotidien, le service technique assure également la gestion des stocks des produits d'entretien et de soins, la logistique d'aménagement des locaux lors des activités et différents travaux de jardinage et de peinture, ainsi que la maintenance des équipements de soins (lits, matelas...).

NOS OBJECTIFS

- Mise en place d'une **GMAO** (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur).
- Mise en place d'un contrat de sous traitance visant l'entretien du matériel de soins.
- Améliorer l'organisation des petits travaux de réparation dans les chambres de résidents.

6. LE SERVICE ENTRETIEN

LES ENJEUX

Pour une hygiène impeccable, un plan de nettoyage et de désinfection est en vigueur dans tout le bâtiment. Toutes les chambres, les salles de bains et les espaces communs sont nettoyées quotidiennement par notre équipe d'entretien. Une attention particulière est portée aux objets personnels des résidents pour qu'ils soient toujours replacés toujours au même endroit.

efforts dans le traitement et le tri des déchets.

Une sous traitance avec des entreprises de 1^{er} plan en ce qui concerne la maintenance technique des équipements.

Un entretien régulier des installations.

NOS ATOUTS

Personnel formé à la bonne utilisation des produits d'entretien et des méthodes.

Utilisation de produits respectueux de l'environnement et non toxiques.

Chaque unité de vie a du personnel d'entretien dédié. Ainsi, nous garantissons la plus grande régularité dans le travail et dans le contact avec les résidents.

Lorsque la situation sanitaire l'impose, notre équipe est en capacité de mener les travaux de désinfections nécessaires.

NOS OBJECTIFS

- Actualiser le plan de nettoyage en phase avec le développement des Plans d'Accompagnement Personnalisés (participation éventuelle du résident aux tâches ménagères avec une visée thérapeutique).
- Assurer le respect du domicile selon les principes de l'humanité.

7. LE SALON DE COIFFURE

LES ENJEUX

La beauté et l'élégance étant un élément du bien-être de nos résidents, un salon de coiffure professionnel est mis à leur disposition où des coiffeuses, toujours à l'écoute de leurs désirs et besoins, leur proposent un service de qualité.

L'équipe propose également des prestations de manucure aux résidents qui le désirent.

Le salon de coiffure est aussi ouvert aux personnes extérieures sur rendez-vous, tout en garantissant la priorité aux résidents.

NOS OBJECTIFS

- Respect de la coiffure de « référence », changement de coiffure uniquement après accord du résident ou des proches.

NOS ATOUTS

Le personnel est régulièrement formé aux différentes techniques de coiffure.

D. LA PREVENTION DES RISQUES LIES A LA SANTE INHERENTS A LA VULNERABILITE DES RESIDENTS

1. L'ADMISSION

LES ENJEUX

Changer de lieu de vie peut être une décision difficile à accepter pour le résident mais aussi ses proches.

Bien les écouter, les informer, les conseiller et les accompagner tout au long du processus d'admission est un gage d'une bonne intégration dans notre résidence.

NOS ATOUTS

Notre service social est composé d'une assistante sociale et d'une infirmière. Elles sont les premières personnes de contact pour les familles ou les professionnels de la santé.

Un unique service qui gère les demandes d'admission préventives, urgentes et les demandes pour un court séjour en lit de vacances.

Lorsque l'état de santé d'une personne ne permet plus un maintien à domicile, le service social se déplace à domicile, à l'hôpital ou dans le foyer de jour.

Dès qu'une chambre se libère, une réunion avec la Direction et le responsable d'unité est organisée pour proposer et anticiper la venue d'un nouveau résident.

Avant l'arrivée du nouveau résident, le service social recueille les habitudes de vie du futur résident pour un accompagnement personnalisé dès l'entrée et ainsi mieux prendre soin de celui-ci, et pour débiter l'élaboration du PAP (projet d'accompagnement personnalisé).

Mensuellement, un apéritif de bienvenue est organisé avec les résidents, leurs proches, un membre du Heemrot, de l'amicale, les responsables (unités, hôtelier, administratif) et le service social.

Un bilan post-admission avec le résident, l'entourage du résident et le responsable d'unité est organisé six semaines après l'entrée du résident.

NOS OBJECTIFS

- Définir, au plus tard lors du bilan post admission, les modalités relatives aux Directive anticipée/Volonté présumée.
- Développer des moyens pour faciliter l'intégration du nouveau résident au sein de l'unité.

2. LA CONTINUITÉ DES SOINS

LES ENJEUX

- Pour chaque résident, les soins ont pour finalité la meilleure qualité de vie possible. Ils s'inscrivent dans une continuité pour un accompagnement des résidents à toutes les étapes de sa vie à la résidence.
- On ne peut pas soigner les résidents sans les comprendre (connaissance de la langue luxembourgeoise, niveau B1 minimum pour le personnel d'encadrement qui est en contact avec le résident).
- Afin d'assurer les meilleurs soins possibles aux résidents, nos deux principes forts d'intervention sont :
 - La mise en place d'un accompagnement holistique de chaque résident.
 - L'accompagnement pluridisciplinaire, impliquant le croisement des regards et des savoirs.
- La résidence a également comme obligation d'effectuer les soins tels qu'ils sont définis lors de l'évaluation individuelle par l'assurance dépendance

NOS OBJECTIFS

- Respecter les PAP (et Toilette Humanitude) de chaque résident.

NOS ATOUTS

- La résidence collabore avec des médecins généralistes qui ont signé une convention de collaboration
- Libre choix des médecins et possibilité de changer de médecin
- Collaboration avec un médecin dentiste qui se déplace à la résidence
- Une équipe pluridisciplinaire : ergothérapeutes, psychologues, kinésithérapeutes, éducateurs, infirmiers, aides-soignants, aides-socio-familiales..... et intervenants extérieurs avec lesquels des contrats de coopération ont été signés.
- Un dossier de soins informatisé permettant une traçabilité des soins prodigués.

- Etablir une procédure pour l'accès du résident ou son représentant légal à ses informations personnelles en particulier médicales.
- Améliorer la communication des informations médicales auprès des résidents.
- Assurer la collaboration avec une diététicienne.
- Obtenir le niveau B1 en Luxembourgeois pour le personnel soignant.
- Se mettre en continu à la recherche d'offrir les meilleurs soins possibles et s'échanger lors de réunions cliniques/ réunions **PAP**.

3. LE CIRCUIT DES MEDICAMENTS

LES ENJEUX

Les personnes âgées sont souvent poly médicamenteuses. Dès lors, il est important qu'une analyse du traitement soit faite en collaboration avec le médecin traitant afin de minimiser l'iatrogénie médicamenteuse.

NOS OBJECTIFS

- Collaborer avec une pharmacie qui garantit :
 - La blistérisation des médicaments
 - La gestion de la prolongation des ordonnances
 - L'avertissement des médecins si des interactions médicamenteuses ont été détectées.
- Poursuivre la limitation des traitements psychotropes pour des symptômes qui ne sont PAS liés à des maladies psychiatriques
- Définir une procédure en matière d'écrasement des médicaments.
- Définir une procédure de gestion sécurisée des produits morphiniques.

4. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

LES ENJEUX

Selon l'OMS, plus l'âge augmente, plus la prévalence de la douleur augmente. La proportion des personnes âgées ayant des douleurs chroniques est

NOS ATOUTS

- Documentation informatisée des traitements prescrits
- Contrôle à la préparation et distribution
- Personnel infirmier est formé aux interactions des médicaments.
- Blistérisation des médicaments.

NOS ATOUTS

- Des prises en charge médicamenteuse sont mises en place en lien avec les médecins

d'environ 60 %, dont un tiers des douleurs sévères ; en fin de vie, la prévalence de la douleur peut atteindre 80 %. La forte prévalence de la douleur chez les personnes âgées et ses répercussions sur l'autonomie, le psychisme et le devenir socio familial imposent de rechercher et traiter ce symptôme.

NOS OBJECTIFS

- Poursuivre la formation de la prise en charge non-médicamenteuse de la douleur (développer l'adaptation des aides techniques à la posture pour prévenir la douleur)
- Définir une procédure d'évaluation de la douleur (Doloplus/EVS) et former le personnel.
- Définir des priorités lorsque plusieurs antalgiques sont prescrits au besoin.

traitants (prise en charge des soins douloureux, antalgiques en si besoin,...).

- La majorité du personnel soignant est formé en soins palliatifs
- Utilisation des huiles essentielles comme alternative ou complément

5. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DES CHUTES

LES ENJEUX

Les chutes répétées sont fréquentes avec une prévalence chez la personne âgée de 65 ans et plus. Celles-ci conduisent à des complications diverses (blessure, fracture, hospitalisation,...).

NOS OBJECTIFS

- Formaliser la procédure d'évaluation, de prévention et prise en charge des chutes.
- Privilégier la prévention en conservant la liberté de mouvement, le zéro contention.
- Constituer un groupe « prévention des chutes » en utilisant les ressources spécifiquement allouées, avec intervention des ergothérapeutes dans le cadre de l'accompagnement individuel, l'intervention des kinésithérapeutes sur ordonnance médicale.
- Suivre des indicateurs relatifs aux chutes (nombre de chutes, décès ou hospitalisations suite à une chute)
- Sensibiliser et rappeler régulièrement à être vigilant à l'encombrement des couloirs et lieu de vie.
- Etablir de façon systématique une démarche de soin lorsqu'un risque de chute est détecté

NOS ATOUTS

- La conduite à tenir en cas de chute est définie : toute chute est déclarée puis analysée par l'infirmier ou le Responsable d'Unité, analyse statistique annuelle effectuée par la chargée de missions.
- Matériel de prévention est mis à disposition : détecteur de mouvements, tapis détecteur, lits bas, fauteuil trotteur « Jonny » chaise basculante, fauteuil à bulles....
- L'analyse des chutes permet d'agir sur l'amélioration de l'infrastructure.

6. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DES CONTENTIONS

LES ENJEUX

La personne dépendante et/ou en situation de handicap reste avant tout un individu libre, bénéficiant des mêmes droits que toute autre personne. Il s'agit notamment du droit au respect de l'autonomie et de la dignité. Dans ce sens, il importe de rechercher le juste équilibre entre la sécurité et l'auto-détermination de l'utilisateur.

Une personne ne devrait pouvoir faire l'objet d'une mesure de contention que dans le but de prévenir tout dommage imminent pour elle-même ou pour autrui. Aussi l'utilisateur devrait avoir un certain droit aux « risques de la vie ». La mesure devrait être appliquée suivant le principe de restriction minimale, de façon à rester proportionnée aux risques courus par l'utilisateur ou son entourage.

De manière générale, les mesures de contention physique ou de sédation :

- ne devraient être envisagées que, si toutes les autres mesures employées ont échoué ;
- devraient être basées sur une démarche de bientraitance ;
- devraient être adéquates et proportionnées et réduites au minimum strictement nécessaire ;
- devraient être limitées dans le temps ;
- devraient être précédées d'un consensus au sein de l'équipe soignante ;
- devraient être suivies d'une évaluation continue et liées à la recherche permanente d'alternatives ;
- devraient être documentées tant au niveau du processus, tant au niveau des actes proprement dits.

NOS OBJECTIFS

- Partager/Echanger avec la famille sur notre politique de promotion de la liberté et ceci déjà avant l'admission.
- Former les professionnels sur les risques, sur les limites de la contention et sur ses alternatives.
- Formaliser une procédure qui définit clairement les lignes de conduite à suivre en cas de contention.

NOS ATOUTS

- Notre charte des droits et libertés du résident promeut la liberté d'aller et de venir afin de maintenir l'autonomie des usagers et prévenir les troubles du comportement.
- Tout recours à une contention fait l'objet d'une concertation en équipe, d'une recherche d'alternative (matelas au sol, lits bas, demi - barrières, ...) et de conseils par l'ergothérapeute le cas échéant (adaptation du matériel,...).
- Matériel de prévention est mis à disposition : détecteur de mouvement, tapis détecteur, lits bas, fauteuil trotteur « Jonny » chaise basculante, fauteuil à bulles....

- Etablir de façon systématique une démarche de soin et de compensation pour atteindre, si cela est possible, 20 minutes de marche ou d'appuis/24heures, en cas de contention.
- Les contentions posées devraient faire l'objet d'une évaluation quotidienne par l'équipe soignante.
- Rester innovant sur les nouvelles technologies.



7. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DES ESCARRES

LES ENJEUX

L'escarre est une lésion cutanée d'origine ischémique liée à une compression prolongée des tissus mous entre un plan dur et les saillies osseuses (définition établie en 1989 par le National Pressure Ulcer Advisory Panel).

Les escarres entraînent une gêne douloureuse et une souffrance physique et morale, une limitation des capacités fonctionnelles (marche ou station assise impossible) avec comme conséquence une limitation de l'autonomie, et donc une entrave à la liberté individuelle. L'escarre a également pour conséquence une altération de l'image de soi et de la relation à autrui liée à la présence de la plaie, aux éventuels écoulements et odeurs de celle-ci.

NOS OBJECTIFS

- Prévenir les escarres et tendre vers « zéro escarre » engendrés au sein de la résidence
- Formaliser une procédure qui définit clairement les mesures de prévention potentielles en relation avec le risque d'escarre selon l'échelle de Norton.
- Sélection et nomination d'un infirmier référent plaies
- Rester à l'écoute des nouvelles techniques de prévention et de traitement d'escarres
- Etablir de façon systématique une démarche de soin lorsqu'un risque d'escarre est identifié.

NOS ATOUTS

- Le risque d'escarre est évalué pour chacun des résidents (Norton).
- Des actions de prévention personnalisées et adaptées sont définies en équipes et mises en place (matériel, nutrition, positionnement,...).
- Les équipes sont formées et sensibilisées aux bonnes pratiques professionnelles (verticalité, changer de position,...,....).
- Matériel de prévention est mis à disposition : différents types de matelas anti escarres (Thevoautoactif/Alternating) Coussins anti-escarres => évaluation des besoins et gestion du matériel= assuré par les ergothérapeutes.

8. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DE LA DENUTRITION

LES ENJEUX

La nutrition est un des facteurs majeurs de préservation de l'état fonctionnel, et c'est par ailleurs un des moyens les plus facilement mobilisables pour atteindre l'objectif de maintien d'un état de santé satisfaisant.

NOS OBJECTIFS

- Etablir de façon systématique une démarche de soin lorsqu'un risque de dénutrition, suite à une évaluation, est identifié.
- Se positionner vis à vis du concept Dignicare.
- Développer le manger-mains (finger food) afin de promouvoir l'autonomie des résidents.
- Développer les repas moulus => les rendre « plus attractifs ».
- Former les cuisiniers à l'enrichissement naturel des repas et aux produits spécifiques si cela s'avère nécessaire (poudres hyper protéinées) afin d'augmenter l'apport nutritionnel.
- Le jeûne nocturne est supérieur à 12h mais une collation pourrait être proposée. A développer.

NOS ATOUTS

- Mise en place d'une collaboration avec une diététicienne qui est spécialisée en gériatrie
- Des actions de prévention sont mises en place : recueil et adaptation aux goûts des résidents (commission-menus, recueil des habitudes du résident dès son admission, etc.), aide apportée à la prise des repas par les soignants, texture modifiée proposée, proposition de smoothies, présentation des plats de qualité pour favoriser l'appétence et le plaisir de manger, etc.
- Des soins bucco-dentaires sont apportés pour prévenir le risque de dénutrition.

9. ANALYSE ET MAITRISE DU RISQUE INFECTIEUX

LES ENJEUX

Les personnes âgées résidant dans notre établissement sont particulièrement vulnérables lorsqu'elles sont exposées à un agent infectieux. En effet, ils ont une forte prévalence à développer des formes graves de maladie pouvant, dans les cas les plus sévères, conduire au décès de la personne.

En matière de prévention, il est essentiel de maintenir une hygiène parfaite des locaux ainsi que du personnel soignant, souvent vecteur potentiel de transmission.

En cas de contamination, il devient alors indispensable de prendre des mesures de protection appropriées tant pour les autres résidents que pour le personnel.

NOS ATOUTS

- Des actions de prévention de la légionnelle sont en place (carnet sanitaire en place et à jour, etc..).
- La vaccination contre la grippe est proposée aux résidents et aux membres du personnel
- Les normes d'hygiène (**HACCP**) sont respectées, le Plan de Maîtrise Sanitaire (**PMS**) est en place.
- Procédure « maladies infectieuses » existante
- Procédure nettoyage FR/ lève malade/ déambulateur existante

NOS OBJECTIFS

- Actualiser la procédure « maladies infectieuses » en vue du maintien de la vie collective et d'éviter l'isolement social.
- Renouveler la formation du personnel à l'hygiène et à la maîtrise du risque infectieux.
- Sensibiliser le personnel à l'importance d'avoir une hygiène des mains efficace
- Organiser 1x par an des audits hygiène de mains.
- Encourager le personnel à se faire vacciner contre les maladies infectieuses (ex grippe saisonnière, Covid 19).

- Matériel de protection (tabliers à usage unique, masque....) est mis à disposition.

10. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DES TROUBLES PSYCHO COMPORTEMENTAUX LIES AUX DEMENCES NEURODEGENERATIVES

LES ENJEUX

Les maladies démentielles sont des maladies dont la prévalence augmente rapidement dès l'âge de 65 ans. Les taux montent depuis environ 1.6 % pour le groupe d'âge des 65-69 ans à respectivement 32.4% pour les hommes et 48.8% pour les femmes du groupe d'âge 95 ans et plus (*Source : Alzheimer Europe, Prevalence of dementia in Europe, EuroCoDe prevalence group, [2009]*)

Cette pathologie évolutive se traduit par des troubles de la mémoire et un déclin des facultés cognitives, le plus souvent associée à des troubles psychologiques et comportementaux, et se caractérise par une perte progressive d'autonomie. Responsable d'une grande partie des situations de dépendance à domicile, cette maladie représente aussi une des principales causes d'entrée en établissement.

NOS OBJECTIFS

- Poursuivre la limitation des traitements psychotropes pour des symptômes qui ne sont PAS liés à des maladies psychiatriques.
- Poursuivre les formations des professionnels à la compréhension des troubles psycho-comportementaux liés aux démences neurodégénératives.

NOS ATOUS

- La résidence dispose des compétences d'un personnel formé, volontaire ayant choisi de travailler dans ces unités de vie spécifiques.
- Les deux unités de vie au rez-de-chaussée sont spécialisées à l'accompagnement de personnes souffrant d'une démence.
- L'équipe pluridisciplinaire preste des activités qui donnent un sens aux résidents et qui sont basées sur le principe de normalité de la phase prégnante du résident et correspondent aux capacités cognitives du résident.
- Le service social, les responsables d'unités et les équipes pluridisciplinaires accompagnent et soutiennent les familles.
- Du matériel spécifique : fauteuil basculant, poupées pour seniors, jardin des sens, fauteuil à bulles, tableaux tactiles.... est mis à disposition.

- Créer une dynamique collective entre le personnel soignant et l'équipe soutien pour diminuer les CAP (Comportements d'Agitation Pathologiques) en s'appuyant sur les trois piliers relationnels (le regard, la parole, le toucher) le pilier identitaire (la verticalité) de l'humanité. Mais également l'ambiance émotionnelle du lieu, le besoin de diversion.

- Les résidents aux rez-de-chaussée ont de l'espace pour déambuler au séjour dans les couloirs et si le temps le permet au jardin des sens.

11. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DE LA SOUFFRANCE PSYCHIQUE DES PERSONNES AGEES ET DES TROUBLES PSYCHO-COMPORTEMENTAUX LIES AUX TROUBLES PSYCHIATRIQUES

LES ENJEUX

L'accompagnement des résidents souffrant de troubles psychiatriques nécessite une approche demandant plus de ressources, et des compétences variées.

NOS OBJECTIFS

- Former et sensibiliser le personnel pour faire la différence entre « souffrance psychique » et « troubles psycho-comportementaux liés aux troubles psychiatriques » et à l'identification des signes précoces :
 - souffrance psychique → se mettre à l'écoute/ favoriser l'échange/faire le deuil/ fondu enchaîné.....
 - troubles psychiatriques → thérapie et accompagnement adapté personnalisé.
- Favoriser la collaboration avec un médecin psychiatre.

NOS ATOUTS

- Les équipes sont attentives aux signes de souffrance psychique. Celles-ci signalent et font remonter les difficultés.
- Les activités en lien avec la vie sociale concourent à la prévention des troubles psycho-comportementaux liés aux troubles psychiatriques.
- Procédure de détresse psychologique existante.
- Augmentation du taux de présence d'une nouvelle psychologue.

12. LE MAINTIEN DES CAPACITES DANS LES ACTES ESSENTIELS DE LA VIE

LES ENJEUX

Dans un contexte de vieillissement de la population, la prévention et la préservation de l'indépendance dans les activités quotidiennes représentent des enjeux majeurs de santé publique. Le maintien de l'autonomie, qu'elle soit physique ou psychique, est d'ailleurs l'une des missions majeurs de la résidence

NOS ATOUTS

- Une culture de promotion de l'autonomie partagée par les soignants avec des référents en humanité dans chaque unité de vie garantes de la dynamique de cette démarche.

et s'inscrit dans le parcours de soins de la personne âgée.

Il s'agit d'abord de préserver et de valoriser les capacités et potentialités de chacun en encourageant le résident à faire par soi-même. Dans un second temps, les professionnels s'attachent à accompagner la perte d'autonomie.

NOS OBJECTIFS

- Créer une culture en vue de maintenir l'autonomie.
- Créer le projet de verticalisation, un prendre soin « debout ».

- La Toilette Humanitude est une prescription évaluée en équipe et adaptée à chaque résident.
- Les **Activités d'Appui à l'Indépendance (AAI)** prestées en groupe et/ou individuellement ont comme objectif principal le maintien des ressources en vue d'exécuter les **Actes Essentiels de la Vie (AEV)**.
- Une participation des résidents aux actes de la vie quotidienne (mise du couvert, rangement du linge...).
- Des animations qui concourent au maintien de l'autonomie physique (gymnastique, jeu de quilles ...). Celles-ci permettent en outre aux résidents d'être acteurs de leur vie au sein de la résidence.
- Les capacités et potentialité des résidents régulièrement évaluée pour une adaptation de l'accompagnement (évaluation régulière du Plan de prise en charge) .

13. LA PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT PAP

LES ENJEUX

Le concept de personnalisation est la pierre angulaire de la qualité de vie dans la mesure où il implique que chaque projet d'accompagnement soit basé sur les attentes de la personne et non seulement sur ses besoins.

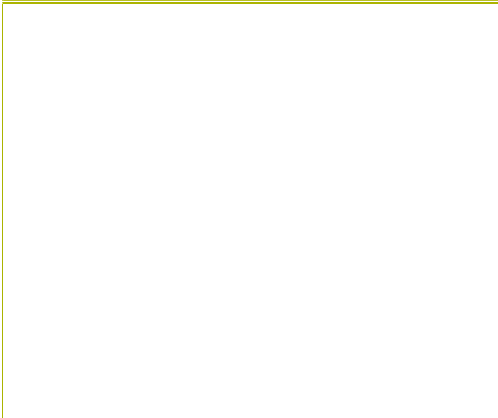
NOS OBJECTIFS

- Créer pour chaque résident un projet personnalisé (Projet d'Accompagnement personnalisé - **PAP**)
- Formaliser une procédure d'élaboration des projets personnalisés :
 - Chaque résident à un « référent PAP »

NOS ATOUTS

- Le personnel s'est saisi de cet outil pour une personnalisation au quotidien de l'accompagnement.

- Le référent PAP est le garant que le PAP répond aux besoins, aux attentes du résident et assure le suivi des objectifs du PAP.
- Chaque collaborateur s'engage à respecter les PAP des résidents.
- Les référents humanitude accompagnent/guident et forment les collaborateurs.
- Les responsables des unités de vie soutiennent les référents humanitude et conseillent les collaborateurs en cas de besoin.



14. LA PERSONNALISATION DES ACTIVITES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

LES ENJEUX

La vie sociale et culturelle s'inscrit pleinement dans le Projet d'Accompagnement Personnalisé (**PAP**) de chaque résident. Il a pour finalité de:

- Préserver l'autonomie
- Prendre en considération les ressources du résident
- Être le garant d'une qualité de vie
- Vivre en toute dignité
- Donner de la vie aux années et pas des années à la vie
- Maintenir la vie sociale, culturelle et la vie au sein de la résidence en veillant à ce que les résidents gardent leur statut d'adulte.
- Prendre en compte l'ensemble des demandes en construisant avec les résidents les projets d'animation.
- La résidence an de wisen est un lieu de vie où la vie sociale et culturelle a toute sa place. Les résidents sont chez eux.
- Répondre aux besoins émotionnels des résidents en s'adaptant à leurs capacités cognitives, tout en tenant compte de leur personnalité (actif/passif/introverti/extraverti/être acteur ou consommateur).

NOS OBJECTIFS

- Poursuivre notre projet de vie sociale et l'enrichir.
- Evaluer nos activités (intérêts...)

NOS ATOUTS

- Promouvoir la vie sociale est l'affaire de tous :
 - L'ensemble du personnel est attentif aux besoins affectifs des résidents qui se traduisent par une attitude de bienveillance. Le personnel est formé à l'humanitude.
- Brochure qui décrit en détail les **AAI** Activités d'Appui à L'indépendance Objectif/ publique cible/déroulement
- De nombreuses Activités Socio Culturelles orientés à la biographie collective des résidents et selon le principe de normalité des résidents : Excursions, Vacances, Soirées à thème, Grillades, Messe, prière du chapelet sont organisés.
- Les animaux (chiens/poules/lapins/chèvres/poissons.....) ont une place importante dans la résidence, ils ont comme finalité
 - Créer des interactions
 - Offrir des activités qui ont un sens → les résidents sont impliqués à l'entretien des animaux
 - Répondre aux besoins affectifs
 - Créer de la normalité
- Nous offrons des activités intergénérationnelles pour faire

ceci nous avons établi des contacts de collaboration avec plusieurs crèches/ foyers de jour

- Le maintien des liens familiaux : l'établissement propose des supports de communication divers (abonnement de la résidence au réseau social Famileo®, site internet, Wiseblat (journal interne, Infoblat, affichage dynamique).
- L'Amicale joue un rôle fondamental au maintien d'une vie sociale, culturelle diversifiée grâce à leur soutien physique et financier

15. L'ACCOMPAGNEMENT DE FIN DE VIE

LES ENJEUX

- "Asseoir et développer les soins palliatifs dans tous les services, en facilitant la prise en charge des résidents en fin de vie et de leurs proches, par la mise en place d'une dynamique participative prenant en compte les difficultés des soignants".
- "Les soins palliatifs sont des soins actifs dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave évolutive ou terminale. Son objectif est de soulager les douleurs physiques ainsi que les autres symptômes, et de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle".
- Elle requiert un accompagnement interdisciplinaire, s'adressant autant au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches. La formation et le soutien des soignants font partie de cette démarche.

NOS OBJECTIFS

- Continuer à former le personnel en soins palliatif.
- Une présence d'un membre du personnel sera assurée lors du culte de la personne décédée.
- Mise en place d'un groupe de parole pour les résidents avec possibilité à s'exprimer comment

NOS ATOUTS

- La résidence affirme sa volonté d'accompagner la vie jusqu'à la mort. L'ensemble des professionnels sont impliqués dans cette démarche.
- Nous prenons connaissance et respectons les volontés de la personne accueillie (souhaits de fin de vie, directives anticipées, volonté présumée, disposition de fin de vie,...).
- Nous sommes attentifs à accompagner les familles à établir un dialogue avec leurs proches.
- Les équipes sont formées à l'accompagnement en fin de vie et soins palliatifs.
- Les professionnels s'attachent à diminuer la douleur, apporter des soins de confort, soulager, rassurer la personne et ses proches.
- Nous accompagnons la famille dans le deuil (l'annonce à la famille est réalisée).
- Mise à disposition d'un lit d'appoint pour les familles.

ils ont vécu l'accompagnement à la fin de vie et le décès d'un résident récemment décédé.

- Mise en place d'un groupe de parole pour le personnel avec possibilité à s'exprimer comment ils ont vécu l'accompagnement à la fin de vie et le décès d'un résident récemment décédé.

- Possibilité « de garder le défunt » dans sa chambre ou dans la chambre d'adieu.
- La procédure d'utilisation de la chambre d'adieu est destinée à l'ensemble du personnel.
- La brochure « Formalité et adresses utiles lors de la fin de vie et lors d'un décès d'un proche » est à disposition des familles.
- Livre de condoléances à chaque unité.
- Annonce de décès au Wiseblat et sur l'affichage dynamique.
- « Table d'honneur » avec photo de la personne décédée.

E. PROJETS SUPPORTS

1. PROJET RESSOURCES HUMAINES

LES ENJEUX

Pour assurer un accompagnement de qualité, il est nécessaire de maintenir un effectif suffisant dans chaque domaine de compétences.

Le bien être des résidents passe aussi par le bien être de l'équipe et la prévention du risque psychosocial (RPS). Un comité bien être constitués de différents membres du personnel et en partenariat avec le STM a été constitué en 2020. Il permet de définir des axes de progression.

NOS OBJECTIFS

- Maintenir une offre de formations adaptée aux différents métiers de la résidence (formations relatives aux techniques métiers, à la sécurité, à la qualité, au développement personnel...).
- Finaliser la formation du personnel en humanité.
- Développer les formations aux soins palliatifs et en psychogériatrie.

NOS ATOUTS

- Un mode de management qui s'appuie sur une équipe d'encadrement pluridisciplinaire.
- Une organisation de travail structurée (organigramme, fiches de fonction...).
- Un processus de recrutement facilitant l'intégration des nouveaux collaborateurs (livret d'accueil, entretien post embauche...).
- Des Entretiens Annuel de Développement (**EAD**), source de progrès.
- Une dynamique de formation continue basée sur les souhaits, les besoins réels émis par le personnel lors des **EAD** (plan de formation annuel, fiches d'évaluations, catalogue de formations...).
- Personnel formé en tant que « Tuteurs » pour accompagner

- Améliorer la communication et les transmissions d'informations au sein de la résidence.
- Développement du comité bien être et mise en place d'actions concrètes.

les nouvelles recrues. Nous sommes une entreprise labellisée « mir Bilden Aus ».

2. PROJET QUALITE ET GESTION DES RISQUES

LES ENJEUX

"Améliorer la qualité de vie et le bien-être des résidents pour bien vivre la vieillesse ; telle est notre conception de l'accompagnement de la personne âgée."

Ainsi la mise en place d'un système de gestion de la qualité doit être saisie comme une opportunité pour assurer une réactualisation de l'organisation et des pratiques professionnelles, pour démontrer la pertinence des prestations offertes, pour valider et améliorer les pratiques professionnelles.

NOS OBJECTIFS

- Développer la démarche d'amélioration continue de la qualité en se basant sur le label Humanitude.
- Développer un système de gestion des évènements indésirables.
- Mettre en place des réunions qualité en équipe pluridisciplinaire.
- Revoir les modalités de communication des actions correctives et préventives issues des fiches « gestion des plaintes ».
- Réaliser des auto-évaluations internes, avec les résidents et les familles, tous les 5 ans, des prestations de services et concepts définis dans le projet d'établissement ainsi que des dispositions du contrat d'hébergement.
- Développer la mesure d'indicateurs.
- Développer un système de gestion et prévention des risques.
- Réaliser une enquête de satisfaction des résidents/famille.

NOS ATOUTS

- L'engagement de la direction dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos concepts et de nos prestations de services.
- Une politique qualité formalisée définissant les engagements mais aussi des objectifs annuels formalisés.
- Une gestion documentaire structurée.
- Des procédures établies et mises à jour.
- Un système de gestion des plaintes détaillés dans une procédure et expliqué dans notre « livret d'accueil » remis aux futurs résidents, familles lors de l'admission.

3. PROJET DEVELOPPEMENT DURABLE

LES ENJEUX

Le groupe Sodexo s'engage dans une politique de développement durable prenant en compte la dimension environnementale, économique et sociale. Le Better Tomorrow 2025 (9 engagements) promeut en outre le développement local et les pratiques commerciales équitables, inclusives et durables ; la lutte contre la faim et la malnutrition, promotions d'une culture de diversité et d'inclusion etc...

NOS OBJECTIFS

- Améliorer la gestion du recyclage Valorlux.
- Obtenir le label « Sou schmaacht Lëtzebuerg ».

NOS ATOUTS

- Circuit des déchets valorisant le recyclage.
- Label Superdrekskecht.
- Label 100% Fairtrade & Organic Bananas.
- Investissement sur l'économie d'énergie (électricité, eau) pour réduire les consommations.
- Produits ménagers Bio.
- Politique du Zéro plastique à usage unique.

4. PROJET SYSTEME INFORMATIQUE / COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

LES ENJEUX

Le Système informatique regroupe un parc informatique complet, des outils de pilotage, de partage et d'échanges incontournables.

Il est donc crucial de garantir leur sécurité, leur disponibilité, et leur confidentialité pour maintenir la confiance des résidents, familles, professionnels dans les outils qu'ils utilisent au quotidien.

NOS OBJECTIFS

- Actualiser la brochure de présentation de la résidence.
- Développer le réseau Wifi dans la résidence.
- Equiper les unités de tablettes.
- Etendre l'affichage dynamique jusqu'au logement du résident.

NOS ATOUTS

- Communication externe développée (Famileo, Infoblat, Wiseblatt, site internet).
- Communication interne (Gi Care, Maison ISO, affichage dynamique).
- Sécurisation des données personnelles.
- Système réseau sécurisé et géré par Sodexo (sauvegardes quotidiennes).
- Le Système Informatique ainsi que les supports de communications interne et externe s'inscrivent dans une démarche d'amélioration et d'adaptation aux besoins des résidents, familles et professionnels.

5. PROJET PARTENARIAL ET OUVERTURE VERS L'EXTERIEUR

LES ENJEUX

L'ouverture des établissements sur leur environnement est devenue indispensable pour

NOS ATOUTS

- Des conventions avec des structures ressources sont

permettre aux résidents de maintenir leurs liens familiaux et sociaux, et d'exercer leur citoyenneté.

Pratiquer l'ouverture c'est aussi contribuer au décloisonnement, questionner l'organisation interne, permettre des interactions intergénérationnelles, donner une visibilité à notre résidence et favoriser les opportunités.

Pratiquer l'ouverture, c'est encore permettre aux équipes d'enrichir leurs analyses et de renouveler leurs modalités d'intervention au contact de méthodes et de pratiques différentes.

NOS OBJECTIFS

- Pérenniser nos partenariats et en créer de nouveaux (projet nouvelles écoles).

signées permettant la continuité des soins (Médecins, Pédicure, musicothérapeute ...).

- Des partenariats sont tissés afin de développer les liens sociaux et de citoyenneté des personnes (amicale, commune, écoles, crèches...).
- La résidence adhère à plusieurs réseaux ou association de professionnels (COPAS, agevillagepro...).
- Convention –cadre avec LTPSE et LTPS pour l'accueil d'élèves stagiaires.

F. ANNEXE DE MISE EN CONFORMITE A LA LOI QUALITE DU 23/08/2023

1. COMITE ETHIQUE

Sodexo Seniors a mis en place un comité d'éthique central pour tous les établissements seniors. Ce concept fait partie de la nouvelle loi sur la qualité des services aux personnes âgées.

Le comité d'éthique a pour mission, selon l'article 7 de la loi susmentionnée :

- d'apporter, à la demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact habilitée, une aide à la décision en matière d'éthique ou de répondre aux questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents
- accompagner et conseiller, à leur demande, la direction et le personnel sur des questions éthiques ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents
- élaborer des lignes directrices internes sur les questions éthiques ou sur les questions liées au respect des droits fondamentaux des résidents.

A partir du 1.03.2024, le comité d'éthique de Sodexo Seniors sera composé des personnes suivantes :

- Madame Cindy Almeida da Costa - éducatrice diplômée, Master en Gériologie, Structure d'hébergement pour personnes âgées « Op Lamp » / Référente éthique
- Madame Danièle Christen - infirmière diplômée, Logement encadré « Konviktsgaard » / Référente éthique
- Monsieur Paul Everard - médecin, Structure d'hébergement pour personnes âgées «Gréngewald»
- Madame Isabelle Faber - infirmière, Structure d'hébergement pour personnes âgées « Gréngewald » / Référente éthique
- Madame Pascale Konsbruck - licenciée en sciences hospitalières, Logement encadré « Riedgen » / Référente éthique
- Madame Marie-Paule Max - pédagogue curative
- Madame Lynn Schiltz - médecin, Structure d'hébergement pour personnes âgées «Op Lamp»
- Monsieur Jean Jacques Schonckert - avocat à la cour / Président du comité d'éthique
- Monsieur Jean-Paul Schwartz - médecin, Logement encadré « Konviktsgaard »
- Madame Stéphanie Thiry, infirmière, Structure d'hébergement pour personnes âgées « Gréngewald »
- Monsieur Marc Weber, médecin, Structure d'hébergement pour personnes âgées « An de Wisen »
- Monsieur Guy Zoller - infirmier psychiatrique, Structure d'hébergement pour personnes âgées « An de Wisen » / Référent éthique

1.1. Modalités de saisine du Comité d'éthique

Le comité d'éthique peut être saisi de la manière suivante :

- Par lettre simple à l'adresse suivante :

Comité d'éthique Sodexo Seniors

39, rue du Puits Romain

L-8070 Bertrange

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : comite.ethique@sodexo.com
- Par voie orale via le référent éthique de l'établissement qui aidera à la rédaction de la demande si nécessaire.
- Par ailleurs, un formulaire de saisine du comité d'éthique est disponible à l'accueil, auprès du référent éthique de l'établissement ou sur le site internet www.sodexoseniors.lu.

1.2. Auto-saisine

Le Comité d'éthique peut se saisir de tout sujet ou question éthique entrant dans son champ de compétence et dont il estime pouvoir apporter une contribution utile à son domaine par la réflexion ou l'élaboration d'avis.

2. GESTION DES RECLAMATIONS

Notre politique qualité repose sur l'amélioration continue de nos processus afin de toujours mieux répondre aux attentes des résidents. Il est donc très important pour nous que chaque résident ainsi que les membres de familles qui le représentent ou l'accompagnent puissent nous faire part de toute réclamation qu'ils souhaitent partager avec nos services.

Pour ce faire, un formulaire « fiche de réclamation » est à disposition en libre-service à la réception de la résidence. Une fois rempli, ce formulaire est à déposer à la réception ou dans la boîte aux lettres « réclamation ». Ensuite, ce formulaire est transmis à la Direction de la résidence qui effectue le suivi de ladite réclamation.

3. GESTION DE L'ACCES A LA RESIDENCE EN CAS DE VISITE

La possibilité de rendre visite à un résident existe en principe 24 heures sur 24.

L'entrée principale de la résidence an de wisen est ouverte tous les jours de 08h30 à 18h30. En dehors de ces heures, les visiteurs peuvent sonner à l'entrée principale pour être admis. Il en va de même pour les visites des médecins.

4. PLAN DE PREVENTION ET DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ET DE RESPECT DES REGLES D'HYGIENE ET SANITAIRES.

4.1. Nettoyage des logements et des lieux de vie commune.

Le nettoyage des chambres des résidents, les salles de bain et les espaces communs se fait conformément aux procédures de nettoyage et d'hygiène propres à l'organisation. Elles sont consultables sur simple demande auprès du responsable des services hôteliers.

4.2. Utilisation des produits et matériels de nettoyage

Pour le nettoyage, nous utilisons exclusivement des produits adaptés à cet effet. Les détails à ce sujet font partie de nos procédures de nettoyage et d'hygiène. Elles sont consultables sur simple demande auprès de responsable des services hôteliers.

4.3. Hygiène des mains

En matière d'hygiène des mains, nous travaillons selon des directives internationales. Celles-ci sont résumées dans les Guidelines Hygiène de la COPAS (association faîtière des prestataires de soins).

4.4. Utilisation des équipements de protection individuelles (EPI)

Pour l'utilisation des équipements de protection individuelle, nous travaillons selon des directives internationales. Celles-ci sont résumées dans les Guidelines Hygiène de la COPAS (association faîtière des prestataires de soins) et dans le plan d'hygiène interne qui est consultable sur simple demande auprès de la Direction.

4.5. Utilisation de la tenue professionnelle

Les collaborateurs de tous les domaines d'activité de résidence disposent d'une dotation de vêtements de travail adaptée à leur domaine d'activité respectif. Les tenues professionnelles sont changées à chaque prise de poste. L'entretien de ces tenues est confié à une société externe de premier plan.¹

4.6. Prévention des accidents avec exposition aux produits biologiques d'origine humaine.

En ce qui concerne les prescriptions relatives à la manipulation de produits biologiques d'origine humaine, nous travaillons selon des directives internationales. Celles-ci sont résumées dans les Guidelines Hygiène de la COPAS (association faîtière des prestataires de soins) et dans le plan d'hygiène interne qui sont consultables sur simple demande auprès de la Direction.

4.7. Utilisation de produits antiseptiques

L'utilisation de produits antiseptiques dans le cadre de nos normes de nettoyage et d'hygiène. En ce qui concerne l'utilisation de produits antiseptiques pour le traitement des plaies, nous suivons des procédures détaillées pour le traitement et la désinfection des plaies qui sont consultables sur simple demande auprès de la Direction.

4.8. Gestion de l'environnement

4.8.1. *Lieux de vie communs*

Les espaces communs sont conçus et entretenus selon des normes respectueuses de l'environnement. Celles-ci sont résumées dans les Guidelines Hygiène de la COPAS (association faîtière des prestataires de soins) et dans le plan d'hygiène interne qui sont consultables sur simple demande auprès de la Direction.

4.8.2. *Qualité de l'eau*

Pour surveiller la qualité de l'eau, nous avons conclu un contrat avec société de gestion multi-technique, elle-même certifiée, dont le laboratoire effectue des contrôles réguliers. Les résultats des examens sont consultables sur simple demande auprès de la Direction.

4.8.3. *Déchets*

En matière de gestion des déchets, nous travaillons selon des directives nationales. Celles-ci sont résumées dans les Guidelines Hygiène de la COPAS (association faîtière des prestataires de soins) et dans notre plan d'hygiène interne. Nous sommes en outre titulaires du label „Superdreckskëscht“.

4.8.4. *Excréta*

Pour la gestion des excréta, nous travaillons selon des directives nationales. Celles-ci sont résumées dans les Guidelines Hygiène de la COPAS (association faîtière des prestataires de soins) et dans notre plan d'hygiène interne.

4.8.5. Linge

Le nettoyage du linge des résidents ainsi que de tout le linge plat est assuré par une société spécialisée.

4.8.6. Matériel

Nous travaillons avec le matériel et les appareils selon des directives nationales. Celles-ci sont résumées dans les Guidelines Hygiène de la COPAS (association faîtière des prestataires de soins).

5. PROCEDURE DE DECLARATION DES INFECTIONS

En matière de maladies contagieuses, nous travaillons selon des directives nationales. Celles-ci sont résumées dans les Guidelines Hygiène de la COPAS (association faîtière des prestataires de soins) et dans notre plan d'hygiène interne.

La procédure relative à la gestion de la déclaration des maladies infectieuses aux autorités sanitaires est décrite dans le plan d'hygiène interne qui sont consultables sur simple demande auprès de la Direction.

En outre, nous appliquons les règlements grand-ducaux dans leur version en vigueur.