



association luxembourg

alzheimer

PROJET D'ÉTABLISSEMENT
MAISON DE SÉJOUR ET DE SOINS
« BEIM GOLDKNAPP »



CONTENU

Introduction

I.	Présentation de l'établissement et de l'offre de services	P. 4
II.	Le concept de soins et d'accompagnement	P. 7
III.	Conditions d'admission et de prise en charge des résidents	P. 10
IV.	Gestion des plaintes	P. 11
V.	Hygiène environnementale et sécurité dans la maison de séjour et de soins	P. 11
VI.	Hygiène sanitaire et mesures de prévention contre les infections	P. 14

INTRODUCTION

L'Association Luxembourg Alzheimer, en abrégé ala, est un réseau spécialisé offrant des services de conseil, d'accompagnement et de soins aux personnes atteintes de démence. Nous nous engageons au niveau national et international pour défendre les intérêts des personnes touchées par la démence et de leurs proches. Le respect de la dignité et de l'unicité de la vie humaine constitue le fondement de toutes nos activités. Notre objectif principal est d'optimiser la qualité de vie et le bien-être individuel des personnes concernées ainsi que de leurs familles. Nous poursuivons cet objectif grâce à notre concept d'accompagnement spécifique, qui est mis en œuvre dans notre service d'aide et de soins à domicile, nos foyers de jour, notre maison de séjour et de soins ainsi que dans nos offres de conseil et d'accompagnement.

La loi sur la qualité des services aux personnes âgées, entrée en vigueur le 23 août 2023, spécifie dans son article 24 des domaines prioritaires de qualité. Ces derniers sont détaillés dans ce document et appliqués conformément à notre législation interne, nos concepts, nos orientations et nos procédures.

I.I. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE L'OFFRE DE SERVICES

Notre maison de séjour et de soins « Beim Goldknapp » à Erpeldange-sur-Sûre est conçue pour les personnes atteintes de démence. L'offre de l'établissement s'adresse à toute personne atteinte de démence, indépendamment de son âge. La démence se présente sous de nombreuses formes et peut se manifester par une variété de symptômes et de difficultés. Pour répondre à ces divers besoins, notre maison de séjour offre des soins spécialisés aux personnes atteintes de démence :

- dans les stades moyens à avancés de la maladie, nécessitant un soutien étendu dans les activités quotidiennes,
- présentant une perte de mémoire significative, une désorientation spatio-temporelle, des changements de personnalité ou une capacité réduite de jugement et de résolution de problèmes,
- avec des troubles reconnus tels que l'agnosie, l'aphasie et l'apraxie, et/ou des troubles de l'activité motrice et/ou des états d'agitation et des troubles anxieux.

Notre philosophie de travail dans la maison de séjour et de soins vise à promouvoir la qualité de vie des personnes atteintes de démence, en adaptant les soins, la prise en charge et l'environnement de manière individuelle. L'objectif est de créer un monde familial qui s'adapte à la personne atteinte de démence et non l'inverse. La famille et l'environnement jouent un rôle important. Ils doivent se sentir non seulement compris, mais aussi soutenus.

La maison de séjour et de soins « Beim Goldknapp » offre :

- un environnement entièrement sans obstacles conçu de manière à stimuler le sens de l'orientation,
- des soins intégraux et flexibles ainsi qu'une prise en charge répondant à des concepts éprouvés de la thérapie et de l'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie démentielle,
- un concept de prise en charge individualisé pour chaque résident,
- un accompagnement et des thérapies individualisés, supervisés par les professionnels respectifs (ergothérapeutes, éducateurs diplômés ou gradués, psychologues, kinésithérapeutes et autres),
- des groupes thérapeutiques et des activités spécialisées en groupes,
- une intégration dans la vie de la commune et de la région,
- une collaboration étroite avec les proches,
- une organisation concertée des activités quotidiennes au sein des différentes unités de vie,
- 9 unités de vie composées chacune d'un espace de séjour servant de centre de la vie quotidienne (salon, cuisine, coin repas, terrasse, salle de bains adaptée avec baignoire) et de chambres individuelles (avec une salle de bains adaptée aux personnes handicapées) offrant un espace privé aux résidents,
- une unité de vie avec 11 chambres individuelles et 1 chambre double, exclusivement réservée aux personnes dont la maladie démentielle a atteint un stade avancé,
- une oasis de soins pour 9 personnes,
- une unité de vie pour des personnes jeunes atteintes de démence,
- une unité de vie pour des personnes atteintes de démence qui ont des besoins spécifiques.

Un élément central de notre concept à l'ala est l'offre diversifiée de soutien, qui est adaptée aux besoins des personnes atteintes de démence ainsi qu'à leur environnement social. Étant donné que les besoins changent au fil de la progression de la maladie, les personnes concernées et leurs proches peuvent accéder à des services spécifiques selon leur situation individuelle. Ces services sont réalisés en partie avec le soutien financier du Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil.

Les services d'accompagnement de l'ala

Nos services d'accompagnement sont disponibles tant dans notre maison de séjour et de soins « Beim Goldknapp » que sur le plan régional.

Nous offrons les services suivants :

- un service social et coordination
- un service psychologique
- un service thérapeutique
- des cours pour les familles
- un groupe de soutien pour les personnes au début d'une maladie neurodégénérative
- le groupe de parole Familjekrees
- une helpline disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Pour plus d'informations sur nos offres de soutien, rendez-vous sur www.ala.lu.

II. LE CONCEPT DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT

Concept d'accompagnement

Le respect de la dignité et de l'unicité de chaque personne constitue le fondement de notre action. Notre objectif principal est d'assurer une qualité de vie optimale et un bien-être individuel maximal pour les personnes concernées ainsi que pour leurs proches. Nous poursuivons cet objectif en nous basant sur les objectifs et les valeurs définis par notre organisation et à travers notre concept d'accompagnement spécifique, qui est décrit en détail sur notre site www.ala.lu.

La culture palliative

La culture palliative à l'ala suit le principe directeur « Tout est possible, rien n'est obligatoire ». Cette philosophie vise à garantir une qualité de vie digne jusqu'à la fin de la vie. Notre approche holistique prend en compte non seulement les besoins physiques, mais aussi les besoins psychologiques, sociaux et spirituels des personnes concernées. Au sein de l'ala, les soins et l'accompagnement en fin de vie sont guidés par notre « Guide Palliatif Vert », qui sert de directive à nos employés.

L'Oasis de soins

L'Oasis de soins, adjacente à l'unité de vie « Stäreschnäiz », a été spécialement conçue pour les personnes dont la maladie démentielle a atteint un stade avancé et qui présentent une forte anxiété et un intense besoin de sécurité. L'Oasis de soins représente un concept de soins et d'accompagnement innovant, unique au Luxembourg jusqu'à présent.

La conception spatiale de l'Oasis de soins révèle son unicité dès le premier regard. Contrairement aux autres unités, elle se compose principalement d'une grande pièce. Celle-ci est divisée par des meubles mobiles et des cloisons en différents espaces tels que la cuisine, la zone de repas, l'espace de vie et des lieux de retrait privés. Cette configuration flexible de l'espace permet de l'adapter constamment aux besoins individuels des résidents. Ainsi, non seulement l'intimité est préservée, mais aussi un soin intensif et continu ainsi qu'un sentiment permanent d'appartenance et de sécurité sont favorisés.

L'offre de soins dans l'Oasis de soins repose principalement sur la stimulation sensorielle : lumière, couleurs, formes, stimuli tactiles ainsi que des odeurs et des sons permettent aux résidents de communiquer et de vivre à un niveau adapté à leurs besoins. Nous soutenons cette expérience par une conception variée des espaces, des massages relaxants et stimulants, l'utilisation d'huiles aromatiques et de musique. Les proches des résidents sont également activement impliqués dans notre travail.

Le concept de la « bientraitance »

Un traitement respectueux et attentif de la dignité et des droits des personnes atteintes de démence est une préoccupation centrale de l'ala. Ces principes sont abordés et formalisés dans notre charte de « bientraitance ». Cette charte sert de ligne directrice pour tous les employés de l'ala dans leur interaction avec les personnes atteintes de démence et assure que leur dignité soit toujours préservée.

Le comité d'éthique de l'ala

Depuis sa création en 2013, le comité d'éthique de l'ala sert d'interlocuteur indépendant pour les personnes concernées, leurs familles et le personnel. Il joue un rôle de consultation et d'orientation sur les questions éthiques qui surviennent dans le contexte des maladies démentielles. Toutes les préoccupations sont traitées de manière indépendante et strictement confidentielle.

Les domaines thématiques du comité d'éthique comprennent :

- l'autodétermination de la personne atteinte de démence
- les mesures de soins et l'accompagnement palliatif en fin de vie
- le dernier souhait d'une personne atteinte de démence
- les limites du traitement médical et des interventions de soins
- le respect de la vie privée
- l'aide à la recherche de moyens pour la réflexion éthique et morale

Ces questions ou d'autres similaires nous incitent à ressentir, à faire une pause, à réfléchir et à agir. Avant qu'une décision ne mûrisse, il y a une évaluation des pour et contre dans la situation individuelle. Examiner le conflit sous-jacent à partir de différentes perspectives est ce à quoi s'attelle l'équipe multidisciplinaire du comité d'éthique.

E Décision (Entscheidung)

T Team

H Percevoir, agir (hinspüren, handeln)

I Individuel (individuell, innehalten)

K Conflit (Konflikt)

Documentation et communications

Pour chaque résident de la maison de séjour et de soins « Beim Goldknapp », un dossier individuel est créé, contenant tous les documents et informations pertinents.

Ce dossier est constitué de :

- un dossier d'admission,
- un dossier informatique, auquel tous les employés concernés ont accès,
- un dossier d'archives, où sont sécurisés tous les documents qui ne sont plus actuels.

Afin de garantir une communication optimale, nous travaillons à l'ala avec des procédures et des directives établies, qui sont régulièrement revues et mises à jour.

III. CONDITIONS D'ADMISSION ET DE PRISE EN CHARGE DU RÉSIDENT

Modalités d'admission

Pour être admis dans notre maison de séjour et de soins, les futurs résidents doivent fournir :

- un certificat médical attestant d'une maladie démentielle,
- une décision positive de l'assurance dépendance avec une autorisation pour au moins 15 heures de services de soins.

L'admission d'un nouveau résident est régulée par la procédure « Admission d'un nouveau résident ».

Accès aux soins médicaux préventifs

Dans notre maison de séjour et de soins « Beim Goldknapp », nous accordons une grande importance à la collaboration étroite avec les médecins généralistes et les spécialistes. Chaque unité de vie est suivie par un médecin référent qui effectue des visites hebdomadaires pour garantir une prise en charge médicale continue et adéquate des résidents. En cas d'urgence, un médecin de notre équipe est disponible 24 heures sur 24 pour nos résidents. De plus, tous les médecins conventionnés ont également accès au dossier numérique des résidents.

Services médicaux supplémentaires

Si nécessaire, les médecins pratiquant dans notre établissement peuvent faire appel à l'aide de spécialistes externes. La visite d'un spécialiste se fait toujours en collaboration avec le médecin traitant. Tous les médecins qui viennent pour une visite ont signé une convention. Les rendez-vous chez un médecin externe peuvent être planifiés ou demandés à court terme selon le souhait. De plus, nous assurons la continuité des soins et la sécurité du résident en communiquant les informations essentielles par le biais d'un rapport de transfert en cas d'hospitalisation.

Nous proposons également, moyennant un supplément, d'accompagner les résidents à des rendez-vous médicaux externes. Ce service vise à garantir que nos résidents reçoivent le soutien nécessaire pour assister à des rendez-vous médicaux externes, tout en assurant leur confort et leur sécurité tout au long du processus.

IV. GESTION DES PLAINTES

Au sein de l'ala, nous disposons d'une procédure détaillée de gestion des plaintes.

Cela permet aux résidents, aux membres de leur famille ou à d'autres personnes de transmettre leurs plaintes ou suggestions d'amélioration à l'ala, soit par écrit, soit oralement.

Dans nos établissements, des formulaires appropriés sont facilement accessibles et peuvent être remplis sur place ou via notre site web. Il est également possible de présenter des plaintes ou des suggestions d'amélioration oralement à nos employés, qui se chargeront alors de remplir les formulaires.

V. HYGIÈNE ENVIRONNEMENTALE ET SÉCURITÉ DANS LA MAISON DE SÉJOUR ET DE SOINS

Linge des résidents

Le linge de nos résidents peut être pris en charge soit par les membres de la famille, soit par un prestataire externe. Vous trouverez plus de détails sur ce service dans notre règlement d'ordre intérieur. Si vous avez des questions concernant le linge des résidents, vous pouvez à tout moment contacter notre service Hôtellerie.

Nettoyage des chambres des résidents et des espaces communs

Au sein de notre organisation, un guide des bonnes pratiques d'hygiène définit des plans de nettoyage détaillés à effectuer par zone. Ces tâches sont réalisées par un prestataire externe sous la supervision de notre service Hôtellerie et du service Housekeeping.

Fourniture et utilisation des équipements et des produits de nettoyage

Pour garantir une élimination efficace des germes et bactéries, nous traitons les surfaces, sols et tissus avec des produits de nettoyage et de désinfection soigneusement sélectionnés. Des fiches techniques complètes et des consignes de sécurité existent pour chacun de ces produits, fournissant des instructions précises sur leur utilisation correcte ainsi que les comportements à adopter en cas d'incident. Ces documents essentiels sont constamment accessibles, permettant à notre personnel de les consulter à tout moment pour la planification et la mise en œuvre des mesures de sécurité nécessaires.

Planification et organisation

Les processus de nettoyage sont systématiquement organisés et planifiés avec soin en fonction du type d'espace. Pour assurer un nettoyage complet, nous réalisons une inspection détaillée de chaque espace afin de garantir qu'aucune zone n'est négligée. La responsabilité de contrôler la propreté des surfaces et des sols incombe à notre service Hôtellerie ainsi qu'au service Housekeeping, qui évaluent également régulièrement la fraîcheur et l'odeur des pièces.

Vêtements de travail professionnels

Les vêtements de travail de nos employés répondent aux normes de sécurité nationales et sont fournis par un service de blanchisserie local, responsable à la fois de la fourniture et du nettoyage approprié des vêtements professionnels. La manipulation et l'entretien de ces vêtements de travail professionnels sont détaillés pour les employés dans le règlement interne.

Règles de sécurité et plans d'intervention

L'ensemble de la maison de séjour et de soins est soumis à des règles de sécurité strictes, surveillées et mises en œuvre par notre responsable de la sécurité en collaboration avec le service technique. Des plans d'évacuation d'urgence sont disponibles à des endroits stratégiques dans la maison de séjour et de soins et sont facilement accessibles à tous les résidents et visiteurs en cas d'incendie.

Tous les employés de la maison de séjour et de soins reçoivent régulièrement des formations sur les procédures d'urgence en cas d'incendie et les premiers secours. Ils sont instruits sur les procédures spécifiques à suivre en cas d'urgence.

Audits internes

Le respect des normes d'hygiène et de sécurité dans notre organisation est surveillé par des audits internes. Ces vérifications systématiques et indépendantes visent à évaluer et à améliorer continuellement l'efficacité de nos processus de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle. L'objectif est de minimiser les risques et d'accroître de manière constante les standards de qualité de nos services et produits.

VI. HYGIÈNE SANITAIRE ET MESURES DE PRÉVENTION CONTRE LES INFECTIONS

Pour prévenir et combattre les infections, un concept d'hygiène a été établi pour les structures de l'ala. Ce concept est obligatoire pour tous les employés. Il comprend des mesures d'hygiène standards ainsi que des principes relatifs à certaines maladies infectieuses qui peuvent survenir dans les soins de longue durée et ambulatoires.

Un groupe de travail spécialisé en hygiène développe notre concept d'hygiène en étroite collaboration avec les responsables de l'ala. Ce concept contribue de manière significative à améliorer la conscience et le respect des directives de qualité dans tous les aspects de l'hygiène.

Le groupe de travail sur l'hygiène de l'ala sera à l'avenir soutenu par quatre responsables de l'hygiène issus de différents domaines de travail de notre réseau. Ces responsables organiseront et mèneront régulièrement des inspections d'hygiène dans les différentes structures. Chaque inspection sera annoncée à l'avance à la direction concernée et initiée par le responsable de l'hygiène. Un rapport spécifique à chaque domaine est rédigé par le responsable pour chaque inspection et remis aux personnes de direction compétentes. Les défauts constatés doivent être corrigés dans un délai déterminé.

L'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer en prévention et à l'encontre des maladies infectieuses dans nos structures

L'hygiène des mains est un élément clé dans la prévention des infections et nous sensibilisons régulièrement nos collaborateurs à ce sujet. Les référents hygiène jouent un rôle de relais en transmettant les bonnes pratiques de l'hygiène des mains au quotidien. Nous appliquons des standards d'hygiène pour diverses situations quotidiennes nécessitant un renforcement des mesures d'hygiène des mains, décrivant la procédure que les collaborateurs doivent suivre. Nous travaillons également avec des fiches techniques, notamment le document « Guidelines » sur l'hygiène des mains élaboré par la COPAS, accessible à tous nos collaborateurs. De plus, nous participons chaque année à la campagne sur l'hygiène des mains pour sensibiliser l'ensemble de notre population.

Les directives d'hygiène doivent être respectées et mises en œuvre dans toutes les activités quotidiennes. Les employés doivent connaître les exigences relatives à leur domaine de travail et de responsabilité. L'objectif du concept est de réduire le risque

d'infection lors de la prise en charge des résidents grâce aux mesures médicales, de soins et d'hygiène nécessaires. Il vise à prévenir les maladies en empêchant la propagation des agents pathogènes.

Outre la protection sanitaire et contre les infections, les objectifs supplémentaires sont :

- préserver la santé (physique, mentale, émotionnelle et sociale),
- prévenir les maladies,
- empêcher l'émergence et la propagation des maladies,
- protéger les personnes saines et vulnérables,
- évaluer les influences de l'environnement sur la santé et prendre des mesures pour promouvoir le bien-être des personnes,
- assurer un certain niveau d'hygiène.

Procédure de déclaration des infections

Une procédure de déclaration des infections est en cours d'implémentation par notre groupe de travail en hygiène afin d'intégrer le rôle du référent hygiène dans nos structures, dans le but d'optimiser la qualité de nos soins. De plus, nous misons sur une communication efficiente et transparente au bénéfice du client. À cet effet, nous avons mis en place une démarche de soins visant à promouvoir un travail interdisciplinaire entre le personnel soignant, les médecins et, à l'avenir, les référents hygiène concernant la gestion des risques, le contrôle et la déclaration des infections.

L'utilisation de produits antiseptiques

L'utilisation de produits antiseptiques est réglée par des lignes de conduites concernant leur utilisation, application et stockage dans le domaine concerné (soins, hôtellerie...). L'ensemble de nos structures et services est équipé de distributeurs de désinfectant ainsi que de distributeurs de savon qui correspondent aux normes de sécurité et d'hygiène. Notre personnel est formé à l'utilisation et à la manipulation correcte des produits antiseptiques. Des fiches techniques complètes et des consignes de sécurité existent pour chacun de ces produits, fournissant des instructions précises sur leur utilisation correcte ainsi que les comportements à adopter en cas d'incident. Ces documents essentiels sont constamment accessibles, permettant à notre personnel de les consulter à tout moment pour la planification et la mise en œuvre des mesures de sécurité nécessaires.

Gestion des lieux de vie commune

Tous nos lieux de vie commune sont régulièrement aérés, nettoyés et désinfectés par zone selon un plan d'hygiène établi et révisé dans un rythme régulier et au besoin selon la situation. Nos collaborateurs sont formés et veillent à la bonne pratique dans les lieux de vie commune afin de prévenir et réduire le risque d'infection auprès de nos clients. Notre concept d'hygiène, qui régit les mesures d'hygiène dans un environnement commun, est à leur disposition.

Gestion de la qualité de l'eau

Dans nos structures, nous promouvons la consommation et l'utilisation de l'eau du robinet. À cet effet, nous avons installé des fontaines à eau équipées de filtres spéciaux pour purifier et sécuriser l'eau. De plus, nous soumettons l'eau du robinet à des contrôles de qualité réguliers et rigoureux afin de garantir une surveillance continue de sa qualité. En matière de gestion du risque de contamination de l'eau, nous appliquons des standards d'hygiène sur la bonne manipulation et les gestes d'hygiène pour notre personnel soignant, qui sont régulièrement révisés et adaptés par notre Service Assurance Qualité de l'ala.

Gestion des excréta

Nos structures disposent des équipements appropriés pour garantir la collecte sécurisée et hygiénique des excréta, y compris les selles et l'urine. L'équipement comprend également des vêtements de protection et des gants pour le personnel, afin d'éviter tout contact direct. Nous travaillons selon des normes d'hygiène pour assurer une manipulation correcte par le personnel ainsi que l'hygiène des zones concernées et des équipements utilisés. En fonction des situations spécifiques, nous collaborons quotidiennement avec un prestataire externe qui intervient au besoin et conformément au protocole d'hygiène afin de rétablir un environnement de vie sain et sécurisant pour notre population.

Gestion du matériel et des déchets

La durabilité est une valeur clé de notre organisation et nous avons établi une charte qui définit, entre autres, une gestion responsable des matériaux. De plus, nous nous efforçons de réduire autant que possible les déchets pour le bien de l'environnement. Cette ambition est soutenue et réalisée par des pratiques durables dans les actions quotidiennes de nos employés.

Nous disposons dans toutes nos structures du matériel nécessaire afin de garantir le bon fonctionnement du service grâce à une procédure couvrant le règlement de la commande jusqu'au stockage des produits d'hygiène et de protection. De plus, notre concept d'hygiène prévoit des lignes directrices concernant les bonnes pratiques d'utilisation du matériel dans le contexte de la prévention et de la propagation des infections.