

PROJET D'ÉTABLISSEMENT

des structures d'hébergement pour personnes âgées

Foyer Ste Elisabeth, Bettembourg

Haaptmann's Schlass, Berbourg

Ste Elisabeth Am Park, Luxembourg

Sacré-Coeur Diekirch

gérées par l'association sans but lucratif

Claire asbl

de Elisabeth

Date de l'élaboration : 27 février 2024

Remarques : En cas de doute sur l'interprétation de ce texte ou en présence de tout autre litige, la version française du présent document fait foi.

Le générique masculin est utilisé dans le présent document sans discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

INTRODUCTION

Conformément l'article 9 de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées, le présent projet d'établissement décrit les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés. Le projet d'établissement est à lire conjointement avec le contrat d'hébergement et le règlement d'ordre interne de la structure d'hébergement pour personnes âgées, désignée ci-après « l'établissement », pour appréhender pleinement les obligations et les droits des résidents.

A. POPULATION CIBLE

L'établissement accueille des personnes âgées ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social. L'objectif est de préserver l'autonomie et la reconnaissance individuelle des résidents tout en leur apportant une aide pour les activités élémentaires de la vie quotidienne.

L'établissement offre à chaque personne qui lui est confiée un accompagnement de qualité adapté à ses besoins quel que soit son âge, son état physique ou cognitif, ses origines, sa situation socio-économique, son orientation sexuelle, son idéologie, sa position politique ou sa conviction religieuse. Grâce à sa diversité, l'établissement développe un climat propice à l'épanouissement de tout un chacun dans le respect de sa personnalité unique.

B. MODALITÉS D'ADMISSION DES RÉSIDENTS

L'admission est une étape primordiale pour permettre à la personne âgée de préparer son entrée, d'exprimer ses attentes et besoins. Les paragraphes qui suivent visent à détailler les modalités d'admission de l'établissement de la Claire asbl.

- Evaluation des besoins

Cette étape est primordiale pour assurer une bonne intégration du futur résident au sein de l'établissement. Il importe pour le résident de bien cibler ses besoins, ses attentes afin de s'assurer que l'établissement sera à même de lui offrir une réponse adaptée et un cadre de vie permettant son épanouissement. Cette étape peut être réalisée grâce au support des proches et/ou de l'établissement sollicité.

- Formulaire d'admission

La personne âgée qui souhaite s'inscrire dans l'établissement est amenée à compléter un formulaire de demande d'admission (aidée le cas échéant par un proche / représentant légal). Le formulaire est disponible sur le site internet <https://www.elisabeth.lu> ou est disponible sur demande auprès de la réception de l'établissement. Sur ce formulaire, il renseigne, par ordre de priorité, l'établissement dans lequel / lesquels il souhaite s'inscrire. Il indique également le type de chambre souhaité (chambre double ou individuelle) ainsi que le statut de sa demande. Le statut permet d'indiquer si la personne souhaite intégrer l'établissement au plus vite, s'il s'agit d'une demande qui doit être considérée comme urgente (demande urgente), si une admission

doit être envisagée dès que possible (demande formelle) ou si elle souhaite anticiper une admission future qui ne serait pas encore planifiée (demande préventive).

Par la suite, la personne est amenée à renseigner ses données d'identification, sa situation de vie actuelle, les coordonnées d'une personne de contact et/ou de confiance.

Enfin, un encart permet d'indiquer les besoins de la personne en matière d'assistance, d'aide et de soins.

Le formulaire d'admission peut être complété avec l'aide d'un membre du personnel de l'établissement.

Des visites des locaux pour des personnes intéressées à s'inscrire sur la liste d'attente sont fortement recommandées. Ces visites ont lieu sur rendez-vous et peuvent être demandées auprès du service social ou de la direction de l'établissement.

- Entretien et rencontre préalables

L'admission d'un nouveau résident est préparée, organisée et accompagnée de manière personnalisée afin d'optimiser son intégration.

Avant toute admission, un entretien préalable est organisé entre la personne âgée (accompagnée si elle le souhaite d'une personne de confiance et/ou de son représentant légal) et les responsables de l'établissement pour discuter des attentes, des besoins, de l'offre de tous les services et des modalités de séjour.

Une visite à domicile ou à l'hôpital peut également être organisée.

Ces échanges préalables permettent également de co-construire une relation de confiance entre le futur résident et l'établissement, d'établir son dossier individuel et de proposer son plan de vie individuel. Ledit plan de vie servira de base pour la planification concrète des activités et des aides lors du séjour afin qu'elles soient en phase avec les besoins et attentes du futur résident.

- Evaluation de la santé du futur résident

Dans le cas où le futur résident dispose d'une synthèse de prise en charge de l'assurance dépendance, celle-ci est communiquée à l'établissement. Un « contrat de prise en charge d'aide et de soins » doit être signé entre le résident et l'établissement.

Si tel n'est pas le cas, mais que l'état de santé actuel du futur résident nécessiterait un support de l'assurance dépendance, l'établissement, après concertation avec le médecin traitant, la famille et le résident, introduit une demande auprès de la Caisse Nationale de Santé.

En cas de besoin, des examens médicaux complémentaires peuvent être sollicités, toujours dans le but d'assurer une prise en charge adaptée de qualité à la personne.

- Disponibilité des places

Selon la disponibilité des places, de l'urgence de la demande et pour autant que la continuité des soins peut être assurée, la date d'admission peut être fixée directement ou être rediscutée dès qu'une place disponible permet l'accueil de la personne.

- Contrat d'hébergement

Une fois l'admission finalisée, le contrat d'hébergement, qui est expliqué en détail au résident et sa personne de contact et/ou son représentant légal, est signé entre les parties. Il reprend les droits et devoirs de chacun, en ce compris les modalités financières.

En cas de besoin, la participation financière du Fonds National de Solidarité peut être sollicitée. Le service social de l'établissement accompagne la démarche, guide et conseille le résident et son entourage proche.

C. OFFRE DE SERVICES DANS LES DOMAINES DE LA PARTICIPATION, DE L'ANIMATION ET DE LA VIE SOCIALE ET DES AIDES DE SOINS

C.1. La participation

C.1.1. Le conseil d'établissement/comité des résidents

Un comité des résidents est en place au sein de chaque structure d'hébergement pour personnes âgées. Son but est de permettre aux résidents de participer activement à la vie de l'établissement en exprimant leurs besoins, préoccupations et suggestions. Ce comité favorise la communication entre les résidents et la direction de l'établissement, contribuant ainsi à l'amélioration de la qualité de vie au sein de l'établissement. Il peut également servir de forum pour discuter des activités, des services et des décisions importantes affectant la vie en communauté dans l'établissement.

Chaque résident est libre de s'y inscrire.

C.1.2. L'établissement des menus

Les menus proposés au sein de l'établissement sont soigneusement sélectionnés pour satisfaire les besoins nutritionnels de la personne âgée. Ils peuvent, le cas échéant, être adaptés en cas de régime spécifique pour raisons de santé.

A l'intérieur de ce cadre, les résidents sont invités à exprimer leurs desiderata en matière de restauration. Le chef du service restauration est régulièrement présent dans les salles de restauration pour échanger avec les résidents et recueillir leur avis.

C.2. Animation sociale - le service Animation et Vie Sociale (AVS)

Ce service vise à maintenir et à développer l'autonomie de la personne âgée, sa vie relationnelle et socioculturelle. L'animation et la vie sociale dans une structure d'hébergement pour personnes

âgées revêtent une importance primordiale pour favoriser le bien-être et la santé mentale de ses résidents et créer un lien communautaire.

Ainsi, diverses activités quotidiennes sont organisées : des activités récréatives (jeux de société, ateliers artistiques, musique), des programmes d'exercices et/ou des événements sociaux (anniversaire, fêtes).

L'offre d'animation est communiquée oralement et/ou par des supports visuels (p.ex. affiches, calendriers mensuels et/ou hebdomadaire, par tableaux d'affichage, par des réunions d'information).

C.3. Aides et soins - prise en charge individualisée des aides et des soins

Chaque résident est unique et nécessite une prise en charge adaptée. Les soins et les activités sont personnalisés pour répondre aux besoins spécifiques, favorisant ainsi le bien-être physique et psychique/moral des résidents. Ces derniers sont sollicités dans la mise en place de leur prise en charge.

En collaboration étroite avec des services externes et les proches des résidents, l'établissement assure une prise en charge continue et sécurisée. Grâce à des liens solides avec des professionnels de la santé, l'établissement optimise la qualité des soins. Son équipe pluridisciplinaire, travaillant en cas de besoin, activement avec les médecins traitants et autres intervenants externes, garantit des soins adaptés au bien-être des personnes âgées.

Dans le cas où le résident dispose d'une synthèse de prise en charge établie par l'assurance dépendance, celle-ci est scrupuleusement suivie. Si tel n'est pas le cas, mais que l'état de santé du résident nécessiterait des aides et soins, une synthèse de prise en charge interne reprenant le besoin hebdomadaire en aides et soins (semaine type) est établie par l'équipe soignante en collaboration avec le résident. Si le résident dispose d'une ordonnance médicale prescrivant des actes de soins, ceux-ci sont organisés et prestés par le personnel soignant. Si aucune ordonnance médicale n'est disponible, mais que des soins doivent être réalisés, l'établissement se charge du lien avec le médecin traitant pour essayer d'obtenir une ordonnance médicale.

D. CONCEPTS DE PRISE EN CHARGE

D.1. CONCEPT GENERAL

L'établissement s'engage à respecter l'individualité, la dignité et le droit à l'autodétermination de chaque être humain dans toutes les phases de son existence. L'établissement soutient chaque personne qui lui est confiée pour qu'elle puisse mener son existence de façon autonome selon ses aspirations, ses compétences et ses ressources personnelles. L'établissement associe pour autant que possible, la personne et son entourage familial aux processus décisionnels.

L'établissement œuvre dans un climat de responsabilité partagée et de confiance en l'avenir. Les valeurs fondamentales qui le guident dans son travail quotidien sont le respect, l'intégrité, la

solidarité et la responsabilité. Au-delà de ses compétences professionnelles, l'établissement fait preuve de qualités d'accueil, d'écoute, de droiture, d'empathie et de bienveillance.

L'établissement agit en toute impartialité, de manière équitable et sans discrimination.

Son concept repense la prise en charge des résidents en alliant confort, respect de l'individualité et vie sociale active, faisant de son établissement un lieu de vie à part entière, adapté aux attentes et besoins de chaque résident.

Son objectif principal est de créer un environnement où chaque personne peut vivre sa vie tout en bénéficiant d'une attention particulière et d'un soutien adapté et individualisé. Dans cet esprit, l'établissement est aménagé pour offrir un cadre de vie chaleureux, sécurisant et stimulant, favorisant l'autonomie et le respect de la vie privée des résidents.

Les programmes d'activité sont diversifiés et adaptés aux intérêts et capacités de chacun, encourageant la participation sociale et le maintien des compétences et passions.

Une importance particulière est accordée à la création d'une véritable communauté au sein de l'établissement, où les résidents peuvent tisser des liens, participer à des activités de groupe et se sentir intégrés. Cette approche vise à combattre l'isolement et à promouvoir un sentiment d'appartenance et de bien-être. L'établissement respecte, dans la mesure du possible, les choix posés par le résident.

L'établissement accorde une attention particulière au respect de la vie privée de chaque résident. Cela inclut l'obtention d'un consentement éclairé, en particulier pour des interventions prévues telles que les soins personnels ou les examens médicaux. La confidentialité des informations et conversations avec les résidents prime. De plus, l'accès aux informations personnelles est limité au personnel autorisé et toute autre personne habilitée par un cadre légal. Des mesures de sécurité adéquates sont prises pour garantir cette confidentialité.

L'établissement adapte l'alimentation aux besoins nutritionnels individuels des résidents. Il utilise des produits de haute qualité, il privilégie les produits régionaux, issus de circuits courts et respectueux de l'environnement, ainsi que les produits issus du commerce équitable. Pour les résidents ayant des besoins alimentaires spéciaux, tels que des aliments liquides ou en mousse, il propose également des variantes.

Finalement, un plan de prévention des risques de chute est mis en place englobant un aménagement sécuritaire des espaces, sensibilisation des collaborateurs aux facteurs de risque de chute chez les personnes âgées et des programmes d'exercices adaptés pour les résidents.

Enfin, les familles et les proches sont informés des risques et des mesures mis en place pour créer un environnement de soutien et de compréhension autour du résident.

D.2. CONCEPTS DE PRISE EN CHARGE POUR LES RÉSIDENTS ATTEINTS D'UNE MALADIE DÉMENTIELLE

La prise en charge des résidents atteints d'une maladie démentielle nécessite une approche globale et individualisée, intégrant des concepts psycho-biographiques pour répondre aux

besoins spécifiques de chaque personne. Cette approche globale est nécessaire pour assurer une qualité de vie satisfaisante pour le résident et ses proches, afin qu'ils puissent poursuivre leur projet de vie dans les meilleures conditions possibles.

L'approche de l'établissement prend en compte l'histoire de vie, les préférences, les intérêts et les valeurs de chaque résident afin de favoriser son bien-être et sa qualité de vie. Ceci permet aussi de comprendre et prendre en charge les éventuels troubles du comportement et les difficultés rencontrées dans la vie au quotidien dans l'établissement. Son approche repose sur l'écoute active, la compréhension empathique et la communication non verbale pour établir des relations de confiance. Les activités thérapeutiques basées sur la biographie du résident, telles que la réminiscence, le montage de souvenirs, la création artistique ou la participation à des activités significatives, permettent de maintenir le lien avec le passé et de stimuler la mémoire autobiographique.

Cette approche favorise également l'autonomie résiduelle en adaptant l'environnement et les interactions sociales pour soutenir les capacités préservées du résident. Enfin, la collaboration interdisciplinaire entre les professionnels de la santé, les aidants et la famille est essentielle pour assurer une prise en charge holistique et cohérente, centrée sur la personne et respectueuse de sa dignité et de ses droits.

L'établissement facilite une circulation sans contraintes pour autant que la sécurité des résidents soit garantie.

Pour diminuer le risque de chute et de fugues, plusieurs mesures préventives et adaptatives sont mises en place tout en respectant la liberté de mouvement et l'autonomie du résident.

L'établissement veille à un environnement sécurisé et adapté aux besoins des résidents. Cela comprend l'élimination des obstacles potentiels, l'assurance d'une bonne luminosité, l'installation de barres d'appui et de revêtements de sol non glissants, ainsi que l'aménagement de mobilier stable et accessible.

L'établissement dispose d'un système électronique qui soutient une prise en charge en toute sécurité.

L'établissement offre régulièrement des formations à son personnel afin de garantir un soutien adapté et pour développer la compréhension et l'empathie dans les interactions avec ses résidents atteints de démence.

En ce qui concerne la communication et l'interaction sociale, l'établissement adopte une approche respectueuse, appropriée et bienveillante, essentielle pour maintenir un lien fort avec ses résidents. Cela se traduit par une communication claire et simple, et l'implication des résidents dans les processus de prise de décision pour autant que possible. L'établissement favorise également l'interaction sociale, à travers des activités de groupe et des entretiens individuels.

Pour la nutrition et l'hydratation, l'établissement veille à ce que les repas et les boissons soient adaptés aux préférences individuelles, tout en tenant compte d'éventuelles difficultés de déglutition. Les repas sont servis dans un environnement calme et agréable, contribuant à créer une atmosphère positive lors des repas.

Enfin, l'établissement accorde une grande importance au soutien des proches. Pour les impliquer dans le processus de soins, l'établissement organise des événements d'information réguliers et propose des entretiens. Un échange ouvert et respectueux sur l'état de santé des résidents est toujours encouragé, afin de maintenir une relation de confiance et d'empathie avec les familles.

D.3. CONCEPTS DE PRISE EN CHARGE POUR LES RÉSIDENTS EN FIN DE VIE

La prise en charge des résidents en fin de vie repose sur des concepts visant à assurer un accompagnement respectueux, attentif et adapté à leurs besoins physiques, émotionnels, spirituels et sociaux.

Tout d'abord, une approche palliative globale est essentielle, axée sur le soulagement de la douleur, des symptômes et de la détresse, tout en favorisant la meilleure qualité de vie possible jusqu'au dernier moment. La communication ouverte et empathique avec le résident et ses proches apparaît fondamentale à l'établissement pour comprendre et respecter leurs souhaits, préoccupations et valeurs, ainsi que pour faciliter la prise de décision partagée. L'établissement soutient les résidents dans la rédaction d'une directive anticipée et dans toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre de leur volonté, dans le respect du cadre légal. L'accent est mis sur le confort et le maintien de la dignité du résident, en assurant un environnement calme, sécurisé et respectueux de ses choix personnels. Les interventions psychosociales offrent un soutien émotionnel et spirituel, aidant le résident à trouver du sens et à se préparer à la fin de vie. Enfin, une approche interdisciplinaire impliquant les professionnels de la santé, les travailleurs sociaux, les conseillers spirituels permet de fournir des soins holistiques et de soutenir les proches dans leur processus de deuil et d'adieux.

L'objectif est que le résident, pour autant qu'il le souhaite, puisse loger dans l'établissement jusqu'au dernier moment.

E. CONCEPT DE BIENTRAITANCE

L'établissement est très attaché à la bientraitance. Son organisme gestionnaire, Claire asbl est membre fondateur de l'asbl « Bientraitance ». A ce titre, l'établissement est signataire de la charte de la bientraitance et veille scrupuleusement à en respecter chacun de ses points. Ainsi, l'établissement s'engage à :

- adopter en toute circonstance une attitude d'écoute professionnelle et de juste appréciation à chaque étape du parcours du résident ;
- accompagner le résident en tant que co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision ;
- mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, l'intimité et la dignité du résident notamment en cherchant à doter l'établissement de moyens spécifiques pour cette mission ;
- agir contre toute forme de maltraitance qu'elle soit physique ou psychique en appliquant une politique de tolérance zéro ;

- assurer au résident l'accès aux informations le concernant d'une manière appropriée, détaillée et loyale ;
- respecter la confidentialité des informations relatives au résident et aux situations rencontrées ;
- garantir un encadrement du résident et de ses proches conforme aux bonnes pratiques et règles de l'art et veille à rendre impossible des agissements contraires aux droits et à la dignité de la personne ;
- mettre tout en œuvre pour une prise en charge transparente et adéquate de toute situation, même difficile ou de litige, vécue par le résident et/ou ses proches dans le cadre de la mission du service ;
- appliquer une politique managériale qui soutient la collaboration constructive des membres du personnel ;
- prendre en compte et évaluer la satisfaction du résident et/ou de ses proches par rapport à l'offre de ses services et rechercher constamment l'amélioration de ses prestations.

La bientraitance est ancrée dans chaque interaction, service et relation. Des programmes de sensibilisation et de formation obligatoires pour tous les collaborateurs de l'établissement sont mis en place et des procédures de signalement transparentes sont établies en cas d'abus.

Le concept de bientraitance est un des piliers fondamentaux de l'établissement. Il se traduit par la création d'un environnement empreint de bienveillance et de respect.

F. MODALITÉS DE RECOURS AU COMITÉ D'ÉTHIQUE

En collaboration avec d'autres organismes gestionnaires, l'organisme gestionnaire a instauré un comité d'éthique commun visant à traiter les questions morales au sein d'une infrastructure éthique commune, conformément à la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

L'objectif de cette initiative commune est, notamment, de fournir une aide à la décision aux résidents et leurs représentants légaux, tel que défini par la loi, concernant des questions d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents (cf. art 7.3.1). S'y ajoute la mission d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant ces mêmes questions (cf. art. 7.3-2).

Le comité d'éthique garantit seul ou en collaboration avec les référents éthiques et les coordinateurs éthiques des consultations éthiques de qualité au plus près des résidents et usagers, le plus rapidement possible.

Pour accomplir leurs missions, les référents éthiques et coordinateurs éthiques sont formés selon des standards reconnus, afin de pouvoir modérer avec tact et professionnalisme les dilemmes moraux, visant ainsi à faciliter, à travers des approches méthodiques, les prises de décisions des auteurs responsables de leur agir individuel ou collectif.

Toute intervention éthique implique les demandeurs, résidents, représentants légaux, et membres du personnel d'encadrement, en proposant des aides à la décision et en engageant les parties prenantes affectées par une décision morale. Elle propose toujours une aide à la décision sans se substituer aux demandeurs habilités, seuls responsables de leurs décisions et

actes moraux.

Pour introduire une demande de consultation éthique, toute personne habilitée peut contacter l'infrastructure éthique (le comité d'éthique / les référents éthiques de l'établissement / les coordinateurs éthiques de l'établissement) par l'une des voies mentionnées ci-dessous :

- Dépôt d'une question éthique dans une des boîtes aux lettres mises en place au sein de la structure pour personnes âgées avec l'étiquette « questions éthiques » ;
- Envoi d'un courriel à l'adresse suivante en fonction de l'établissement:
 - o ethique.fseb@elisabeth.lu –
 - o ethique.hmsb@elisabeth.lu –
 - o ethique.mssd@elisabeth.lu –
 - o ethique.seap@elisabeth.lu
- Prise de contact orale avec un des référents éthiques désignés au sein de l'établissement ou coordinateurs éthiques désignés par l'organisme gestionnaire

G. COMMUNICATION

La communication interne envers les résidents au sein de l'établissement pour personnes âgées est cruciale pour favoriser leur bien-être et leur intégration. Des canaux de communication ouverts et accessibles sont établis pour permettre aux résidents d'exprimer leurs besoins, leurs préoccupations et leurs préférences. Cela inclut par exemple l'organisation du conseil des résidents, des réunions régulières avec le personnel et/ou les résidents, des panneaux d'affichage, des bulletins d'information ou des informations sur les écrans télévisés. De par une approche empathique et respectueuse dans toutes les interactions avec les résidents, tenant compte de leurs préférences de communication et assurant une écoute attentive, l'établissement encourage l'expression des résidents. Grâce à la participation active des résidents aux décisions qui les concernent et en valorisant leur contribution à la vie de la communauté, la communication interne contribue à renforcer leur sentiment d'appartenance et leur autonomie au sein de l'établissement.

Par ailleurs, afin de faciliter l'échange entre le résident ou ses proches et la direction de l'établissement, des permanences de consultation sont proposées par la direction pendant au moins quatre heures par semaine.

Considérant la famille et les proches comme un maillon essentiel au bien-être des résidents, des temps d'échange peuvent également être planifiés sur demande et le personnel de l'établissement reste disponible pour tout échange. De même, des séances d'information avec la famille et les proches sont organisées au minimum deux fois par an.

A l'externe, l'établissement communique en toute transparence avec son ministère de tutelle sur la situation de son personnel, l'état de santé de ses résidents et participe activement aux différentes évaluations qualitatives qui sont organisées.

L'établissement collabore activement avec les autres organismes gestionnaires au sein de différentes fédérations afin de partager les meilleures pratiques, d'optimiser ses ressources, et de renforcer ses efforts collectifs pour atteindre ses objectifs communs efficacement, tout en plaçant le bien-être et les besoins spécifiques de la personne âgée au cœur de son action.

H. GESTION DES RÉCLAMATIONS

La gestion des réclamations est un processus organisé et systématique visant à recevoir, examiner et résoudre les préoccupations, critiques ou insatisfactions exprimées par les résidents, le personnel ou d'autres parties prenantes. Une gestion efficace des réclamations est cruciale pour maintenir la satisfaction, résoudre les problèmes rapidement et améliorer continuellement les processus. Un mécanisme de gestion des réclamations est en place, couvrant les résidents, les visiteurs et le personnel.

Concrètement, une réclamation peut être déposée, soit oralement, soit par écrit, auprès de la direction de l'établissement ou d'un membre du personnel chargé d'en faire le suivi. Une fois la réclamation formulée, la direction remplit le formulaire ad hoc de gestion des réclamations et apporte une réponse circonstanciée.

En parallèle, toute personne concernée peut compléter directement une réclamation via le formulaire dédié. Le formulaire est disponible soit en version papier (à demander auprès de la réception de l'établissement), soit sous format électronique, disponible via le site internet elisabeth.lu.

La personne concernée peut à tout moment s'adresser à la direction générale de Elisabeth en envoyant un mail à l'adresse dige@elisabeth.lu ou en téléphonant au numéro 45 07 74-1.

I. AUTONOMIE

L'autonomie de ses résidents est fondamentale pour promouvoir leur bien-être, leur respect et leur qualité de vie. Dans l'établissement, tout est mis en œuvre pour permettre aux résidents de conserver un maximum d'indépendance et de liberté dans leurs décisions et leurs activités quotidiennes, tout en recevant le soutien nécessaire pour compenser leurs limitations éventuelles. L'établissement crée un environnement physique et social favorable, offrant des possibilités d'auto-soins, de choix personnels et de participation à la vie communautaire.

Les professionnels de l'établissement adoptent une approche centrée sur la personne, en tenant compte des capacités, des besoins et des souhaits de chaque résident, et en favorisant leur participation active à la planification et à la gestion de leur propre vie quotidienne.

L'autonomie des personnes âgées dans l'établissement repose sur la satisfaction hiérarchisée de leurs besoins physiologiques, relationnels et de reconnaissance. Les soignants jouent un rôle

crucial en mobilisant le potentiel des résidents, en luttant contre la détérioration de leur santé, et en favorisant leur autonomie de décision.

J. ACCÈS AUX BÂTIMENTS DES VISITES MÉDICALES ET VISITES EXTERNES

L'accès de l'établissement pour des visites externes (médicales et de courtoisie) repose sur un équilibre délicat entre la sécurité des résidents et leur bien-être social et de santé. Cela implique la mise en place de protocoles et de mesures de sécurité pour limiter, par exemple, les risques de transmission de maladies infectieuses, tout en permettant aux résidents de maintenir des liens affectifs et sociaux avec leurs proches. Des règles claires et des horaires de visite prédéfinis sont établis pour réguler les entrées et sorties, tandis que des équipements de protection individuelle peuvent être fournis aux visiteurs lorsque nécessaire.

En favorisant les visites externes, l'établissement contribue à préserver le bien-être émotionnel et la qualité de vie des résidents, tout en veillant à leur sécurité et à leur santé.

K. CONTINUITÉ DES SOINS

Dans la structure d'hébergement pour personnes âgées, la continuité des soins est essentielle pour assurer une prise en charge intégrée, cohérente et de qualité tout au long du séjour des résidents. Elle repose sur une coordination efficace entre les différents professionnels de la santé, les services sociaux et les aidants, ainsi que sur une communication fluide et transparente entre eux. Cela implique de garantir un accès régulier à des évaluations médicales et à des interventions thérapeutiques adaptées aux besoins spécifiques de chaque résident.

La mise en place de plans de soins individualisés élaborés en collaboration avec le résident et sa famille, permet de définir des objectifs de prise en charge clairs et d'assurer un suivi approprié de leur mise en œuvre. Le plan de soins individualisé est établi en cohérence avec une éventuelle synthèse de prise en charge réalisée dans le cadre de l'assurance dépendance.

Une évaluation des risques est réalisée régulièrement en équipe pluridisciplinaire. Les prises en charge sont adaptées sur base des résultats ou des observations.

La continuité des soins inclut également la gestion efficace des transitions entre les différents niveaux de soins, en veillant à ce que les résidents bénéficient d'un accompagnement adapté à leur condition et à leurs besoins évolutifs.

La transmission d'informations ciblées, tant en interne qu'avec des établissements hospitaliers en cas de nécessité, assure la continuité de la prise en charge. Pour ce faire, des temps de relais sont organisés entre la fin et le début de travail de chacune des équipes de l'établissement, des outils de documentation des prestations réalisées / à réaliser sont mis en place, des réunions de services, de département et de structures sont organisées. Sans une réelle coordination, une prestation de qualité ne peut s'opérer.

L. PLAN DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ET RESPECT DES REGLES D'HYGIENE

La prévention et la lutte contre les infections doit faire l'objet d'une attention commune : résident, proches et professionnels.

Un concept de prévention et de lutte contre les infections est respecté dans l'établissement pour assurer la santé et la sécurité des résidents.

Ce concept comprend plusieurs mesures, comme la formation du personnel sur les bonnes pratiques d'hygiène et l'utilisation des équipements de protection individuelle, la gestion adéquate des déchets et la manipulation sécuritaire des médicaments, ainsi que la gestion des contacts. Il prévoit également la mise en place de protocoles de nettoyage et de désinfection réguliers des espaces communs et des surfaces fréquemment touchées. Des mesures de surveillance et de contrôle des infections, telles que la détection précoce des symptômes, la mise en quarantaine des résidents malades sur base d'un avis médical ou des règles sanitaires qui s'imposent, respectant le cadre légal, sont également intégrées.

En outre, des dispositions sont mises en œuvre pour encourager le lavage et la désinfection fréquents des mains (voire imposer le lavage des mains pour le personnel), le port de masques et d'autres équipements de protection individuelle. Une communication transparente et régulière avec les résidents, leurs familles et le personnel est essentielle pour garantir la compréhension et la conformité avec les mesures préventives.

Les précautions standards en place sont des mesures simples qui permettent de réduire la transmission des infections associées aux soins et la propagation d'agents infectieux. Elles constituent un socle de pratiques de base s'intégrant dans toute stratégie de prévention des infections associées aux soins et de maîtrise de la diffusion des bactéries résistantes aux antibiotiques. Les précautions standards sont appliquées pour tout soin, en tout lieu, pour tout résident et par tout professionnel.

L'établissement a nommé deux référents à l'hygiène dont la mission principale est de prévenir et anticiper le risque infectieux associé aux soins et la lutte contre les infections nosocomiales sur l'ensemble des secteurs d'activité par une veille épidémiologique adaptée au domaine de prise en charge.

Quelques éléments centraux de ce concept sont détaillés ci-après.

L.1. Le nettoyage des logements et des lieux de vie commune

Le nettoyage des logements et des espaces communs dans l'établissement est une tâche essentielle pour maintenir un environnement sain et sécuritaire.

Un plan de nettoyage est arrêté au sein de l'établissement. Il prévoit, entre autres, le nettoyage quotidien et l'entretien du logement du résident. Des protocoles de nettoyage détaillés sont appliqués, en insistant particulièrement sur les surfaces fréquemment touchées telles que les poignées de porte, les interrupteurs, les surfaces de travail et les toilettes.

Les fréquences d'entretien des locaux sont définies en fonction du niveau de risque infectieux potentiel attribué à chaque local.

L.2. L'utilisation des produits et des matériels de nettoyage

L'utilisation des produits et des matériels de nettoyage professionnel est une composante essentielle du plan de prévention et de lutte contre les infections.

Les produits de nettoyage sont choisis avec soin, en privilégiant ceux qui sont efficaces contre les agents pathogènes tout en étant sûrs pour une utilisation dans un environnement où résident des personnes fragiles. Les instructions d'utilisation des produits sont suivies avec rigueur, notamment en respectant les concentrations recommandées et en portant les équipements de protection appropriés. Les matériels de nettoyage, tels que les chiffons, les serpillières et les brosses, sont désinfectés régulièrement pour éviter la propagation des germes.

En outre, le personnel est formé sur les bonnes pratiques de nettoyage, y compris la manipulation sécuritaire des produits chimiques et des équipements, ainsi que sur l'importance de maintenir des normes élevées d'hygiène et de propreté.

En mettant en place des protocoles rigoureux et en assurant une supervision régulière, l'utilisation adéquate des produits et des matériels de nettoyage contribue à réduire le risque d'infections nosocomiales et à protéger la santé des résidents et du personnel.

L.3. L'hygiène des mains et précautions additionnelles à appliquer

L'hygiène des mains occupe une place essentielle dans la prévention des infections associées aux soins. L'hygiène des mains est la mesure de prévention la plus simple et la plus efficace pour réduire la transmission croisée d'agents infectieux lors des soins. C'est une composante essentielle des précautions « standard » qui sont à la base des recommandations nationales et internationales visant à limiter cette transmission.

L'établissement impose à son personnel un lavage fréquent et approprié des mains avec de l'eau, du savon et l'utilisation de solutions hydro-alcooliques, avant et après tout contact avec les résidents, la manipulation d'aliments, ou toute autre activité susceptible de contaminer les mains.

L'établissement participe à la campagne/au programme d'hygiène des mains du gouvernement.

L.4. L'utilisation de l'équipement de protection individuelle (EPI)

Les équipements de protection individuelle (EPI) sont des éléments essentiels dans la prévention des infections dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Ces précautions additionnelles incluent le port de masques, de gants et d'autres équipements de protection individuelle lorsque cela est indiqué, en particulier lors de soins à des résidents

présentant des symptômes d'infection ou lors de la manipulation de matériaux potentiellement contaminés.

Les équipements de protection individuelle sont régulièrement vérifiés et renouvelés.

L'utilisation rigoureuse des équipements de protection individuelle aide l'établissement à prévenir les accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine. Le matériel usagé est éliminé en respectant scrupuleusement le protocole attaché à chaque type de matériel. Cela permet de prévenir les risques éventuels de coupures ou de piqûres en lien avec du matériel de soins ou autres.

En intégrant les équipements de protection individuelle dans les protocoles de prévention des infections, l'établissement contribue à assurer la sécurité et le bien-être des résidents et du personnel.

L.5.L'utilisation de la tenue professionnelle

Au sein de l'établissement, le port d'une tenue professionnelle est imposée à tout le personnel en contact direct avec le résident. Cela permet de protéger tant le résident que le personnel, tout en garantissant un haut niveau d'hygiène. L'établissement dispose d'un stock suffisant de tenues professionnelles et garantit leur entretien.

L.6.La prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine

En parallèle, une procédure de gestion des accidents, incluant la déclaration et le suivi des incidents, ainsi que l'accès à des soins médicaux appropriés en cas d'exposition, est établie.

L.7.L'utilisation des produits antiseptiques

L'utilisation des produits antiseptiques est une mesure importante pour prévenir la propagation des infections. Ces produits sont conçus pour éliminer ou réduire la présence de micro-organismes sur la peau, les surfaces et les objets, contribuant ainsi à maintenir un environnement hygiénique et sécuritaire. Les produits antiseptiques couramment utilisés au sein de l'établissement comprennent les solutions hydro-alcooliques pour la désinfection des mains, les produits spécifiques pour le nettoyage et la désinfection des surfaces et des équipements, ainsi que les solutions antiseptiques pour les soins de plaies ou d'autres interventions médicales.

Le personnel de l'établissement est formé pour appliquer les instructions d'utilisation spécifiques à chaque produit, en respectant les temps de contact et les concentrations recommandées et est sensibilisé sur les bonnes pratiques d'utilisation des produits antiseptiques, en mettant l'accent sur la sécurité, l'efficacité et la prévention de toute irritation cutanée.

En intégrant judicieusement les produits antiseptiques dans les protocoles de prévention des infections, l'établissement contribue à maintenir un environnement sûr et sain pour les résidents

et le personnel.

L.8. La gestion de l'environnement

La gestion de l'environnement comprend la gestion de l'eau, de l'air, des surfaces, des dispositifs médicaux et du matériel, du linge et de tous les aspects de l'environnement du résident.

L.8.1. Gestion des lieux de vie commune

Les lieux de vie commune, tels que les salles à manger, les salons et les couloirs, sont maintenus dans un état de propreté irréprochable grâce à des protocoles de nettoyage et de désinfection stricts.

L.8.2. Gestion de la qualité de l'eau

L'établissement porte une vigilance constante à la qualité de l'eau potable en réalisant régulièrement des analyses approfondies pour s'assurer qu'elle répond aux normes sanitaires les plus strictes, garantissant ainsi la santé de ses résidents.

Un laboratoire spécialisé effectue au moins une fois par an des contrôles quant à la qualité microbiologique, bactériologique et physico-chimique de l'eau, mais également dans la recherche et le dénombrement de légionnelles.

En plus, l'établissement demande régulièrement les résultats d'analyse de l'eau potable de la commune.

L.8.3. Gestion des déchets

La gestion des déchets est également un aspect crucial du plan environnemental de l'établissement, avec des procédures rigoureuses de collecte, de tri et d'élimination pour minimiser tout risque de contamination et préserver l'hygiène de l'établissement. L'utilisation des « safebox » ou « sharpsafe » est standardisée au sein de l'établissement. Pour être respectueux envers l'environnement, l'établissement dispose du label « SuperDreckskëscht ».

L.8.4. Gestion des excréta

L'établissement met en œuvre des protocoles spécifiques pour la gestion des excréta, en veillant notamment à maintenir des toilettes propres et désinfectées en permanence pour prévenir la propagation d'éventuelles infections.

L.8.5. Gestion du linge

Le linge des résidents est traité avec le plus grand soin. Les procédures de l'établissement imposent une gestion distincte dans le temps et l'espace du linge propre et du linge sale. Des procédures spécifiques sont mises en place pour la gestion du linge d'un résident atteint d'une maladie infectieuse.

L.8.6. Gestion du matériel

L'établissement entretient et désinfecte régulièrement tout le matériel médical et les équipements utilisés dans les soins aux résidents, assurant ainsi leur sécurité et leur efficacité à tout moment.

Enfin, l'établissement surveille en permanence l'efficacité de ses mesures grâce à des systèmes de surveillance et d'audit, lui permettant d'identifier et de corriger rapidement tout problème éventuel. En combinant ces efforts, l'établissement s'engage à fournir un environnement sûr, propre et sain pour tous ses résidents et son personnel.

L.9. Les procédures à respecter à l'encontre d'un résident ou d'un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse

Lorsqu'un résident ou un membre du personnel est atteint d'une maladie infectieuse dans l'établissement, plusieurs procédures sont mises en place pour assurer la sécurité et le bien-être de tous :

- Gestion des contacts : Le résident présentant des symptômes d'une maladie infectieuse est isolé dans une chambre dédiée ou un espace spécifique, si cela est possible, pour éviter la propagation de l'infection à d'autres personnes. Le membre du personnel présentant des symptômes d'une maladie infectieuse est appelé à stopper directement son travail et à rester à son domicile le temps nécessaire à sa guérison.
- Protection du personnel : Le personnel soignant qui entre en contact avec le résident malade doit se protéger et porter des équipements de protection individuelle appropriés.
- Soins médicaux appropriés : Le résident malade reçoit des soins médicaux appropriés en fonction de sa maladie et de ses besoins, sur prescription médicale.
- Communication : Une communication claire et transparente est établie avec le résident, sa famille et le personnel pour les tenir informés de la situation et des mesures prises pour assurer leur sécurité.
- Nettoyage et désinfection : Les espaces fréquentés par le résident malade, ainsi que les surfaces et les équipements qu'il a pu toucher ou est entré en contact, sont nettoyés et désinfectés régulièrement pour réduire le risque de propagation de l'infection. Le cas échéant, la fréquence du nettoyage est adaptée.
- Suivi et surveillance : Le résident atteint d'une maladie infectieuse est surveillé étroitement pour évaluer l'évolution de son état de santé et pour détecter tout signe de complications éventuelles ou de changement d'état clinique. Une collaboration étroite avec le médecin référent est assurée.
- Retour à la normale : Une fois que le résident est considéré comme guéri et n'est plus contagieux, les procédures spécifiques sont levées et un accompagnement adapté est mis en place si nécessaire pour faciliter son retour à la vie quotidienne normale dans l'établissement.

En suivant ces étapes et, le cas échéant, en collaborant étroitement avec le médecin et les autorités sanitaires compétentes, la structure d'hébergement pour personnes âgées est en mesure de prévenir la propagation des maladies infectieuses au sein de son établissement et assurer la sécurité de tous ses résidents et membres du personnel.

L.10. La procédure de déclaration d'infections

La procédure de déclaration d'infections dans l'établissement est une étape essentielle pour assurer une réponse rapide et efficace à tout cas potentiel d'infection. Voici les étapes de cette procédure :

- Identification des symptômes : Tout membre du personnel soignant est amené à reconnaître les symptômes d'infections courants chez les résidents, tels que la fièvre, la toux, les difficultés respiratoires, les éruptions cutanées, etc. Une communication vers les personnes compétentes est réalisée afin de débiter la prise en charge et son suivi.
- Isolation préventive : Dès qu'un membre du personnel ou un résident présente des symptômes suspects, des mesures d'isolement préventif ou d'écartement sont prises immédiatement pour éviter toute propagation éventuelle de l'infection.
- Notification à l'équipe d'aide et de soins : Le cas suspect est signalé à l'équipe dédiée de l'établissement pour évaluation et prise en charge médicale appropriée. Le médecin référent est informé.
- Prélèvement et tests : Sur prescription médicale, des prélèvements sont organisés pour des fins de diagnostic.
- Notification des autorités sanitaires : En cas de confirmation d'une infection dont un signalement est obligatoire, les autorités sanitaires compétentes sont immédiatement informées conformément aux réglementations en vigueur.
- Communication interne : Une communication claire et transparente est établie avec le personnel, les résidents et leurs familles pour les tenir informés de la situation et des mesures prises pour assurer leur sécurité.
- Mise en œuvre de mesures de contrôle des infections : Des mesures supplémentaires de contrôle des infections sont mises en place, telles que le renforcement des protocoles de nettoyage et de désinfection, le port d'équipements de protection individuelle appropriés, etc.
- Suivi et surveillance : Le cas est surveillé de près pour évaluer l'évolution de l'état de santé du patient et détecter toute complication éventuelle.

En suivant cette procédure de déclaration d'infections de manière rigoureuse, l'établissement est en mesure de détecter rapidement les cas d'infections et de prendre les mesures nécessaires pour limiter leur propagation et assurer la sécurité de tous ses résidents et membres du personnel.

En tant que structure d'hébergement pour personnes âgées, l'établissement reste à disposition pour participer à des études permettant d'améliorer la prise en charge de personnes souffrant de maladies infectieuses et éviter de se retrouver de nouveau confronté à de pareilles situations.