



# Règlement d'ordre intérieur



# Inhaltsverzeichnis

Introduction .....	3
Comportement envers les résidents, les visiteurs et les collègues de travail .....	3
Confidentialité et fidélité.....	4
Appréciation .....	4
Politique des ressources humaines .....	4
La langue luxembourgeoise .....	4
Culture d'erreur .....	5
Accès aux locaux .....	5
« Pourboires » et autres gratitudes .....	5
Santé et sécurité .....	6
Identification des employés .....	6
Alcool et drogues .....	6
Données personnelles.....	7
Téléphone et autres médias .....	7
Heures de travail.....	7
Maladie et temps d'arrêt .....	8
Planification de congés.....	8
Repas.....	8
Vol .....	8
Parking .....	9
Travail préservant les ressources – durabilité.....	9
Devoir de diligence.....	9
Instructions de service .....	10
Op lamp « home ».....	10
Représentation du personnel / délégation du personnel .....	10
Les sanctions .....	10

## INTRODUCTION

De nombreux points et dispositions sont définis par le droit du travail ainsi que par les conventions collectives des différents groupes professionnels. Ce règlement se veut être un complément pour assurer une bonne collaboration au sein de la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp ».

Qu'est-ce qu'une bonne collaboration ?

- L'interaction, le rapprochement, la poursuite d'un objectif commun
- Bonne communication, respect, appréciation et confiance
- Prendre en compte les forces de l'individu, les différences culturelles, les points communs et la diversité
- Est renforcé par de belles histoires, de l'ambiancer, de l'humour, de la motivation, des rôles appropriés et bien plus encore.

Ci-dessous sont expliqués plus en détail quelques points importants qui permettent une collaboration de bonne qualité au sein de l'établissement – toujours dans le but d'obtenir la plus grande satisfaction possible pour les résidents, leurs proches et les employés.

## COMPORTEMENT ENVERS LES RÉSIDENTS, LES VISITEURS ET LES COLLÈGUES DE TRAVAIL

Le résident est au centre de notre action ; il est la personne la plus importante de la maison.

Notre objectif est de répondre aux souhaits et aux besoins individuels des résidents. Soins compétents et humanité sont nos leitmotivs. La dignité et l'autodétermination de nos résidents sont les critères de notre prise en charge. Nous nous engageons à ce que le résident puisse continuer à mener sa vie habituelle dans la mesure du possible, à ce qu'il reste autonome et responsable, malgré les restrictions dues à la maladie et à l'âge.

Nous entretenons des relations courtoises avec les résidents, les visiteurs et les collègues de travail. Les collaborateurs sont encouragés à garantir les meilleurs soins aux résidents, à tenir compte de leurs souhaits et de leurs préférences et à veiller à leur bien-être.

Le personnel n'est en aucun cas autorisé à tutoyer les résidents ou à les appeler par leur prénom ou leur petit nom, même s'ils y sont invités par les résidents ou si ces derniers en expriment le souhait. Un échange professionnel sur le résident n'a lieu que si celui-ci peut être impliqué dans la conversation. Il n'est pas question de parler du résident en sa présence passive.

Le respect et la dignité des personnes exigent également, et ce indépendamment de leurs souffrances physiques ou mentales, que les collaborateurs frappent à la porte avant d'entrer dans la chambre d'un résident.

Toute forme de violence à l'égard des résidents est exclue (p. ex. crier, frapper, enfermer, les moyens de contention).

Le foyer est avant tout le lieu de vie des résidents. Les discussions personnelles entre membres du personnel ne doivent pas avoir lieu en présence des résidents et des visiteurs.

En cas de visite de personnes extérieures à l'établissement (presse, visiteurs, ...), seule la direction est habilitée à répondre aux questions et/ou à donner l'autorisation de photographe, filmer, etc.

## CONFIDENTIALITÉ ET FIDÉLITÉ

Tous les collaborateurs sont tenus au secret professionnel et ne sont pas autorisés à transmettre à des tiers des informations sur les résidents ou les processus internes de la maison. La loyauté envers les supérieurs et l'employeur est une condition fondamentale de la coopération.

## APPRÉCIATION

Apprécier le travail des autres collaborateurs et des autres services de l'établissement est essentiel pour pouvoir travailler ensemble avec plaisir et motivation. Nous sommes signataires de la Charte de la Diversité du Luxembourg – chaque collaborateur, quel que soit son âge, son sexe, son origine, sa religion ou sa catégorie professionnelle, a le droit d'être traité avec dignité et respect. L'employeur et les salariés s'opposent à toute forme de harcèlement et de violence envers les salariés.

## POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

Nous nous considérons comme une entreprise de services dans laquelle les personnes constituent le plus grand atout et l'élément le plus important. Pour nous, nos collaborateurs sont des sources d'expertise et de connaissances essentielles à la qualité et au succès de notre travail. L'objectif de notre politique de ressources humaines est de favoriser la diversité des compétences et de les utiliser de manière optimale. Nous accordons une grande importance à une bonne gestion de l'intégration. Le soutien, l'analyse (à l'aide de listes de contrôle) et les discussions de feedback avec le supérieur constituent la structure de base. De plus, divers collaborateurs sont particulièrement formés à la formation de nouveaux collègues. En général, des discussions régulières entre employés favorisent les échanges constructifs et le développement du travail professionnel. Des formations diverses et intéressantes maintiennent nos collaborateurs à jour. À cette fin, nous travaillons, entre autres, avec une matrice de compétences qui reflète les points forts de chaque employé. Au quotidien, nous essayons de créer pour nos collaborateurs un environnement dans lequel toutes les compétences individuelles entrent en jeu et où la responsabilité individuelle est prise en compte autant que possible. Nous valorisons la communication ouverte et les commentaires constructifs. L'un de nos objectifs est de donner vie à l'établissement. Cela ne peut réussir que si tous les collaborateurs sont impliqués dans ce processus. Cela doit avoir lieu aussi bien dans la vie de tous les jours que lors d'événements particuliers : fêtes d'été, Noël, anniversaires, soirées de famille, fêtes d'entreprise, etc.

## LA LANGUE LUXEMBOURGEOISE

Pour la plupart des personnes vivant dans notre établissement, le luxembourgeois est la langue maternelle. A cet égard, il est naturel que la langue familière et officielle de l'institution soit le luxembourgeois. Cela signifie que chaque employé est tenu de parler luxembourgeois en présence de résidents ou lors de réunions ou autres. Les employés qui ne parlent pas cette langue doivent suivre des cours de langue ou faire d'autres efforts pour apprendre la langue.

## CULTURE D'ERREUR

Travailler avec des personnes âgées, des personnes nécessitant des soins et des personnes parfois confuses impose des exigences élevées à tous les employés. Nous devons disposer d'un haut niveau de compétence humaine et professionnelle pour répondre à ces exigences. Nous portons également une grande responsabilité envers les personnes, collègues et collaborateurs qui nous sont confiés.

Le mot erreur a une connotation négative. L'objectif d'une bonne culture de l'erreur est avant tout d'acquérir rapidement des connaissances et de les partager avec tout le monde. Cela nécessite que les erreurs soient discutées afin qu'elles puissent être évitées à l'avenir. Les quasi-accidents peuvent également fournir des informations sur le potentiel d'amélioration et les risques possibles. Bien qu'il puisse parfois sembler facile d'identifier un acte ou une omission particulière comme la cause immédiate d'un incident, une analyse plus approfondie révèle généralement une série d'événements qui ont conduit au résultat indésirable. Des erreurs se produisent dans notre travail quotidien et les employés peuvent en discuter et les corriger entre eux.

Toutes les erreurs ne sont pas identiques. Le « facteur » humain contribue au fait que des erreurs peuvent survenir pour quelque raison que ce soit. Si la faute est plus grave (par exemple a eu un impact sur le bien-être d'un résident) ou ne peut pas être résolue entre collègues, le supérieur concerné (ou son représentant) doit être informé et impliqué dans la résolution du problème. Chacun doit faire face à ses responsabilités, même si cela peut être désagréable. Quiconque détourne le regard ou ignore et dissimule de graves erreurs est complice. Il ne s'agit pas de punition, mais d'aide et de soutien. Le manager doit s'efforcer de développer une solution avec les collègues concernés ou l'ensemble de l'équipe afin que l'erreur puisse être évitée à l'avenir. En cas d'erreurs ou de violations graves (violences contre les résidents, erreurs graves de soins), le témoin est tenu d'en informer la direction, car elle est en dernier ressort le responsable de tout ce qui se passe dans la maison. La direction analysera chaque cas individuel et décidera de ce qui doit être fait pour éviter une récurrence. Ici aussi, nous agissons principalement selon la devise « Aider au lieu de punir ». S'il s'agit d'une violation grave, d'une négligence délibérée du devoir professionnel et de diligence du salarié, ou si la faute n'est pas un cas isolé dans lequel la personne concernée ne fait pas preuve de perspicacité, l'employeur agit conformément à sa responsabilité envers le résident ou autre personne sous protection et prend les mesures nécessaires. Celles-ci peuvent aller d'une mise en garde, d'un avertissement oral ou écrit, jusqu'à un licenciement.

Cette dernière voie n'est pas la voie que nous souhaitons emprunter, mais elle peut parfois être inévitable. Parce que notre tâche commune est de prodiguer des soins optimaux aux résidents et de les protéger des dangers. Nous voulons travailler avec tous les collaborateurs pour construire une relation de confiance, développer une structure de communication et une manière de traiter les uns avec les autres dans laquelle la critique n'est pas exprimée et comprise comme un dénigrement de l'autre, mais comme une opportunité de développement mutuel.

## ACCÈS AUX LOCAUX

L'accès aux locaux de travail des différents départements n'est autorisé qu'aux collaborateurs qui y sont habilités par leurs fonctions.

## « POURBOIRES » ET AUTRES GRATITUDES

Les salariés ne sont autorisés à avoir aucun contact commercial direct ou indirect avec les résidents et les membres de leur famille. Il est interdit aux employés d'accepter des cadeaux personnels et de l'argent liquide. Tout cadeau doit être remis au service comptable ou au chef de service.

## SANTÉ ET SÉCURITÉ

Dans la limite de leurs responsabilités, les salariés sont tenus de prendre toutes les mesures possibles pour protéger leur santé et leur sécurité, ainsi que celles des résidents ou de leurs collègues de travail. Cela inclut le respect du code vestimentaire (par exemple, des chaussures adaptées, des ongles courts et non vernis et l'absence des bijoux susceptibles de causer des blessures, comme une montre ou un bracelet lors de soins) et d'autres directives internes. À intervalles réguliers, un groupe de travail multidisciplinaire sur la sécurité « Sécherheet Op Lamp » évalue les processus de travail et de soins internes. Ici, des sujets pertinents sont échangés de manière pratique et orientés vers des solutions et des mesures d'amélioration sont initiées.

- La sécurité de tous repose sur les efforts de chacun pour éviter tout ce qui pourrait conduire à un incendie ou à un accident.
- En cas d'alarme incendie, chaque collaborateur est tenu de prendre les mesures nécessaires : appeler le 112 – localiser l'incendie – confirmer/autoriser le 112, déclencher l'évacuation et les travaux d'extinction si nécessaire. Dans tous les cas, les infirmières/ières de garde sont responsables du respect et du suivi de la procédure ci-dessus. Des formations obligatoires en matière de protection incendie et de sécurité au travail sont régulièrement organisées.
- Les résidents et les employés qui quittent la maison pendant les heures de travail sont priés de signer la liste à la réception afin qu'en cas d'incendie, on sache qui est dans la maison et qui n'y est pas.
- Une trousse de premiers secours et le dispositif d'aspiration d'urgence sont situés dans chaque service, le sac à dos d'urgence, une planche de réanimation et un DAE sont situés au niveau du jardin d'hiver. Des formations régulières et obligatoires en matière d'urgence renforcent les connaissances des employés.
- Au début du travail, les salariés doivent s'équiper de leur téléphone portable de travail respectif.
- Tous les employés dans l'établissement doivent accorder la plus haute priorité à l'hygiène personnelle et aux vêtements. Le code vestimentaire actuel est déterminant à cet égard.
- Chaque employé est responsable de l'ordre et de la propreté sur son lieu de travail.
- Les employés doivent se conformer à toutes les règles d'hygiène applicables.
- Avant de commencer le travail, les salariés doivent se laver les mains, les désinfecter et, le cas échéant, enfiler leurs vêtements de travail. Changer de vêtements ne compte pas comme temps de travail.
- Les employés doivent informer immédiatement l'employeur ou le professionnel de la santé au travail de toute maladie infectieuse ou à déclaration obligatoire.
- Les employés ne sont autorisés à fumer que dans des endroits désignés et uniquement pendant les pauses régulières.

## IDENTIFICATION DES EMPLOYÉS

Tous les salariés portent un badge indiquant leur nom et leur rôle dans l'entreprise.

## ALCOOL ET DROGUES

La consommation d'alcool pendant les heures de travail est interdite. Les exceptions sont les repas et les célébrations pour lesquels une autorisation préalable de la direction a été accordée. Dans ces cas, la consommation d'alcool ne doit pas dépasser les limites reprises dans la législation. L'accès au travail sera également refusé à toute personne ivre ou sous l'emprise de drogues. Les célébrations (anniversaires, nouveaux salariés, naissances, ...) doivent être organisées uniquement dans les locaux des employés.

## **DONNÉES PERSONNELLES**

Afin de répondre aux exigences légales et de garantir le bon fonctionnement, l'administration doit disposer de diverses données sur les employés. Cela se fait conformément à une charte de données personnelles, qui est signée mutuellement dès l'entrée par l'employeur et le salarié. Toute modification des informations collectées doit être signalée immédiatement à l'administration. L'employeur s'engage à protéger les droits et libertés fondamentaux des salariés, également en ce qui concerne le traitement et l'accès du salarié à ses données personnelles (Voir charte données personnelles).

## **TÉLÉPHONE ET AUTRES MÉDIAS**

L'utilisation du téléphone à des fins privées n'est pas appropriée pendant les heures de travail. L'utilisation d'un téléphone portable ou d'un smartphone (GSM) en dehors des temps de pause est interdit. Le standard téléphonique répondra aux appels venant de l'extérieur et transmettra les messages aux personnes concernées afin qu'elles puissent rappeler pendant leur pause. Seuls les appels importants ou urgents sont immédiatement transmis aux collaborateurs. Nous rappelons aux collaborateurs que la direction contrôle les connexions téléphoniques ou fax sortantes : volume, durée, heure, numéros de téléphone, etc. L'utilisation d'Internet et des courriels à des fins privées doit être évitée si possible. L'utilisation du téléphone, du fax ou du courrier électronique à des fins privées est payante. Le montant doit être payé à la réception. La sécurité du système informatique nécessite un certain niveau de maîtrise du matériel et des processus. Tous les documents sont stockés sur le serveur et peuvent être consultés par la direction et l'administrateur système. Le système enregistre également toutes les entrées de boîte aux lettres entrantes et sortantes, les échanges de documents et la navigation sur Internet. Nous demandons à nos collaborateurs de manipuler le matériel de manière loyale et responsable. Chaque employé doit/peut uniquement utiliser son propre mot de passe et ne pas le transmettre à des tiers. S'il est absent (même pour une courte période), il doit bloquer l'accès à son ordinateur et sauvegarder les données importantes.

## **HEURES DE TRAVAIL**

Les salariés doivent respecter les horaires de travail établis par la direction de l'établissement pour les différents services. Les horaires de travail sont fixés dans le contrat de travail du salarié ou dans le règlement horaire de travail de l'établissement et sont susceptibles d'évoluer en fonction des besoins du service. Les retards doivent rester exceptionnels et doivent être justifiés auprès du supérieur. La période est notée sur le plan de travail et déduite lors du décompte des heures. Le salarié est tenu d'obtenir l'autorisation de son supérieur/chef d'équipe pour partir plus tôt ou plus tard et pour effectuer des heures supplémentaires. Le salarié est invité à se connecter et se déconnecter en début et en fin de travail grâce au système de badges (à l'accueil et à l'entrée des salariés en sous-sol).

## MALADIE ET TEMPS D'ARRÊT

Le site Internet de la CNS (Caisse Nationale de Santé) informe sur la marche à suivre en cas de maladie ou d'arrêt : <https://cns.public.lu/de/assure/vie-professionnelle.html>.

Par ailleurs, le site national GUICHET.LU propose des informations sur toutes les questions administratives importantes dans plusieurs langues. Ici sur le sujet ci-dessus : <https://guichet.public.lu/de/citoyens/travail-emploi/incapacite-travail/incapacite-maladie-accident/declaration-incapacite-travail.html>.

Les instructions de service concernant les maladies et les temps d'arrêt DIR\_DA\_4 publiées dans « HOME » sont à respecter.

## PLANIFICATION DE CONGES

Le planning des congés Op Lamp a été publié dans une procédure, prenant en compte les points du droit du travail et ceux de la convention collective SAS, et est accessible via la « HOME ». GRH\_PR\_4 II sert à la bonne planification des congés des employés, garantit une approche uniforme pour toutes les personnes impliquées dans la planification des vacances et, en fin de compte, une prise en charge adéquate et orientée client de nos résidents.

## REPAS

Les employés ont la possibilité d'acheter leur repas dans la cuisine interne. Le menu qui change quotidiennement ainsi que la carte des sandwiches et des salades peuvent être consultés à la réception. La demande de repas peut y être notée et payée grâce au système de badges. Les aliments que vous apportez peuvent également être consommés pendant les pauses. Un réfrigérateur des employés est disponible dans la salle de repos au rez-de-chaussée.

- Il est rappelé que le personnel n'est pas autorisé à consommer des aliments réservés aux repas des résidents.
- Les restes de nourriture, quelle qu'en soit la nature, ne peuvent pas être emportés à la maison
- Les repas thérapeutiques partagés entre salariés et résidents se déroulent dans un cadre pré-défini.
- Les employés ne sont pas autorisés à manger dans les espaces en dehors des repas thérapeutiques.

## VOL

Afin d'éviter un éventuel vol d'objets de valeur, les membres du personnel sont invités à enfermer leurs objets personnels de valeur dans l'armoire/le casier du vestiaire prévu à cet effet. Le fait d'emporter ou d'utiliser le matériel de l'établissement ou des résidents (médicaments, pansements, etc.) à des fins personnelles est considéré comme un vol et fera l'objet d'une plainte.

## PARKING

Comme nous ne disposons que d'un nombre limité de places de stationnement, la disposition suivante a été prise : Le personnel soignant (équipes matinales et tardives) et le personnel de ménage se garent sur le parking devant la maison. Dans un premier temps, les places de stationnement en bas le long de la rue des Romains doivent être utilisées, puis progressivement les places vers l'entrée doivent être occupées.

4 places sont réservées aux familles/visiteurs. Celles-ci sont signalées par un panneau.. La direction, l'administration et les employés du Groupe Socio-Thérapeutique garent leur voiture sur le parking derrière la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp ». L'accès à celui-ci ne peut se faire que par la « Route d'Echternach ». Seuls les fournisseurs sont autorisés à emprunter le chemin passant devant la cuisine jusqu'au parking avant. Les issues de secours et les accès des pompiers ne doivent en aucun cas être bloqués par un stationnement illégal. Les places de stationnement pour personnes handicapées ne peuvent pas être utilisées, même à court terme, par des personnes non autorisées.

Afin de restreindre l'utilisation de nos aires de stationnement par des personnes non autorisées, les employés doivent fournir au bureau des ressources humaines les plaques d'immatriculation des voitures qu'ils utilisent. L'employé recevra également une carte/permis de stationnement qui l'identifie en tant qu'employé de la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » Op Lamp et du service concerné. Celui-ci doit être clairement visible à l'avant de la voiture. Par considération pour nos voisins, nous vous demandons de rester calmes à l'extérieur de la maison tôt le matin et tard le soir.

Ces règles doivent être respectées tous les jours de la semaine, y compris le week-end.

## TRAVAIL PRÉSERVANT LES RESSOURCES – DURABILITÉ

Chaque employé est responsable de l'utilisation et de la consommation économiques et écologiques des équipements de travail nécessaires. Il existe d'innombrables leviers qui peuvent être utilisés pour rendre la vie professionnelle quotidienne plus respectueuse de l'environnement. Quelques exemples :

- « think before you print »: tout ce qui peut être stocké ou envoyé sous forme numérique ne doit pas être imprimé.
- Économisez de l'électricité : les appareils inutiles sont éteints, ordinateur portable, imprimante ou écran. Ces appareils consomment également de l'électricité en mode veille ; Réduire simplement la luminosité de l'écran permet d'économiser de l'énergie. Lors de nouveaux achats, il convient de prêter attention à une bonne efficacité énergétique. Et si vous prenez les escaliers au lieu de l'ascenseur, vous faites également quelque chose pour votre forme physique.
- Économiser de l'énergie de chauffage
- Repenser judicieusement les commandes
- Triez proprement les déchets et le linge

## DEVOIR DE DILIGENCE

Le salarié doit exécuter avec soin le travail qui lui est confié. Il doit utiliser les machines, les équipements de travail, les équipements et systèmes techniques ainsi que les véhicules de l'employeur de manière professionnelle et les traiter avec soin. Les formations sur le matériel ont lieu régulièrement et comme prévu. Le collaborateur qualifié est également tenu de transmettre son niveau de connaissances à d'autres collègues et collaborateurs.

## **INSTRUCTIONS DE SERVICE**

Si nécessaire, les instructions de service complètent ou remplacent les règles énumérées ici. Le salarié s'engage à prendre connaissance et à mettre en œuvre le présent règlement d'ordre intérieur. Si nécessaire, elle doivent être contresignées avec l'abréviation individuelle..

## **OP LAMP « HOME »**

L'Op Lamp « HOME » constitue la base de la gestion documentaire de notre institution. Cette base de données d'informations contient les versions actuelles des formulaires, des documents, des procédures, des instructions de service, des informations sur l'hygiène et la sécurité, classés par les processus propres à l'institution..

## **REPRÉSENTATION DU PERSONNEL / DÉLÉGATION DU PERSONNEL**

La délégation du personnel de l'entreprise représente les intérêts des salariés auprès de l'employeur. Elle conseille individuellement les salariés sur les questions de droit du travail, les soutient dans les situations conflictuelles et travaille en collaboration avec la direction pour améliorer continuellement la situation de travail. Le bon déroulement des opérations ne doit pas être altéré par le recours à la délégation du personnel.

## **LES SANCTIONS**

Les salariés qui enfreignent les lois applicables, leurs devoirs professionnels, les dispositions de la convention collective ou les règlements et instructions internes doivent s'attendre à des sanctions ou des pénalités. Celles-ci découlent de la législation applicable et de l'article 33 de la convention collective SAS.



Résidence pour personnes âgées  
« Op Lamp »

Sodexo Luxembourg S.A.  
7, rue des Romains  
L-6646 Wasserbillig

# Informations



op  
lamp  
Résidence pour  
personnes âgées  
by *sodexo*\*



# Bienvenue

« D'Liewen..... méi wéi nëmme Fleeg »



## **Cher résident, chère résidente, chère famille**

Au nom de tous les collaborateurs, je vous souhaite la bienvenue chez „Op Lamp“.

Notre maison est calme et pourtant proche de la vie publique. „La maison vit avec le village“ et est toujours prête à trouver de nouvelles voies. Des chiens de compagnie pour les résidents, des pousse-pousse et des vélos pour les visites en fauteuil roulant ou un jardin générationnel où de jeunes écoliers travaillent de manière interactive avec nos résidents, pour n'en citer que quelques-uns.

La qualité de vie et le confort de nos résidents nous tiennent à cœur.

Notre objectif est de créer un endroit où vous vous sentez chez vous. La dignité des personnes en général et le respect de leurs souhaits individuels est et reste toujours pour nous une priorité.

*« La dignité de l'être humain et la prise en compte des souhaits individuels sont au cœur de nos préoccupations »*

Vous êtes cordialement invités à utiliser cette brochure pour vous aider à mieux nous connaître ainsi que notre maison. Nous vous souhaitons un bon départ dans votre vie chez « Op Lamp » !

Mireille Wirtz-Lenertz

# Tableau de Matière

**03**

## **Notre établissement**

Général  
Notre Charte  
Personne de contact pour les demandes  
Notre adresse  
Places de stationnement visiteurs

**04**

## **Environnement**

Wasserbillig – Commune de Mertert

**05**

## **Emménager**

Documents à soumettre  
Changement d'adresse  
Adresse  
Téléphonie  
Connexions téléphoniques internes

**06**

## **Chambres et installations**

Les tarifs (+ Fonds National de solidarité)  
Ameublement et décoration  
Télévision, radio, médias et autres appareils électroniques  
Accès WIFI et internet  
Climatisation

**07**

## **Services de l'hôtellerie**

Restauration  
Manger ensemble et fêtes de famille  
Concept « Harmonie »  
Cafétéria  
Service de nettoyage  
Service technique et maintenance

**09**

**10**

## **Services de soins et d'encadrement**

Les Soins  
Soins de référence  
Collaboration avec la famille et les proches  
Médecins  
Analyses médicales  
Gestion des médicaments / traitements  
Poterstuff  
Fin de vie et soins palliatifs  
Thérapies, activités et accompagnement

**13**



**15**  
-

## **Installations et services**

Pharmacie  
Billets et petites sommes d'argent  
Coiffeur  
Pédicure  
Les transports  
Services religieux

**17**  
-

## **Sécurité**

Objets de valeur et argent  
Accès au bâtiment  
Clé / entrée de votre chambre  
Alarme incendie provoquée par la cuisson (grille-pain et autres appareils électriques de cuisson)  
Appareils électriques privés  
Fumer  
Couronnes et bougies de l'Avent  
Incendie et évacuation  
Plans d'évacuation  
Issues de secours

**19**

## **Divers**

Documentation et protection des données  
Heures de visite  
Heures d'ouverture de la direction - Permanence  
Absences  
Relations avec le personnel  
Fournitures et articles de toilette  
Assurance responsabilité civile privée  
Photocopies  
Payer les factures  
Suggestions et plaintes  
Heemrot  
Amicale  
Des vélos pour les « passagers »  
De Lampion – journal « Op Lamp »  
Animaux « Op Lamp »

**20**

## **Pièces jointes**

### **Restauration**

Offre de petit-déjeuner  
Plan/tarif cafétéria

### **Liste de prix de pension et frais supplémentaires**

Prix de pension  
Pédicures  
Coiffeur

### **Offre Multimédia**

Offre Eltrona

## 03 Notre établissement

### Général

La Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » a ouvert ses portes en septembre 1999. L'établissement offre à nos résidents un nouveau logement en 3 espaces de vie comprenant chacun 27 chambres individuelles. L'unité de vie du rez-de-chaussée est spécialisée dans l'accueil des personnes désorientées. La plupart des résidents de la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » sont originaires de la Moselle.

Entouré d'un grand parc, l'établissement est situé au cœur de Wasserbillig et se trouve donc à proximité immédiate du centre-ville et des rivières Sauer et Moselle.

La maison fait partie d'une communauté vivante. Nous prenons soin de personnes ayant un besoin élevé de soins et de soutien. La Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » accorde une attention particulière à la qualité de vie et au confort de ses résidents, sachant que le bien-être a un grand impact sur la santé physique et mentale des personnes âgées. Plus de 160 collaborateurs de tous les domaines sont responsables du bien-être de nos résidents nécessitant des soins.

### Notre Charte

« Nous voyons et respectons les gens dans leur ensemble. »

Nous respectons les personnes dans leurs droits fondamentaux et leur histoire de vie, quels que soient leur origine, leur âge, leur sexe, leur appartenance religieuse, leur classe sociale, leurs valeurs et leur handicap.

Toute personne a droit à la plus grande liberté possible de développement personnel, à l'autodétermination et au respect de sa personnalité individuelle, développée au cours d'une longue vie: malgré les déficiences physiques ou mentales liées à l'âge. Nous voulons protéger la vie privée et l'intimité des gens, même dans les Résidence pour personnes âgées « Op Lamp ».

« Nous nous engageons à garantir que tous nos résidents sont respectés et pris au sérieux. »

*Que ce soit en tant que personne de contact pour des préoccupations, des informations ou des conseils, nous sommes heureux d'être là pour vous !*

Les responsables d'unités de vie ou les spécialistes des domaines respectifs vous servent d'interlocuteurs. Les horaires de consultation de la direction sont le mardi de 13h à 17h. Des préoccupations urgentes peuvent également être soulevées à tout moment. En semaine, le « Service Admission » est également joignable pour tout renseignement. Avec nous, vous et votre famille, vos objectifs et vos souhaits sont notre priorité.

### Notre adresse

Résidence pour personnes âgées « Op Lamp »  
Solucare S.A.

7, rue des Romains  
L-6646 Wasserbillig

Tél.: 74 99 74 1 | Courriel : info@oplamp.lu  
www.sodexoseniors.lu ou www.oplamp.sodexoseniors.lu

### Places de stationnement visiteurs

Les places de parking gratuites visiteurs sont situées devant l'entrée principale.

Le stationnement n'est autorisé que dans les zones désignées. La durée du stationnement est strictement limitée au moment de la visite de l'établissement.

## 04 Environnement

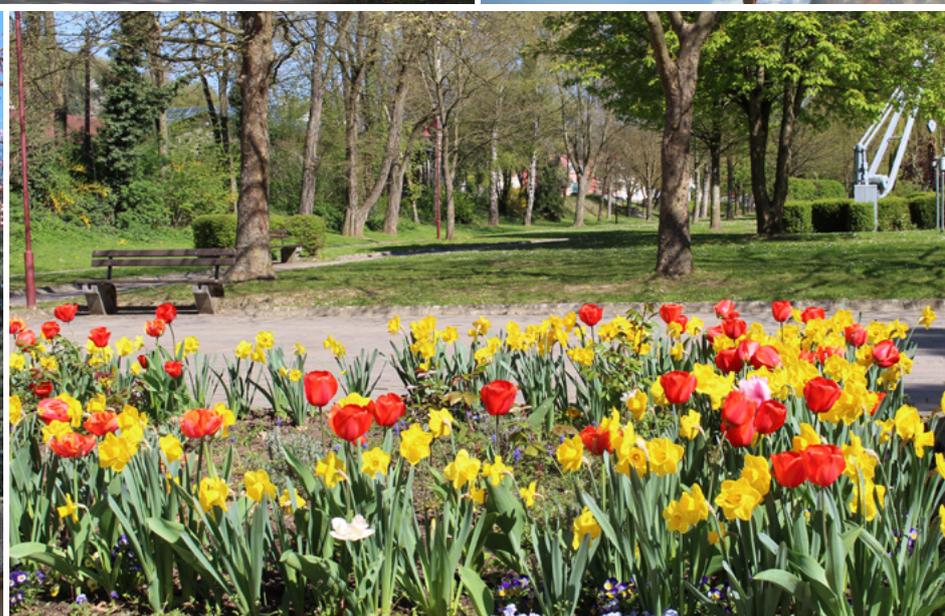
### Wasserbillig – Commune de Mertert

La commune de Mertert est située à l'est du Grand-Duché de Luxembourg et appartient au canton de Grevenmacher. La communauté a été créée le 22 octobre 1796 par la fusion des deux communes de Mertert et Wasserbillig. La population est d'un peu plus de 5 000 habitants.

La commune avec les villes de Mertert et Wasserbillig est entourée de 3 rivières – Moselle, Sauer et Syr, ce qui signifie que les rivières Moselle et Sauer forment la frontière naturelle avec l'Allemagne.

D'une superficie de 15,25 km<sup>2</sup>, la commune de Mertert appartient au canton de Grevenmacher, l'un des 12 cantons du Grand-Duché de Luxembourg. A 130 mètres d'altitude, Wasserbillig est le point le plus bas du Luxembourg.

Les deux villes disposent de sentiers culturels qui sont de véritables trésors d'histoire et de tradition.



# 05 Emménager

## Documents à soumettre

Le jour de votre emménagement, nous vous demandons de vous munir des documents suivants :

- Carte d'identité (ou une copie de celle-ci)
- Carte de sécurité sociale
- Rapport médical du médecin de famille / rapport clinique
- Médicament et/ou prescription médicale

Et, si disponible :

- Carte ADAPTO
- Carte de la Caisse Médico-Chirurgicale (CMCM)
- Certificat d'allergie
- Certificat de vaccination

## Changement d'adresse

Toute personne qui déménage sa résidence dans la commune de Mertert doit être inscrite auprès du bureau des habitants. L'inscription doit être effectuée dans les 5 jours suivant l'arrivée dans la commune.

(Article 1 de l'ordonnance municipale de Mertert, sur les registres de population et les changements de résidence - 30 mai 1984).

## Adresse

Mairie de Mertert

1-3, Grand-Rue

L-6630 Wasserbillig

Horaires d'ouverture

Lundi au vendredi

7h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00

Le cas échéant, organisez un ordre de réexpédition de votre courrier et du quotidien auquel vous êtes abonné.

## Téléphonie

Chaque chambre est équipée d'un téléphone sur demande. Le coût du téléphone est inclus dans le prix. Les communications à partir de 1 euro seront facturées en plus du prix de la pension.

Votre numéro de téléphone est le **74 99 74 - 5 x x x** (votre numéro de chambre est composé de 3 chiffres)

## Connexions téléphoniques internes

Nous serions heureux d'établir pour vous des connexions téléphoniques internes. Merci de contacter la réception au **74 99 74**

## 06 Chambres et installations

### Les tarifs

Le prix de la pension dépend du coût de la vie, c'est pourquoi la liste de prix actuelle en annexe s'applique. Les résidents dont les revenus ne sont pas suffisants pour couvrir les frais de la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » peuvent introduire une demande auprès du Fonds National de Solidarité (FNS) pour le versement de la subvention pour prestations gérontologiques. Diverses pièces justificatives doivent être jointes à la demande. Si vous avez besoin d'aide pour traiter cette demande, notre administration se fera un plaisir de vous aider.

### Ameublement et décoration

Toutes les chambres « Op Lamp » sont partiellement meublées et équipées d'une armoire, d'un lit médicalisé et d'une table de chevet. Nous vous recommandons également d'apporter avec vous quelques meubles préférés pour rendre la pièce plus personnelle et familière. Cela aide particulièrement les résidents atteints de démence qui ont des difficultés à s'orienter, à reconnaître leur chambre comme la leur et à y trouver paix et familiarité..

Décorez la pièce à votre goût. Même les petites choses, comme les napperons, les tableaux, les vases et les souvenirs, créent une atmosphère familiale et de bien-être. Les éléments à joindre le seront par notre service technique en votre nom.

Lors de l'aménagement de votre chambre, veillez à ce qu'il n'y ait pas de « pièges à chute » et que les activités de soins quotidiennes ne soient pas gênées (accès au lit, à la salle de bain).

Les dommages occasionnés de manière intentionnelle et repris lors de l'état des lieux de sortie, seront à charge du résident. par un résident sont à sa charge.

### Télévision, radio, médias et autres appareils électroniques

Vous êtes invités à apporter votre télévision, radio, ordinateur ou autre média électronique. Si vous devez acheter du nouveau matériel, nous nous ferons un plaisir de vous conseiller.

Un réfrigérateur et une bouilloire peuvent également être utilisés dans la chambre. Pour des raisons de sécurité, d'autres appareils électroménagers ne sont pas autorisés dans les chambres des résidents ou ne sont autorisés qu'après consultation. L'installation et le contrôle des appareils sont réalisés exclusivement par notre service technique.

### Accès WIFI et internet

Une connexion internet WIFI est disponible dans notre cafétéria. Vous pouvez obtenir les données d'accès à utiliser auprès du personnel de la réception. Si vous avez besoin d'un accès Internet ou d'autres contenus multimédia dans votre chambre, notre service technique est à votre disposition pour vous conseiller. Les coûts du matériel multimédia se trouvent dans la grille tarifaire de notre prestataire externe en annexe.

### Climatisation

Lorsque les températures extérieures sont élevées, la salle commune, appelée « Stuff », les espaces de vie sont climatisés. Ceci est contrôlé de manière centralisée par le service technique.

Dans des cas spécialement indiqués, des climatiseurs mobiles supplémentaires sont prévus pour les chambres des résidents. Si vous utilisez vos propres appareils, ils doivent être vérifiés par le service technique avant d'être mis en service.

## 07 Services hôteliers

### Linge et vêtements

Dans une structure d'hébergement, les besoins en matière de lessive sont nettement plus élevés qu'à la maison. À titre indicatif, le tableau ci-dessous indique le nombre de vêtements nécessaires.

	Femmes	Hommes
Caleçons/slips	20-25	20-25
Maillot de corps	15-20	15-20
Soutien	5	
Collants	15	
Chaussettes	15 paires	15 paires
Pulls / chemisiers / chemises	10	10
T-Shirt / chemisier / chemise d'été	10-15	10
Pantalon	10-15	10
Robe	10-15	
Jupe	10	
Ceinture / bretelles	1	1
Gilet	2-3	2-3
Chemise de nuit / pyjama	10-15	10
Robe de chambre	1	1
Chaussons	1-2	1-2
Sommerjacke	1-2	1-2
Veste d'été Veste / manteau / imperméable d'hiver	1-2	1-2
Bonnet / écharpe/gants	1	1
Chaussures d'été / chaussures d'hiver	2 paires	2 paires
Échinacée	1	1
Lunettes de soleil	1	1

Chaque vêtement doit être étiqueté à votre nom par nos soins. Nous vous demandons donc de déposer une valise contenant vos vêtements et votre linge à notre réception environ deux jours avant votre emménagement. Cette prestation vous sera facturée en même temps que le prix de la pension. N'oubliez pas de compléter votre garde-robe au fil du temps. Le personnel soignant se fera un plaisir de vous indiquer quels vêtements doivent être changés.

Faites remettre vos vêtements neufs à la réception afin que votre nom puisse y être également ajouté. Chaque ajout à la garde-robe est consigné par écrit par le personnel soignant et contresigné par vous.

Veuillez éviter les vêtements contenant plus de 20 % de laine, même si le linge est étiqueté « lavable ».

DLes vêtements marqués « lavage à la main ou cycle délicat » ne peuvent pas être nettoyés selon les spécifications des établissements pour personnes âgées.

La lessive est organisée par la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » en collaboration avec un prestataire externe et vous est facturée mensuellement en même temps que le prix de la pension. Si vous le souhaitez, votre famille peut s'occuper du linge. Dans ce cas, nous vous demandons de mettre un panier à linge facilement nettoyable dans votre salle de bain. Le linge de lit, les serviettes et les gants de toilette sont fournis par la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp ».

## 08 Services de l'hôtellerie

### Restauration

Notre carte vous propose des plats traditionnels, des fruits et légumes de saison et une cuisine régionale. Nous concevons des menus variés pour assurer votre qualité de vie au moment de manger et portons une attention particulière à la qualité des produits. Nous soutenons la campagne « Sou schmaacht Lëtzebuerg » lancée par le ministère de l'Agriculture et la Chambre d'agriculture. Les produits du commerce équitable occupent également une place importante dans notre offre.

Le chef crée chaque semaine un menu varié pour répondre à différents goûts et préférences. Vous avez le choix entr deux repas par jour.

La sélection du menu suit un cycle été et hiver. Ainsi, les accents de saison sont mis en valeur et les plats grillés, braisés, etc. sont préparés selon la saison..

Le choix est laissé au résident de prendre ses repas dans l'espace commun de vie ou de se rendre dans la salle à manger situé au Rez de chaussée.

Nous vous proposons un petit-déjeuner riche et varié (café, thé, confitures diverses, petits pains en alternance, différents types de pains ou viennoiseries au café, yaourts ou caillé...) que vous pourrez prendre à votre guise à partir de 7h15.

Le déjeuner est servi vers 12h00.

Le dîner est servi à partir de 18h. Des assiettes de fromages, de charcuterie et de jambon décorées avec goût sont servies aux tables. Parfois, on y trouve également des petits plats bien connus tels que « Omlette mat gebootschte Gromperen » ou « age-machten Hierken ».

Chaque résident bénéficie d'une restauration adaptée à ses besoins. Les préférences, les régimes alimentaires et même les régimes prescrits par le médecin font l'objet d'une attention individuelle. Si nécessaire, des conseils nutritionnels peuvent être apportés pour vous accompagner.

Les plans de menus actuels, déjeuner et dîner, peuvent être consultés dans les espaces de vie et à la réception/caféteria.

De nombreuses animations « de bon goût » sont prévues tout au long de l'année. Des thèmes tels que la foire ou un barbecue en été vous invitent à vivre une combinaison d'activités spéciales et de variété culinaire.

Si vous avez des suggestions ou des suggestions concernant la nourriture, nous serions heureux de les recevoir. Votre bien-être physique est très important pour notre équipe de cuisine.



## 09 Services de l'hôtellerie

### Manger ensemble et fêtes de famille

Si votre famille souhaite assister à un repas ensemble, elle peut s'inscrire au plus tard la veille à la réception.

Pour les anniversaires ou autres célébrations, nous pouvons composer sur demande un menu personnalisé pour les résidents ou leurs familles et offrir un cadre attractif. Veuillez informer votre responsable de l'espace de vie de vos besoins au moins 1 semaine à l'avance.

### Concept « Harmonie »

Le concept Harmonie repose sur une nouvelle texture des repas qui permet aux personnes souffrant de troubles de la déglutition de retrouver des sensations oubliées comme l'onctuosité du fromage, le plaisir d'un hamburger, la fraîcheur du tzatziki, etc.

Ce concept offre une véritable alternative aux repas mixés.

Le concept « Mixons moins, mangez mieux » est unique car il allie le plaisir de l'assiette à la sécurité des résidents :

Notre approche prend en compte toutes les composantes du repas (texture, accompagnement, environnement).

Ainsi, les résidents ayant des difficultés à avaler peuvent également découvrir le plaisir des morceaux et une manière appétissante de les servir sans mettre leur santé en danger.

### Cafétéria

Vous et vos visiteurs pouvez se restaurer à la cafétéria en semaine de 8h à 18h30 et les samedis et dimanches de 9h à 18h30.

### Service de nettoyage

Notre équipe de service de nettoyage nettoie toutes les pièces de l'établissement de manière attentionnée et professionnelle et conformément aux plans d'hygiène et de nettoyage. La propreté est également la meilleure prévention contre les infections et contribue de manière significative à votre bien-être.

### Service technique et maintenance

Le personnel des services techniques est responsable de l'entretien de la propriété, des locaux et des jardins d'Op Lamp. Si vous avez besoin de l'intervention d'un technicien du bâtiment, vous pouvez signaler votre demande au gestionnaire de l'espace de vie ou à l'accueil. Le week-end et les jours fériés, le service technique est disponible uniquement en cas d'urgence.

# 10 Services de soins et d'encadrement

## Les Soins

Dans votre espace de vie, vous bénéficierez d'une aide infirmière et d'une attention adaptée à vos besoins de la part de notre personnel professionnellement qualifié.

Les collaborateurs en soins infirmiers ont pour mission de prendre soin du résident de la manière la plus globale possible, c'est-à-dire de le soigner. Les soins vont au-delà des besoins physiques fondamentaux et ne se limitent pas uniquement dans le cadre des soins de base.

Chaque espace de vie (U0, U1, U2) dispose d'une équipe d'Infirmières/Infirmiers, ainsi que d'Aides-Soignantes et d'Aide-Socio-Familiales, qui assurent votre prise en charge individuelle.

En matière de « soins de référence », deux membres de l'équipe sont affectés à chaque résident en tant que « soignants de référence ».

Ils se présenteront à vous en temps voulu. Nos soins sont basés sur les exigences de l'assurance dépendance ou sur les exigences pratiques et les connaissances actuelles de la science infirmière.

Nous attachons une importance particulière à l'aide solidaire. Nous vous aidons là où cela est nécessaire et vous soutenons dans les domaines dans lesquels vous êtes encore totalement ou partiellement indépendant.

## Soins de référence

Dans notre établissement, nous travaillons avec le système de soins de référence. Outre le responsable de l'espace de vie, la personne de référence en soins infirmiers est votre interlocuteur pour tous les aspects de vos soins holistiques, détermine vos besoins en matière de soins personnels et sert d'interlocuteur pour vos proches.

## Collaboration avec la famille et les proches

La communication avec les proches et les résidents est donc l'une de nos tâches les plus importantes.

Nous recherchons un dialogue ouvert et souhaitons travailler ensemble dans un esprit de confiance.

Nous vous aidons également, vous et votre famille, à nommer une personne de confiance. Celui-ci agit comme votre « porte-parole » si vous n'êtes pas en mesure de prendre des décisions médicales ou autres.

## Médecins

En principe, vous avez la possibilité de choisir librement votre médecin traitant. Il suffit de s'assurer qu'ils effectuent des visites à domicile dans l'établissement. Nous serions heureux de vous mettre en contact avec les médecins généralistes concernés dans la région. Le médecin prodiguera des soins médicaux en consultation avec vous. Si vous ne pouvez pas consulter votre médecin de famille pour des raisons de santé, celui-ci peut en discuter avec votre famille ou, votre personne de confiance le personnel soignant.

# 11 Services de soins et d'encadrement

Il est important de désigner une personne confiance / de contact dès admission.

Il peut s'agir d'un ou plusieurs membres de la famille ainsi que d'autres personnes de confiance. Ceci est expressément prévu dans la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations des patients, ainsi que dans la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs.

Nous vous recommandons d'utiliser cette option. En cas d'urgence aiguë, votre médecin peut vous prescrire des médicaments ou ordonner un traitement hospitalier sans consulter au préalable votre famille. De même, en cas de besoin urgent, le personnel soignant peut appeler le médecin ou demander une hospitalisation sans consulter au préalable votre famille. Nos collaborateurs sont tenus d'effectuer leur travail conformément aux critères de qualité en vigueur et généralement reconnus.

La Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » n'assume aucune responsabilité à l'égard des résidents qui refuseraient un traitement jugé nécessaire par le médecin ou le personnel soignant.

Nous travaillons régulièrement avec un spécialiste qui s'occupe spécifiquement de nos résidents sur le plan gériatrique.

## Analyses médicales

Notre personnel spécialisé se charge de toutes les analyses médicalement prescrites. Des prélèvements sanguins, des pansements ou des prescriptions similaires sont effectués en interne. De plus, les examens externes nécessaires, les visites chez le médecin, etc. sont entièrement programmés et organisés.

## Gestion des médicaments / traitements

Le personnel infirmier s'occupera entièrement de la conservation, de la préparation et de l'administration de vos médicaments conformément à votre prescription médicale. Afin d'éviter des interactions dangereuses avec d'autres médicaments, nous vous invitons, vous et/ou vos proches, à ne pas emporter de médicaments supplémentaires avec vous et à ne pas les prendre sans consulter votre médecin ou le personnel soignant.

## Poterstuff

Dans le « Poterstuff », les personnes atteintes de démence trouvent un environnement familial dans lequel vivre leur rythme de vie individuel, loin de l'agitation et du stress. Cela fait partie de notre concept de prise en charge individuelle des résidents souffrant de démence et de maladies psychiatriques gériatriques.

## 12 Services de soins et d'encadrement

### Fin de vie et soins palliatifs

Pour la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp », les soins de fin de vie humains et professionnels sont d'une grande importance. Notre objectif est de vous accompagner pendant la dernière phase de votre vie et de vous assurer la meilleure qualité de vie possible.

Votre famille a la possibilité de vous accompagner dans ce voyage. Nous nous concentrons autant que possible sur vos souhaits et besoins ainsi que sur ceux de vos proches.

### Directives anticipées

Afin que vos souhaits soient pris en compte le plus possible dans la dernière phase de votre vie, il est conseillé de rédiger un testament biologique le plus tôt possible.

Ces dispositions énoncées à l'avance s'appliquent si vous vous trouvez ultérieurement dans un état d'inconscience irréversible selon l'état actuel de la science et que vous vous trouvez dans une situation médicale désespérée à la suite d'un accident ou en raison d'une maladie grave et incurable qui est irréversible selon à l'état actuel de la science.

Les dispositions de fin de vie peuvent également contenir une section spéciale dans laquelle vous précisez le type d'inhumation et de service commémoratif que vous souhaitez.

Une personne de confiance majeure peut être désignée dans votre directive anticipée, qui nous informera, ainsi que votre médecin traitant, de vos dernières volontés..

*Si vous ou vos proches avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter.*



# 13 Services de soins et d'encadrement

## Thérapies, activités et accompagnement

Les tâches des employés de thérapie accompagnement sont systématiquement basées sur l'énoncé de mission de la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp ». En particulier, la promotion des ressources et des compétences existantes des résidents ainsi que le respect de la responsabilité personnelle et de l'autodétermination sont au premier plan des activités menées ici. Des activités individuelles et collectives sont proposées, telles que :

- Tâches ménagères : pâtisserie et cuisine, artisanat, courses
- Travaux artisanaux : bois et argile, jardinage
- Travaux créatifs : vannerie et peinture sur soie
- Événements religieux et spirituels : par exemple messe, prières silencieuses, travaux de deuil, visite de « Muttergottes-Oktave » ou « Sprangpressessioun »
- Événements communicatifs : groupes de discussion, après-midi jeux, énigmes
- Événements sociaux : excursions, visites de soirées internes et externes, déjeuners ensemble dans la salle à manger, « Kaffeeklatsch »
- Animations musicales : chant dans une chorale, cercle de chant ouvert, création musicale, animations dansantes, danse assise
- Participation à la vie culturelle de la communauté et participation régulière à des concerts, offres d'information et de formation tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la maison, après-midi cinéma, visites au cinéma
- Offres de relaxation : par exemple bains de relaxation et stimulation basale
- Offres de soins spéciales pour les personnes souffrant de démence

Vos proches sont invités à participer aux différentes excursions.

L'équipe socio-thérapeutique est composée d'éducateurs, d'infirmiers, des kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, d'infirmiers et des psychologues.

Ceux-ci prennent spécifiquement en charge les traitements suivants qui favorisent ou maintiennent l'autonomie, tels que :

- Entraînement de la motricité fine
- Entraînement de la motricité globale
- Entraînement de force et de renforcement musculaire
- Entraînement de coordination
- Entraînement à l'équilibre
- Entraînement à l'alimentation
- Mobilisation passive des résidents alités
- soutien psychologique individuel
- traitement spécial si prescrit par un médecin
- Accompagnement dans la fourniture d'aides
- Traitements des troubles de la déglutition et des troubles de la continence
- Exercices dans le domaine de soins corporels

Les offres thérapeutiques se déroulent dans des salles spécialement désignées et où nous disposons du matériel approprié.

Si un résident ne peut pas quitter sa chambre ou s'il souhaite rester dans sa chambre, notre personnel réalisera les offres thérapeutiques individuelles nécessaires dans la chambre du résident.

Nous travaillons en étroite collaboration avec des kinésithérapeutes et orthophonistes indépendants qui travaillent sur prescription médicale. Ces offres thérapeutiques se déroulent également dans nos salles de thérapie ou dans les chambres des résidents. Les activités et les offres sont présentées pour chaque résident dans un plan hebdomadaire individuel. Ceci est affiché dans votre chambre pour information.



# 15 Installations et services

## Pharmacie

Nous travaillons en étroite collaboration avec la Pharmacie de la Moselle à Mertert. Ceci peut être réalisé comme suit :

20-24, route de Wasserbillig  
L-6693 Mertert  
Téléphone :(+352) 26 71 44 83  
Fax :(+352) 26 71 44 83-83  
Courriel : heinischapdikt@pt.lu

**Horaires d'ouverture :**  
Lundi-vendredi : 8h30 - 18h30  
Samedi : 8h30 - 12h30

## Petites sommes d'argent

De petites sommes d'argent peuvent être demandées à la réception pendant les heures d'ouverture habituelles. Les montants seront facturés en plus du prix de la pension le mois suivant.

## Coiffeur

Un salon de coiffure est situé au rez-de-chaussée à côté de notre réception. Les rendez-vous sont organisés par zones de vie.

N'hésitez pas à en parler à votre responsable d'espace de vie. Cette prestation vous sera facturée en supplément du prix de la pension. Le prix actuel des prestations de coiffure se trouve dans la « Liste des tarifs des frais supplémentaires » à la fin de cette brochure.

## Pédicure

La pédicure se déroule selon des rendez-vous fixes, généralement organisés par les lieux de vie. N'hésitez pas à en parler à votre responsable d'espace de vie. Le prix actuel à enlever dans la « Liste des prix des frais supplémentaires » à la fin de cette brochure. Cette prestation vous sera facturée en supplément du prix de la pension.

## Les transports

Nous vous proposons plusieurs formules d'accompagnement ou de transport.

Nous demandons à votre famille ou à vos proches de vous accompagner aux rendez-vous et lors des courses, si possible. Dans des cas exceptionnels, les courses peuvent être effectuées avec le personnel de la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » moyennant une rémunération.

Nous serions également heureux de vous aider dans l'organisation, la demande officielle et la commande du service ADAPTO.

Nous disposons également de notre propre minibus accessible aux personnes handicapées, qui peut être utilisé pour d'autres services de transport, par exemple des visites cliniques en fauteuil roulant, des excursions, etc., avec un personnel qualifié.

# 16 Installations et services

## Services religieux

Chaque mardi matin, les prêtres de l'équipe pastorale de Grevenmacher, Mertert-Wasserbillig, Widdebiérg et Wormeldange célèbrent une messe dans la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp ». La visite est bien entendu sur une base volontaire.

Dans nos vastes jardins, vous trouverez également une petite grotte mariale. Notre personnel se fera un plaisir de vous y accompagner.



# 17 Sécurité

## Objets de valeur et argent

Nous vous recommandons de ne pas emporter d'objets de valeur avec vous. En cas de perte ou de vol, la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » décline toute responsabilité. Ne gardez pas de grosses sommes d'argent dans la pièce.

Vous n'avez pas besoin de beaucoup d'argent sur place. Les frais de cafétéria, d'excursions, de médicaments, de coiffeur, de pédicure, etc. seront payés d'avance par la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » et facturés à vous ou à votre famille à la fin du mois.

## Accès au bâtiment

L'entrée principale vous sert d'accès au bâtiment. Sonnez et le personnel de garde vous ouvrira la porte en dehors des heures d'ouverture.

## Clé / entrée de votre chambre

Lors de votre emménagement, vous pourrez recevoir une clé de chambre contre signature. Cette clé reste la propriété de la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » et devra être restituée à l'expiration du présent contrat.

La Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » est seule responsable de la reproduction de la clé.

En cas de perte de la clé, la direction doit être immédiatement informée.

Le coût de la clé de remplacement vous sera facturé.

Si la clé de la chambre n'est pas restituée après l'expiration du contrat d'hébergement ou de votre séjour, des frais déterminés par la direction vous seront facturés.

A votre demande, un tiers pourra recevoir une clé dans les conditions précisées ci-dessus. La caution correspondante est de 50 euros.

## Alarme incendie provoquée par la cuisson (grille-pain et autres appareils électriques de cuisson)

Il est strictement interdit de cuisiner dans votre chambre.

Seules les bouilloires sont autorisées après consultation de notre service technique.

En cas de non-respect et de déclenchement de l'alarme incendie, les frais d'éventuelles interventions des pompiers vous seront facturés.

## Appareils électriques privés

Seuls les appareils électriques privés, conformes aux normes CE et en parfait état, pourront être utilisés dans votre chambre.

Les appareils qui ne répondent pas aux critères peuvent être retirés par les responsables. L'utilisation de lampes halogènes et de radiateurs électroniques est strictement interdite.

## Fumer

Il est strictement interdit de fumer dans nos chambres. Veuillez-vous rendre dans notre espace fumeur couvert et désigné en face de la réception.

La violation vous met, vous et vos colocataires, en danger.

Si une alarme incendie se déclenche, les frais d'une éventuelle intervention des pompiers vous seront facturés.

# 18 Sécurité

## Couronnes et bougies de l'Avent

Les bougies inflammables et les couronnes de l'Avent sont interdites dans votre chambre. Veuillez utiliser des alternatives alimentées par LED.

## Incendie et évacuation

Nous disposons d'un système d'alarme incendie à la fine pointe de la technologie. Toutes les pièces sont équipées d'un détecteur pour votre sécurité.

Dès qu'un détecteur déclenche une alarme, les collaborateurs du service concerné reçoivent un message d'alarme précis sur leur téléphone portable afin de mener une enquête.

Le bâtiment est divisé en plusieurs sections dotées de portes coupe-feu. En cas d'évacuation, le personnel vous dirigera vers les points de rassemblement.

## Plans d'évacuation

Les plans d'évacuation se trouvent dans les couloirs des différents services. Veuillez le consulter pour connaître les sorties de secours les plus proches en cas d'incendie.

## Issues de secours

Veuillez utiliser uniquement les issues de secours protégées par alarme en cas d'incendie !

## Consignes à suivre en cas de détection d'incendie

- (1) Briser le verre de protection des détecteurs à bouton-poussoir dans le couloir. Appuyez à fond sur le bouton !
- (2) Appel à l'aide.
- (3) Fermez les portes et fenêtres de votre chambre.
- (4) Il est strictement interdit d'utiliser les ascenseurs. Ceux-ci sont hors service en cas d'incendie.
- (5) Se rendre au point de rassemblement interne indiqué par le personnel en charge de l'évacuation.
- (6) Suivez les instructions du personnel et ne quittez pas les lieux sans en informer au préalable le personnel.
- (7) S'il y a de la fumée dans le couloir, restez dans votre chambre et fermez la porte. Ouvrez votre fenêtre et rendez-vous visible.
- (8) S'il y a peu de fumée, déplacez-vous vers une pièce sûre.

# 19 Divers

## Documentation et protection des données

Dans le cadre de notre travail, nous sommes tenus de conserver un dossier de soins pour chaque résident. Par exemple, toutes les observations et mesures importantes liées aux soins infirmiers et aux soins y sont enregistrées. Vos médicaments y sont répertoriés, les habitudes, les goûts et les aversions qui sont importants pour notre travail y sont notés et des rapports médicaux sont déposés.

Vous avez la possibilité de consulter à tout moment une partie de votre documentation sur simple demande auprès de notre direction.

Si vous bénéficiez de prestations d'assurance dépendance, nous devons également transmettre les données des travaux que nous avons effectués à l'Assurance Dépendance.

Tous nos collaborateurs sont soumis à la confidentialité et ne sont pas autorisés à transmettre ces informations à des personnes non autorisées.

## Heures de visite

Vous pouvez recevoir des visiteurs 24 heures sur 24. Il est très important pour nous que les membres de votre famille et vos amis se sentent également les bienvenus chez nous.

Notre réception est ouverte en semaine de 8h00 à 18h30 et le samedi et dimanche de 9h00 à 18h30. En dehors de ces horaires d'ouverture, les visiteurs peuvent sonner pour entrer.

## Heures d'ouverture de la direction – Permanence

Avez-vous des questions ou des préoccupations ? Conformément à la loi sur la qualité des services pour personnes âgées la direction propose des horaires de permanence. Ceux-ci ont lieu tous les mardis entre 13h et 17h, avec rendez-vous via la réception – ou sans.

## Absences

Envisagez-vous de rendre visite à de la famille ou souhaitez-vous quitter l'établissement pour une courte période pour une autre raison? Nous vous demandons alors de vous désinscrire auprès de la direction de l'espace de vie et de l'accueil. Bien entendu, nous serions heureux de vous soutenir dans l'organisation.

## Relations avec le personnel

Notre personnel doit entretenir une relation empathique et bienveillante avec le résident. Cette distance professionnelle, maintenue par les deux parties, garantit que nous nous traitons mutuellement avec respect. Il est également interdit au personnel des foyers de soins d'accepter des pourboires ou d'autres cadeaux ou gratifications personnels.

## Fournitures et articles de toilette

Vous pouvez obtenir une petite sélection d'articles de toilette et de fournitures à la réception.

Les frais de toilette et de fournitures peuvent vous être facturés en plus du prix de la pension. Si un achat plus important est nécessaire, veuillez contacter votre responsable d'espace de vie ou votre soignant.

## Assurance responsabilité civile privée

La Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » a souscrit une assurance responsabilité civile pour tous les locataires. Cela couvre les dommages matériels, personnels et financiers sans aucune franchise. Il n'est donc pas nécessaire de souscrire une assurance responsabilité civile privée.

## 20 Divers

### Photocopies

Si vous avez un document à photocopier, merci de le demander à la réception. La réception fera vos copies dans les plus brefs délais et elles vous seront remises sous enveloppe avec votre courrier quotidien.

Ce service est gratuit jusqu'à un nombre raisonnable d'exemplaires. Vous serez facturé pour de grandes quantités de copies, telles que des fichiers, etc.

### Payer les factures

Le prix de la pension doit être payé d'avance, le premier de chaque mois, par prélèvement automatique.

L'autorisation de prélèvement est signée lors de votre emménagement et est exécutée par la banque le 15 de chaque mois.

Lors du premier paiement du prix de la maison d'hôtes, le résident paie une somme forfaitaire non remboursable de 1 250 pour la rénovation de la chambre.

Les services non inclus dans le prix de la pension complète, tels que pédicures, coiffeurs, etc., seront facturés. Ceux-ci devront être réglés dans le mois suivant la prestation ou seront encaissés par prélèvement automatique.

### Suggestions et plaintes

Nous souhaitons rendre votre séjour dans notre maison le plus agréable possible. Toutefois, si quelque chose ne vous satisfait pas entièrement, nous vous demandons de nous le faire savoir.

Vos suggestions, plaintes et éloges sont les bienvenus, car ils nous aident à améliorer continuellement la qualité de notre travail. Nos employés, ou la direction, seront heureux de recevoir vos commentaires. Vous pouvez également utiliser notre formulaire et la boîte mail : « Votre avis nous tient à cœur ». Il est situé dans la zone des ascenseurs au rez-de-chaussée.

Il est important pour nous de traiter toutes les suggestions et réclamations sans exception et de vous faire part de vos commentaires.

Par ailleurs, nous réalisons à intervalles irréguliers des enquêtes complémentaires sur la satisfaction des résidents et de leurs proches.

### Heemrot

Le « Heemrot » joue un rôle important dans la vie de notre établissement.

Le « Heemrot » représente les intérêts des résidents envers la direction. Il peut faire des suggestions pour améliorer les conditions de vie, transmettre des souhaits et des plaintes ou faire des déclarations sur les projets de la direction du foyer. Le « Heemrot » se compose de 5 membres.

Sont éligibles tous les résidents qui vivent dans la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » le jour du scrutin et qui déposent leur candidature.

# 21 Divers

## Amicale

Notre Amicale finance des offres et des activités complémentaires pour les résidents grâce aux dons reçus. Il s'agit par exemple de concerts, d'excursions ou de l'achat d'aides ou d'équipements spéciaux.

Les membres bénévoles de l'Amicale aident du mieux qu'ils peuvent à organiser des fêtes et des célébrations. Ils sont soutenus par les collaborateurs internes.

## Des vélos pour les « passagers »

Grâce à l'Amicale, nous sommes équipés de vélos spécialement conçus pour transporter plus que leur conducteur. Les vélos de transport à assistance électrique permettent à des personnes qui ne pourraient normalement pas rouler au grand air de sortir à nouveau. Nos deux vélos cargo procurent à chacun une sensation particulière de liberté et l'un d'entre eux est également adapté aux utilisateurs de fauteuils roulants.

## De Lampion – journal « Op Lamp »

Notre journal interne « Lampion » paraît à intervalles réguliers.

Vous y trouverez de petits articles, de nombreuses photos actuelles, des anniversaires et d'autres contenus intéressants qui fournissent des informations sur la vie dans notre établissement. Les visiteurs peuvent acheter le journal à la réception moyennant au prix de de 3 euros.

## Animaux « Op Lamp »

Malheureusement, les animaux de compagnie ne peuvent pas emménager avec vous dans la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp ».

Les membres de votre famille sont toujours invités à amener leur animal de compagnie en visite. Nos chiens de compagnie et notre chat domestique (dans l'unité 0) ne travaillent pas principalement dans un sens thérapeutique, mais sur le plan social. Ils favorisent la mobilité, par exemple en nourrissant et en caressant, renforcent la communication en établissant des points de contact et de discussion et offrent un changement bienvenu dans la vie quotidienne à la maison. Nos animaux agissent également comme des analgésiques et des bâtisseurs de ponts en permettant la proximité.

## Pièces jointes

### Restauration

- Offre de petit-déjeuner
- Plan/tarif cafétéria

### Liste de prix de pension et frais supplémentaires

- Prix de pension
- Pédicures
- Accompagnement par le personnel
- Coiffeur

### Offre Multimédia

- Offre Eltrona



*« D'Liewen.... méi wéi nëmme Fleeg »*





# op lan

Résidence pour  
personnes âgées

by **sod**





mp

our  
gées

exo





**Résidence pour personnes âgées**

**« Op Lamp »**

**Sodexo Luxembourg S.A.**

**7, rue des Romains**

**L-6646 Wasserbillig**