



Juillet 2024

## Projet d'établissement

Centre de jour pour personnes âgées « Am Park » de Bissen

SENIORENRESIDENZ  
AM PARK



4-10, rue an der Bléi  
Lotissement Steekräiz 2  
L-7796 Bissen

Page 0 sur 00

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 99

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Matricule : 200924153050-99

Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

## Table des matières

<b>1. Avant propos</b>	<b>3</b>
1.1. Les valeurs chez Päiperléck	3
1.2. Histoire de la société, histoire du CJPA	4
1.3. La mission du Centre de Jour pour Personnes Âgées (CJPA) chez Päiperléck	5
1.4. Les enjeux de l'accompagnement en CJPA chez Päiperléck	6
<b>2. Conception de l'accueil gérontologique</b>	<b>7</b>
2.1. Population accueillie	7
2.2. L'accueil d'urgence	8
2.3. Espaces sécurisés et aménagements adaptés	8
2.4. Restauration	9
2.5. Ménage et entretien	10
2.6. Modalités d'accompagnement des usagers	10
2.6.1. Contrat de prise en charge et ses annexes	10
2.6.2. Prestations complémentaires, transparence des coûts et accueil gérontologique	10
<b>3. Projet d'assistance et d'accompagnement individuel</b>	<b>11</b>
3.1. Concepts d'accompagnement	11
3.1.1. Concept général : Accompagner en Humanitude	12
3.1.2. Accompagnement du sujet atteint de pathologies démentielles	12
3.1.3. Bien mourir chez soi et entouré	22
3.1.4. Au bénéfice des usagers atteints de pathologies psychiatriques	23
3.2. Promotion de la Bienveillance	26
3.3. Comité d'éthique	28
<b>4. Projet de soins de l'utilisateur</b>	<b>29</b>
4.1. Accueil, permanence et heures d'ouverture	29
4.2. Accompagnement de qualité et qualification du personnel	29
4.3. Rôle et attributions de l'équipe socio-éducative et du Chargé de Direction	32

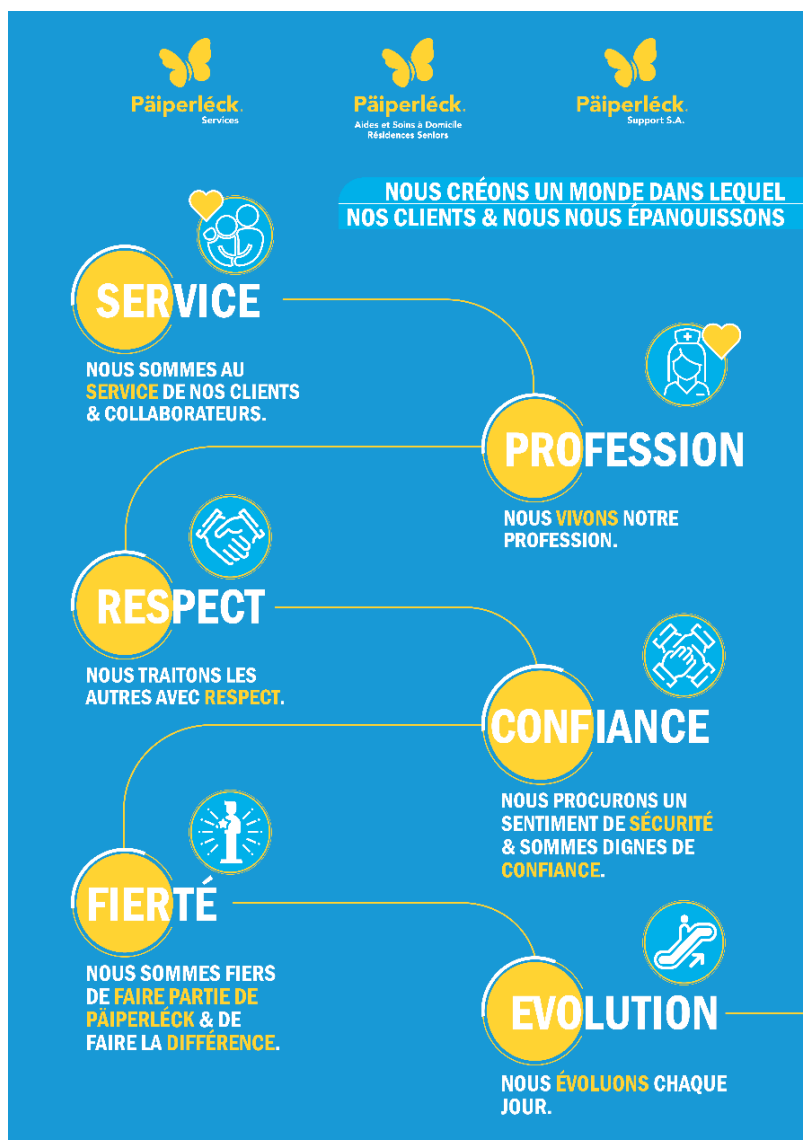
4.4. Support administratif et socio-familial _____	35
4.5. Documentation et traçabilité _____	35
<b>5. Lutte contre les infections _____</b>	<b>37</b>
5.1. Respect des règles d`hygiène et sanitaire _____	37
5.2. Entretien du matériel de soins _____	39
5.3. Désinfection du matériel de l`environnement du client _____	40
5.4. Le nettoyage des lieu de vie commune _____	40
<b>6. <i>Projet d'orientation du CJPA : Offre éducative et animation socio-culturelle</i> _____</b>	<b>42</b>
6.1. Activités proposées _____	42
6.2. Objectifs thérapeutiques _____	44
6.3. Participation et inclusion du bénéficiaire dans la vie sociale du CJPA _____	45
6.4. Ouverture sur l`extérieur et partenariats _____	45
6.5. Projet : Chien de visite _____	46
6.6. Projet autour du bois _____	47
6.7. Projet Poterie _____	48
6.8. Projet excursions et sorties _____	48
6.9. Parc automobile _____	49
<b>7. <i>Projet d'accompagnement personnalisé de l`usager</i> _____</b>	<b>49</b>
7.1. D`Liewe geet weider _____	49
<b>8. <i>Système de gestion de la qualité</i> _____</b>	<b>54</b>
<b>9. <i>Qualité de vie au travail</i> _____</b>	<b>56</b>
<b>10. <i>Quelques mots pour conclure</i> _____</b>	<b>60</b>

## 1. Avant propos

### 1.1. Les valeurs chez Päiperléck

Chaque collaborateur chez Päiperléck s'est engagé à vivre les missions qui lui sont confiées en harmonie avec les valeurs de la société.

Nous souhaitons créer « un monde dans lequel nos clients et nous, nous épanouissons ».



## 1.2. Histoire de la société, histoire du CJPA

L'histoire des Centres psycho gériatriques de Päiperléck, (nouvellement nommés Centres de Jour pour Personnes Âgées) prend naissance à Rodange au cours de l'année 2009, autour de l'ouverture de la seconde résidence de la société (première au sud du pays) « La Résidence du Parc Ronnwiss ».

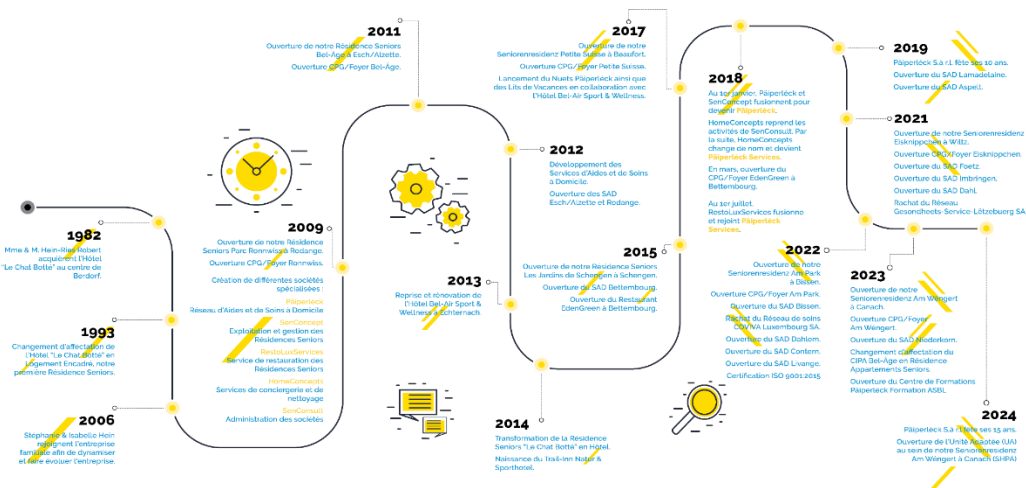
La Seniorenresidenz Am Park a ouvert ses portes le 7 novembre 2022 en tant que structure d'hébergement pour personnes âgées, comprenant également un Centre de Jour pour Personnes Âgées. La SHPA comprend aussi une unité spécialement conçue pour répondre aux besoins des habitants atteints de pathologies démentielles. Afin de garantir la stabilité et le bien-être de nos résidents, nous avons développé un concept novateur regroupant divers services au sein d'un même établissement : un logement encadré, des appartements seniors, une structure d'hébergement pour personnes âgées, et un centre de jour, chacun bénéficiant de ses propres agréments.

Il faudra attendre novembre 2022 pour que le CJPA « Am Park » voit le jour au même moment que le SHPA Am Park de Bissen.

En 2023, Päiperléck compte sept sites pouvant proposer à ses clients un CJPA.

- Soit plus de 123 patients accueillis la journée (24 chaises au CJPA Bissen)
- Et 58 collaborateurs réguliers dans nos CJPA ( 8 au CJPA Bissen)

La frise chronologique ci-dessous apporte le détail des modifications ayant vu le jour.



### 1.3. La mission du Centre de Jour pour Personnes Âgées (CJPA) chez Päiperléck

Chez Päiperléck, nous nous efforçons chaque jour d'accueillir les bénéficiaires de soins dans un cadre chaleureux, sécurisant et bienveillant, en leur proposant collectivement des activités reposant sur des objectifs individualisés et développés pour chacun d'entre eux. Ces activités cherchent à donner du sens en fonction de l'état psycho-cognitif, affectif et physique des personnes accompagnées.

Le CJPA est une structure phare œuvrant pour le maintien à domicile des personnes âgées, permettant d'une part, le soulagement des aidants notamment lorsque ces derniers travaillent (cas du domicile intergénérationnel), mais également, la rupture avec l'isolement social de la personne âgée et la lutte pour la préservation de l'autonomie restante des bénéficiaires.

Permettre à la personne âgée de (re)trouver du sens à son existence, sa place et sa valeur au sein de ses pairs tout comme au niveau de la vie sociale sont le cœur de métier de nos collaborateurs CJPA.

En outre, la localisation du CJPA, attenante à une structure d'hébergement (Appartements seniors, Logement encadré et un Service d'hébergement pour Personne Âgées dans le cas de Bissen) permet de dédramatiser une éventuelle institutionnalisation future en côtoyant notamment, certains membres du personnel et certains habitants de la résidence ayant des droits Assurance Dépendance pour la fréquentation du CJPA.

Des visites informelles sont également proposées à travers les temps forts de l'année et certains événements partagés.

Ce dernier aspect nous tient tout particulièrement à cœur car il s'inscrit dans la préservation du cycle de vie de la personne âgée.

#### 1.4. Les enjeux de l'accompagnement en CJPA chez Päiperléck

Si l'on en revient aux sources, les pratiques d'animation et d'encadrement au niveau des résidences seniors se sont réellement développées et généralisées il y a environ une vingtaine d'années. Au départ, c'était sous l'initiative de la bonne volonté du personnel soignant sur place placé sous l'égide du responsable de structure.

C'est en partant de ce postulat que l'on comprend les problématiques encore actuelles rencontrées : en effet, à l'origine il s'agissait d'activités n'ayant pour d'autres buts que celui de pouvoir proposer des activités occupationnelles aux habitants et notamment, celles consistant à fêter les grands temps forts, culturels de l'année. Persiste alors cette frontière poreuse et confuse dans les missions, notamment celles du service socio-éducatif qui se trouve parfois un peu perdu au niveau des objectifs à poser.

La tâche est d'autant plus ardue que l'enjeu est bien celui de pouvoir tenir sur la longueur et de ne pas s'essouffler, dans un contexte où les activités sont encore trop souvent « spontanées », préparées sommairement (voire non-préparées) et, comble de la frustration des collaborateurs, fréquemment refusées par les habitants. La plupart du temps, les sources de la créativité sont recherchées dans le vécu personnel de chaque professionnel (au sein de son expérience familiale notamment). Ainsi, l'équipe socio-éducatif se trouve de manière récurrente en manque d'inspiration pour se renouveler, pour « plaire » à son public et cherche des parades au désintéressement des habitants et des équipes pluridisciplinaires du site face à leur fonction.

En outre, au-delà de cet aspect, vient se greffer une seconde problématique : il s'agit de la dichotomie existante (du clivage ?) et persistante entre les fonctions directement liées aux soins qui jouissent d'une meilleure valorisation (à l'heure où l'on comprend bien toute l'importance de la notion de reconnaissance pour les collaborateurs) et les postes dits « socio-éducatifs ».

Ces constats ne sont pas sans importance car, la vie sociale ne doit pas être pensée isolée, détachée de tout le reste car elle fait entièrement partie prenante de l'accompagnement des habitants. Elle doit donc être intégrée dans la démarche soignante plutôt qu'en être exclue.

Ainsi, quelques vingt années plus tard, de nouvelles pratiques se sont développées dans la profession grâce à des initiatives renouvelées, cherchant à créer les conditions favorables à la promotion du lien social et notamment, au contact du monde extérieur (et pas seulement au travers des liens ritualisés et établis avec des personnes externes connues). Les objectifs socio-éducatifs visés se sont étoffés d'une dimension professionnelle ancrée dans le siècle.

Néanmoins, cela n'en est pour autant pas moins une mince affaire car il est souvent difficile de pouvoir correctement évaluer les répercussions socio-affectives et émotionnelles sur les bénéficiaires lors d'activités proposées.

Si l'on constate que de telles questionnements soutiennent parfois des projets de grande envergure tels que des aménagements urbains, permettant la rencontre de résidences seniors avec des structures de la petite enfance alors, il est soulageant de penser que la question de la préservation du lien social de la personne âgée, tout comme de son ancrage dans le monde,

reste un sujet qui intéresse la population active et les politiques locales. A noter que, si l'on reprend l'exemple des projets intergénérationnels : rapprocher ne suffit pas.

Pour clôturer ce point, les équipes éducatives qui travaillent au contact des personnes âgées possèdent, pour grand nombre d'entre elles, encore avec une expérience mince et fragile. Päiperléck est fier de ses équipes travaillant au sein de ses CJPA pour leur volonté de continuer à s'améliorer et à développer de nouvelles compétences auprès des personnes âgées qu'elles accompagnent car, si les soins sont plus que jamais en mouvement, l'identité de la personne âgée ne l'est pas moins... Ses attentes et ses désirs retrouvent leur place centrale et les professions doivent se réadapter en conséquence pour les accompagner en respectant leurs besoins et leur niveau d'autonomie.

## 2. Conception de l'accueil gérontologique

### 2.1. Population accueillie

Selon les règles en vigueur, le CJPA Am Park de Bissen peut accueillir actuellement 24 clients (24 chaises).

La population cible du CJPA est constituée de personnes ayant des besoins en soins et /ou en assistance et en encadrement, ayant le souhait de pouvoir conserver leur domicile particulier (ou celui de leurs proches chez qui ils vivent) plutôt que d'emménager dans une résidence senior (à l'exclusion des Logements encadrés, considérés comme le domicile indépendant du client). La fréquentation du CJPA peut permettre à certains clients de différer l'inclusion dans une résidence seniors par exemple, en assurant une surveillance de jour lorsque les proches travaillent ou bien, en facilitant le repos temporaire de l'aidant ou encore, en rompant avec la solitude devenue trop pesante.

La mission du CJPA est donc d'accueillir des personnes sans limite d'âge (principalement des personnes âgées) mais ayant un besoin en encadrement et, éventuellement, en aide et soins.

De ce postulat, il est patent que le groupe constitué présentera une hétérogénéité variable dans le temps selon les bénéficiaires inscrits.

Cette hétérogénéité concerne les différents aspects de l'Homme : psychique, cognitif, physique et affectif.

Une partie des 24 bénéficiaires sera constituée des habitants du Logement Encadré, des Appartements Seniors et du Service d'hébergement pour Personnes Âgées de Bissen pour lesquels, l'Assurance Dépendance aura octroyé des heures de gardes en groupe.

L'autre partie proviendra du secteur du domicile soit pour nos clients Soins à Domicile soit via une convention de sous-traitance pour les clients de réseaux partenaires.

Les réseaux avec lesquels nous avons signé une convention sont à la date du mois de juin 2024 :

- Hëllef Doheem
- Verbandskëscht



- Motum

## 2.2. L'accueil d'urgence

Nous accordons une grande importance dans la réactivité concernant l'accueil prioritaire des personnes en détresse.

En effet, les situations dites d'urgence telles que par exemple, la personne âgée hospitalisée dont la sortie de l'hôpital n'est envisageable qu'avec le soutien d'un Centre de Jour pour Personnes Âgées ou encore, la continuité de l'exercice professionnel des proches aidants, le proche aidant inopinément hospitalisé, sont traitées en priorité et de manière à pouvoir proposer au plus vite, des solutions adaptées aux bénéficiaires ainsi qu'à leurs proches, le cas échéant.

Ainsi, le chargé de Direction du CJPA, respectivement, un membre de son équipe est joignable 5 jours/7, entre 8h00 et 18h00. Une centra d'appel pour tous les services de Päiperléck prend le relais pour les appels en dehors de ces créneaux horaires.

## 2.3. Espaces sécurisés et aménagements adaptés

D'une capacité de 24 sièges, le CJPA est constitué d'une pièce de vie centrale et agrémenté d'une pièce de repos.

La pièce de vie centrale d'une surface totale de 90,66 m<sup>2</sup> est agrémentée d'un coin repos d'une superficie de 16,33m<sup>2</sup>. Le CJPA dispose d'une salle de bain avec WC adaptés pour les personnes à mobilité réduite. Ainsi que 5 toilettes supplémentaires (un WC pour personnes à mobilité réduite) et 4 WC simples.

Sur le plan, le CJPA se trouve au -1 du CIPA et en rez-du parc communal. Une grande terrasse couverte s'ouvre sur le futur parc communal qui sera prochainement aménagé pour l'accessibilité de tous.

Il dispose également d'une cuisine équipée de 13,61m<sup>2</sup> faisant partie de la pièce de vie principale. Celle-ci permet la réalisation d'ateliers cuisine avec les bénéficiaires tout comme la gestion de la vie quotidienne (mettre la table, réaliser et ranger la vaisselle, prendre de l'eau pour divers usages, ...).

La salle de bain adaptée aux personnes à mobilité réduite permet la réalisation des soins d'hygiène nécessaires (d'une part pour les personnes ne possédant pas une installation adéquate à leur domicile ou pour lesquelles les horaires de passage du SASD interfèrent avec les horaires du CJPA et, d'autre part, lors de soins de bien-être au service de l'estime de soi tout comme lors de la survenue d'accidents).

La pièce à vivre dispose de deux grandes tablées pouvant accueillir 24 convives, destinées d'une part aux activités quotidiennes (créatives, cognitives, culinaires principalement) et, d'autre part, pour les temps d'échanges et de prises des repas.

De petits espaces dans la pièce principale aménagés permettent de se mettre un peu à l'écart, seul ou en petits groupes pour, par exemple, s'informer du journal télévisé, lire un magazine ou bien discuter.

Le coin repos est agrémenté de plusieurs fauteuils confortables, de manière à pouvoir proposer aux usagers qui le souhaitent, un temps de détente et/ou de repos en position assise ou déclinée.

Le CIJPA dispose d'une entrée principale partagée avec le SHPA. Grâce à un rond-point organisé devant la résidence, cette dernière offre la possibilité de s'arrêter sous un vaste auvent et d'accompagner les visiteurs dans la maison. L'accès est conforme aux normes requises pour les personnes à mobilité réduite.

Le minibus et les véhicules qui assurent les transports ont la possibilité de se garer à l'abri devant la résidence, le temps que les clients puissent descendre du véhicule et pénétrer dans la résidence.

Notre travailleur désigné, délégué à la sécurité réalise des audits mensuels afin de s'assurer qu'aucun élément ne présentant un danger quelconque ne soit passé inaperçu.

Ces audits mensuels sécurité sont à l'origine de nouvelles actions mises en place (amélioration continue).

A noter que Päiperléck s'est engagé dans un processus d'accréditation de la norme ISO9001 depuis 2019. La certification a été obtenue en 2022, reconduite en 2023.

#### **2.4. Restauration**

Le repas étant un moment fort en convivialité et en partage, l'équipe du CJPA organise chaque jour des repas thérapeutiques auprès de ses usagers (entraide, discussion, repas partagés entre pairs et équipe CJPA, journée « apéritif », préparation des goûters ou d'une partie du repas, recettes-tradition, ...).

En dehors des préparations hebdomadaires issues des ateliers culinaires, les repas journaliers sont préparés par la cuisine centrale du Logement Encadré Am Wéngert (Canach) et livrés sur le site de la Résidence Am Park, sur lequel, ils sont régénérés au niveau de la cuisine de la résidence.

L'entièreté des repas (petit-déjeuner, repas de midi, goûter) sont pris en collectivité au sein du CJPA.

Le coût du repas (hors excursion extraordinaire) est compris dans le prix de l'accueil gérontologique.

## 2.5. Ménage et entretien

Nous disposons d'une sous-traitance privilégiée (Päiperléck Services).

L'entretien et le nettoyage du CPG est assuré quotidiennement par l'équipe ménage des structures attenantes.

Le personnel ménage est formé à l'ABC du nettoyage® (formation dispensée par la SuperDrecksKëscht) et s'occupe de l'entretien des sols et des sanitaires.

L'équipe du CJPA est, quant à elle, responsable de l'entretien des plans de travail, des assises, de la cuisine et du matériel des activités et des jeux.

Les fiches de sécurité des produits utilisés sont reprises dans le classeur de registre de sécurité.

## 2.6. Modalités d'accompagnement des usagers

### 2.6.1. Contrat de prise en charge et ses annexes

L'intégralité du document de « Contrat de Prise en Charge » se trouve en **annexe 1**.

A noter qu'il est possible pour nos clients Päiperléck soins de pouvoir bénéficier d'une journée d'essai avec accueil gérontologique offert dans un de nos CJPA en utilisant le formulaire dédié « Contrat Journée d'Essai Client Päiperléck », figurant en **annexe 2**.

De même, pour nos clients en sous-traitance, nous proposons une journée d'essai (facturée dans sa totalité cette fois) avant tout engagement sur la durée. Cette journée prend la forme d'un contrat pour une journée, repris au niveau de l'**annexe 3**.

Le règlement interne des CJPA figure quant à lui en **annexe 4** et fait partie intégrante du contrat de prise en charge, dès la journée d'essai.

Ces documents sont présentés dans leur ensemble lors du premier entretien avec le client et ou sa personne de confiance, sa famille, réalisé par la Responsable Activité CJPA ou le Chargé de Direction du CJPA de rattachement du client.

### 2.6.2. Prestations complémentaires, transparence des coûts et accueil gérontologique

#### Forfait journalier accueil gérontologique

Le forfait accueil gérontologique constitue un apport pour les dépenses occasionnées et, il comprend plus précisément :

- Le repas principal et les collations,
- Les boissons : eau de table et café filtre,
- Les transports,
- L'animation, les activités et les initiatives visant la préservation des compétences,
- L'établissement du dossier du bénéficiaire et l'analyse biographique,
- La décoration du CPG et le matériel,
- Les contacts avec les membres de l'entourage familial du client ainsi que les prestations de guidance et d'orientation.
- Le coût fixé par l'État de ce forfait est à la charge des bénéficiaires.

### Service bien-être (coiffure et pédicure)

Soucieux d'améliorer le confort et le bien-être de nos clients, nous avons élargie notre offre de prestation.

Ainsi nous offrons un service coiffure et pédicure directement au sein de la Résidence Am Park pour nos clients. Cet espace se trouve dans le même couloir que celui donnant accès au CJPA. Les tarifs applicables sont renseignés au niveau de l'**annexe 5** et de l'**annexe 6**.

En effet, pour la personne âgée qui n'a plus d'autres sorties que celles effectuées via le CJPA, cela peut-être un réel avantage que d'avoir la possibilité de profiter de ces services incontournables sans avoir à se préoccuper de déplacements ni d'organisation supplémentaire.

### Extras CJPA

Toute excursion, toute sortie entraînant des coûts individuels (par usager) supplémentaires tels que la réalisation d'emplettes et menus achats, le repas ou la collation consommés dans un restaurant extérieur à la société Päiperléck, les billets d'entrée, ... sont des coûts supplémentaires à la charge de l'usager. La participation à ce type d'activités est toujours facultative (une présence au CJPA est dans tous les cas assurée). De même, les usagers sont prévenus à l'avance de l'organisation de ce type d'événements ainsi que des tarifs applicables.

## **3. Projet d'assistance et d'accompagnement individuel**

### **3.1. Concepts d'accompagnement**

En décembre 2022, Päiperléck a fait le choix de se tourner vers le concept de soins Humanitude®, développé par Yves Gineste et Rosette Marescotti.

Pourquoi s'être tourné vers un tel concept ?

Cette volonté est la rencontre de deux postulats survenus après la pandémie de la COVID-19.

D'une part, une forme progressive et inquiétante de démotivation des équipes soignantes et socio-éducatives et, d'autre part, le sentiment que le personnel, étouffé par un lot de procédures toujours plus présentes et nombreuses semblait faire preuve d'une sorte de « désapprentissage » des réflexes de leur cœur de métier.

En ce sens, l'Humanitude® pose nombre de ses jalons sur « l'amour » du métier soignant et social, en réapprenant la valeur de la communication (le concept porte entre autres sur un triple pilier communicationnel : regard, parole, toucher).

C'est un concept général qui nous a semblé être capable de répondre à une problématique bi-dimensionnelle : (re)donner le plaisir et l'envie aussi bien du côté du personnel d'accompagnement que du côté de la personne accompagnée et notamment, pour la personne âgée qui, bien souvent et malheureusement, n'a plus conscience ni de sa valeur ni de celle de ses capacités restantes.

### 3.1.1. Concept général : Accompagner en Humanitude

L'Humanitude® se définit par « l'ensemble des éléments qui font qu'on se sent appartenir à l'espèce humaine et qui font qu'on reconnaît un autre humain comme appartenant à la même espèce que nous » (Gineste, 2007).

Le concept de l'Humanitude® est de plus en plus aménagé au sein de certaines institutions gériatriques et permet l'amélioration du « prendre soin » des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

Les techniques de soins, comme la capture sensorielle peuvent prévenir la maltraitance dite « passive » liées aux actes du soin et ont pour objectif de redonner du sens au rôle du soignant (Gineste, 2007).

### 3.1.2. Accompagnement du sujet atteint de pathologies démentielles

Notre Projet d'accompagnement des personnes souffrant de pathologies démentielles, a été développé d'une part, grâce à des formations internes menées par des professionnels spécialisés en la matière et, d'autre part, par une réflexion constante des équipes pluridisciplinaires sur le terrain, suivie d'une adaptation des pratiques et de la mise en place de solutions adaptées pour les personnes concernées.

En effet, la compréhension de l'autre est au cœur de nos priorités et nul ne devrait être mis à l'écart que ce soit à cause d'une affection somatique ou relevant d'une pathologie cognitive.

Dans notre société, la personne démente est souvent mal comprise, malheureusement laissée pour compte et/ou stigmatisée. C'est pourquoi, nous nous fixons comme objectif de lui redonner les couleurs de son humanité au travers du concept de soin Humanitude® notamment.

#### ***Ce concept est articulé autour de trois valeurs : Citoyenneté-Liberté-Autonomie***

L'Humanitude® est fondée autour de trois valeurs que Päiperléck défend.

Si le Grand-Âge est parfois synonyme de pertes. Certaines choses, certains droits ne devraient pas se perdre mais au contraire, perdurer jusqu'au bout.

Ainsi nous sommes convaincus que la personne quelle qu'elle soit :

- Demeure un **citoyen** à part entière dans les limites de ses capacités. A titre d'exemples, nous mettons en place les moyens pour que tous nos clients en capacité mentale puissent, s'ils le souhaitent, aller voter. Et plus généralement, qu'ils puissent jouir de leurs droits de citoyen en leur apportant l'aide nécessaire à cela. Enfin, le CJPA 13 est des acteurs principaux qui participera à la création des Heemrots à l'intérieur des résidences en faisant vivre ces élections.
- Lorsque c'est envisageable au niveau du plan de soins et en fonction des gardes de la personne, la vie de quartier, la vie sociale est promue, facilitée. Nous souhaitons accompagner nos clients au « juste niveau » c'est-à-dire, en se plaçant juste là où le besoin est présent. Ni au-delà ni en-deçà de son **autonomie**. Des évaluations et réévaluations précises sont effectuées à minima tous les trimestres et, chaque fois que nécessaire. Lors de ces évaluations, le CJPA a un rôle important à jouer au travers de ses évaluations trimestrielles.
- Conserve sa **liberté** : C'est-à-dire, qu'elle puisse continuer à aller et venir selon ses besoins et ses envies, dans un cadre sécurisé. Nous ne prétendons pas avoir le droit d'entraver cette liberté fondamentale. C'est pourquoi, il est important d'évaluer l'état émotionnel et psychoactif du client et de le confronter à l'architecture du CJPA (notamment, il y a-t-il un risque de fugue).

### Vers une contention zéro

Qu'entend-on par « contention » en CJPA ?

- Les psychotropes
- Entraver les mouvements de la personne (l'installer dans un fauteuil contre un mur ou en plaçant une table devant elle, ...)
- Bloquer les freins du fauteuil roulant (pour une personne n'ayant plus la capacité de les débloquent de manière autonome)
- L'installation dans un fauteuil à bascule
- L'usage de ceintures de contention
- Le bracelets anti-fugue
- Les tapis détecteurs de mouvement
- ...

Selon le concept de l'Humanitude®, les méthodes de contention, qu'elles soient physiques, techniques ou chimiques, ne constituent pas nécessairement une mise en une sécurité de la personne, en ce sens que ces méthodes ne font que renforcer les sentiments d'angoisse et d'insécurité psychologique, justement à l'origine de la survenue de Comportements d'Agitation Pathologique (CAP).

A noter qu'il existe des situations pour lesquelles une contention devient malheureusement inévitable, dans sa mise en place, une concertation en équipe pluridisciplinaire (dont obligatoirement médicale) doit avoir lieu tout comme un échange au préalable avec la personne et/ou la famille et les aidants. Dans cette dimension, il est indispensable que les équipes CJPA travaillent en collaboration étroite avec les équipes de soins.

Il est important de noter que, quel que soit le moyen de contention proposé :

- Il l'est uniquement en dernier recours lorsque toutes autres options ont été testées.
- Il est discuté en amont avec les personnes concernées (client, familles/ aidants, médecins, équipe pluridisciplinaire).
- Il est temporaire.
- Il est réévalué quotidiennement ou de façon très régulière.

***D'autre part, l'Humanitude® est développée autour de 5 principes :***



### **Respect de la singularité et de l'intimité**

Chez Päiperléck, nous sommes convaincus de la singularité de chaque personne et du besoin de cette dernière de se voir considérée comme unique.

Un grand soin est apporté notamment au respect de l'intimité de l'utilisateur.

A titre d'exemple, il est fréquent que des dames demandent à ce que leurs soins d'hygiène soient réalisés par le personnel CJPA de sexe féminin.

D'une manière plus générale, nous apportons une oreille attentive aux souhaits et demandes de chaque usager. Comme expliqué en amont, dans chaque occurrence, le compromis est recherché.

N.B. : La question du respect de la sexualité de l'utilisateur occupe une place importante au sein de nos réflexions. Elle est discutée en équipe et facilitée autant que possible voire expliquée

Page 14 sur 60



au client et à sa personne de confiance (le cas échéant) lorsque cette dernière « déborde » sur l'équipe soignante ou les autres clients comme cela peut se rencontrer assez fréquemment en CJPA. Le discours est bienveillant, non-jugeant. Il éclaire le cadre. Dans chaque occurrence, le respect de la continuité du « vivre sa vie affective et sexuelle » est promue tandis que la liberté et la sécurité des pairs est protégée.

### **L'approche domiciliaire : Lieux de vie, lieux d'envie**

Le concept vise à mettre en place, tout en respectant le cadre de vie, le « chez-soi » de la personne, un cadre adapté, sécurisé et sécurisant, permettant la prise en compte des besoins logistiques, matériels et affectifs de cette dernière.

Le but de cette réflexion est bien entendu de permettre à la personne de pouvoir rester chez elle le plus longtemps possible et de se sentir chez elle.

### **Pour la partie dite « compromis sécurité »**

Notre travailleur désigné, délégué à la sécurité, a réalisé des documents pluridisciplinaires de travail à l'intention des équipes, permettant un état des lieux au moyen d'une grille d'audit du domicile, afin de s'assurer qu'aucun élément ne présentant un quelconque danger ne soit passé inaperçu (**annexe 7** : Repérage des risques aides et soins à domicile ). Ce document est partagé par les équipes SASD et CJPA.

Ce document de base, présenté une première fois lors de l'entretien d'accueil, 15 lest outil évolutif, permettant d'amener en douceur des recommandations ou conseils pour maintenir d'une 15 lest15 domicile familial, émotionnel, et d'autre part, de proposer quelques concessions par des aménagements peu restrictifs.

La responsable soin (qui coordonne cela) permet la mise en contact du thérapeute le plus approprié selon le ou les risques identifiés. Ce dernier proposera un rendez-vous auprès du client et/ou de sa personne de confiance, de ses proches le cas échéant, afin d'apporter toute aide, tout soutien utile.

Notre travailleur désigné, en cas de litige ou de problématique rencontrée peut également offrir son aide pour un regard supplémentaire sur une situation donnée.

En parallèle, les visites de l'AEC permettent une mise à jour optimisée des besoins en aménagement du domicile.

### **Pour la partie « affective » de la valeur du domicile pour la personne**

Notre équipe CJPA est composée d'un nombre restreint de visages ce qui a pour avantage que les habitants du Logement Encadré et les clients extérieurs ont la possibilité de se sentir en sécurité. Dans cette idée, le logiciel Mocca Grips® que nous sommes en train d'implémenter au sein de Päiperléck S.à r.l. dans son ensemble, propose justement ce type de suivi d'indicateurs-clés (nombre de visages).



C'est un point très important dans l'esprit de la famille Hein depuis les débuts de Päiperléck.

Par ailleurs, le CJPA dans son ensemble et a fortiori, les locaux communs des résidences, sont autant de lieux où doit pouvoir se réaliser et se vivre la vie sociale. Cette Vie Sociale 16 lest des challenges de l'équipe socio-éducative.

Comment (re)penser l'aménagement, (ré)organiser, décorer la résidence, les lieux de vie, le CJPA ? Une des missions des équipes socio-éducatives est celle de fabriquer des éléments de décoration afin que chaque client puisse participer à la personnalisation de son logement tout comme des installations collectives partagées, ressentir de la fierté personnelle. Naturellement, la recherche au préalable de l'envie et du désir de la personne c'est-à-dire, de son consentement.

Les résidences, les CJPA sont avant tout autre chose, des lieux de vie et d'envie. Que peuvent mettre en place les équipes socio-éducatives pour promouvoir l'envie auprès des clients ? Comment faire vivre un CJPA ?

D'une manière générale, notre approche domiciliaire se veut avant tout respectueuse du cadre de vie du client, en considérant avant tout autre point, le postulat que la personne est chez elle et que nous sommes dès lors à son service dans le cadre de nos fonctions.

En particulier, le soignant qui pénètre dans le domicile de l'utilisateur sonne, toque à la porte de chambre, au cadre du lit ou sur le dossier du fauteuil selon des indications préalablement recherchées qui tiennent compte de l'état cognitif et physique de la personne accompagnée.

Pour conclure, une attention particulière est apportée au respect du sommeil de l'utilisateur (et de ses habitudes de sommeil) et notamment lorsque la personne présente une inversion de son rythme nyctéméral (Alzheimer et pathologies apparentées). A cet effet, le rôle du CJPA est aussi celui de pouvoir proposer un endroit calme, propice au repos de ses usagers au cours de la journée (sieste, ...).

### **Être au service de l'autonomie du client**

Chaque collaborateur CJPA est au clair sur sa mission auprès de l'utilisateur, à savoir, d'accompagner ce dernier au juste niveau : là où la perte d'autonomie commence.

Lorsque l'on travaille auprès de personnes âgées ou de personnes en fin de vie, bien entendu, la perte d'autonomie peut être fluctuante : il y a des jours meilleurs que d'autres. L'autonomie restante 16 lest facteur évolutif en fonction de la fatigue, de la motivation et de l'humeur.

L'équipe réalise au quotidien une évaluation précise des besoins et des capacités restantes de la personne et définit les actions requises afin que ces dernières soient systématisées par l'équipe entière. Il pose également les clés d'accompagnement nécessaires pour que les soins auprès de la personne souffrant de démence, se passent au mieux c'est-à-dire, sans la survenue de Comportements d'Agitation Pathologique (CAP), responsables de l'accélération de l'aggravation de la pathologie Alzheimer (ou pathologies apparentées).

Päiperléck se lance au cours de l'année 2024 pour développer ces outils et cette pratique au sein de ses CJPA grâce à un plan de formation continue pour ses collaborateurs.

## **Zéro soin de force, sans abandon de soin**

Ce principe du « zéro soin de force » débute par la systématisation de préliminaires aux actions socio-éducatives.

Au préalable, le collaborateur applique le protocole personnalisé de prise de contact avec la personne accompagnée (les pré-préliminaires), c'est-à-dire annoncer clairement lorsqu'il entre en contact avec un client : toquer ou sonner au domicile du client (même lorsqu'il possède une clé ou un passe)/dans le logement de l'habitant puis, si la personne présente une démence type Alzheimer ou pathologies apparentées, abordera la personne dans cet ordre : accroche visuelle (rechercher le regard au plus près (20 cm), se baisser si nécessaire pour le capter), pacification verbale (dire bonjour, nommer la personne, se présenter, lui sourire) puis sensorielle (tendre la main à la personne, lui demander le cas échéant son accord pour poser notre main soignante sur une zone neutre-la nommer). De même au sein du CJPA, le personnel entrera ou reprendra le contact de manière douce, axiale, le plus proche et en répétant dans l'ordre la triade (regard, parole, toucher). Par exemple, le personnel toquera sur l'accoudoir du fauteuil pour ne pas surprendre la personne et initier le contact.

Une fois le contact établi par au moins deux entrées sensorielles maintenues, le soignant prend deux vraies minutes « non-soin » afin d'accéder ou consentement ou au refus de la personne accompagnée et, de baisser ainsi un petit peu les barrières limitantes de la résistance naturelle. En effet, lorsque le collaborateur prend le temps de parler du temps qu'il fait dehors, de raconter ce qu'il a vu ou ce qui est prévu pour la journée ou encore l'odeur du café qui coule dans la cuisine, le client quitte son statut de « pur objet de soin » pour ressentir celui d'individu. Cela suffit bien souvent en grande partie pour débiter l'activité ou le soin sous les meilleurs auspices.

Le maintien de l'attention établi, il se poursuit en respectant le principe de rebouclage sensoriel : le collaborateur recherche le relâchement tonique en maintenant au moins deux entrées sensorielles durant toute l'activité ou le soin. Certains soins auprès de la personne souffrant de démence peuvent être réalisés au moyen de techniques telles que celle du « soignant maître, soignant furtif » au cours de laquelle le soignant maître capte toute l'attention de la personne atteinte de démence en maintenant les trois canaux sensoriels (regard capté, discours fleuve et contact tactile) de manière à ce que, puisque l'attention divisée n'est plus cognitivement possible (symptôme des démences Alzheimer et apparentées), le soignant furtif (qui reste muet), peut effectuer le 17 le 17ns que le client ne perçoive sa présence et ses actes.

Le soin, l'activité, la prise de contact s'achèvent en douceur selon un principe de « fondu enchaîné ». Le collaborateur du CJPA aide la personne démentie à retrouver peu à peu un niveau émotionnel plus neutre. En effet, une activité hautement riche en émotions positives (comme la danse ou le chant par exemple) doivent être réfléchies en incluant un retour au calme progressif. Sans ce dernier, l'équilibre, la balance émotionnelle de la personne vivant avec une démence, risque d'être profondément perturbé, pouvant conduire même dans certains cas à des CAP (lorsque la personne démentie n'est plus capable de supporter ce qu'elle vit émotionnellement) de fin de journée, produits de décrochages émotionnels successifs.

Enfin, chaque membre du personnel applique la méthode de la consolidation émotionnelle : un marquage de reconnaissance positive, en indiquant à la personne qu'il vient de passer un excellent moment avec elle et qu'il lui en est reconnaissant (la mémoire émotionnelle étant non altérée, cette consolidation va renforcer jour après jour l'approbation aux soins). La personne souffrant de pathologies démentielles est purement émotionnelle, elle vit le bain ambiant dans lequel elle évolue. Ainsi, chaque situation de stress, va engendrer un décrochage émotionnel plus ou moins important et susceptible d'entraîner un CAP.

En cas de refus strict et perdurant, une prise de rendez-vous avec la personne est recherchée, en fonction des possibilités organisationnelles de l'équipe du CJPA. L'idéal étant de pouvoir systématiser par la suite un horaire de passage. C'est pourquoi, les débuts de l'accompagnement sont extrêmement importants auprès des personnes présentant des troubles cognitifs : un peu de temps perdu pour du temps gagné par la suite.

Par le « zéro soin de force, sans abandon de soin », on entend notamment l'importance de connaître la personne accompagnée grâce au Projet de Vie Personnalisé (PVP) dans lequel les habitudes de vie sont décrites et prises en compte. Le PVP est évidemment défini en collaboration avec la personne, sa famille et/ou aidant le cas échéant.

Une fois les habitudes de vie décrites et surtout comprises par l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire, il deviendra évident de ne pas (ou de ne plus) effectuer des soins d'hygiène p.ex. en matinée chez une personne qui a toujours eu pour habitude de prendre une douche l'après-midi. A ce titre, le CJPA, dans la mesure où il peut lui aussi proposer des soins d'hygiène, peut apporter des solutions concrètes. Ceci représente un seul exemple en lien avec la possibilité d'organiser les actes de façon à s'adapter aux besoins et attentes de la personne.

### **Vivre et mourir debout :**

Lorsque nous parlons de « vivre et mourir debout », nous entendons par là le fait de stimuler le plus possible la mobilité de la personne âgée. Par verticalisation, nous entendons également le fait de « verticaliser le regard », autrement dit : Une personne tenue en position allongée ne peut pas être stimulée par l'observation d'un plafond, cependant, en la réhaussant, en l'installant en position assise, en essayant même de la lever, il est possible de stimuler cette personne par la verticalisation de son regard. Ainsi, elle peut observer son environnement, les personnes qui sont autour d'elle et cela peut avoir un effet bénéfique sur son état de santé, autant physique que psychique. Dans cette dimension, le CJPA s'inscrit tout à fait en ce qu'il apporte du sens et des raisons d'observer, de participer à la vie qui se joue tout autour.

Par la verticalisation, nous entendons également le fait de stimuler la mobilité et les capacités résiduelles de la personne âgée durant tous les actes de la vie quotidienne. Ainsi, nous préférons stimuler la personne âgée afin qu'elle se lève de son lit pour effectuer des soins d'hygiène près du lavabo en position debout plutôt que d'effectuer une toilette complète au lit. Dans les CJPA, toutes les toilettes sont réalisées au lavabo ou sous la douche.

En Humanitude®, la toilette complète au lit reste quelque chose d'exceptionnelle puisque l'enjeu est de promouvoir 20 min à minima de verticalisation par jour (seuil du maintien de l'autonomie motrice). Là encore, une étude approfondie permet d'établir un plan de verticalisation cohérent et respecté de tous. Chaque fois que la personne est capable de se déplacer en position debout (même et surtout pour de très courtes distances), la mise en place de cette capacité est privilégiée. Le personnel travaillant au sein du CJPA est un des acteurs-clés de cette verticalisation car, là encore, il ajoute du sens, de l'envie et de la motivation aux déplacements (retrouver le plaisir et la fierté de pouvoir participer aux commissions, à des sorties permettant au client de sentir qu'il fait encore partie de la société, qu'il peut effectuer des choix, découvrir de nouvelles choses, se déplacer en sécurité, ...).

Pour développer davantage ce point, notre groupe de thérapeutes formateurs en manutention au sein de Päiperléck a été formé en novembre 2023 en Manutention Relationnelle® afin de redistribuer ces connaissances auprès de chaque membre du personnel dès l'année 2024.

***Les principes « Lieu de vie, lieu d'envie » et « Ouverture vers l'extérieur » seront davantage détaillés au sein du chapitre 6 « Projet d'accompagnement personnalisé de l'utilisateur ».***

***Enfin, l'Humanitude® est fondé sur quatre piliers majeurs pour développer ses principes et faire vivre ses valeurs.***

### **Trois piliers communicationnels et relationnels**

Les piliers de la communication sont ceux du regard, de la parole et du toucher. En effet, nous communiquons à travers nos yeux, nos mots et notre toucher.

#### **Vers une professionnalisation du regard**

Le regard est la base de toute relation. Pour commencer sur une bonne base, le regard doit être porté en face à face, au même niveau (axial), proche et long. Un regard de face assure la franchise et la compréhension. Un regard dit « au même niveau » transmet l'égalité et permet de capter l'attention. Le regard proche inspire la tendresse et l'intimité tandis qu'un regard long traduit la bienveillance et l'affection. Pourquoi le regard doit-il être professionnalisé dans le cadre d'un accompagnement avec des personnes pouvant présenter des troubles psychiques et/ou porteuse d'un handicap ?

Si un professionnel socio-éducatif ou soignant s'approche par le côté du lit ou du fauteuil, la personne accompagnée, risque de ne pas le voir, et d'être alors surprise, ce qui peut provoquer des CAP (cf. : troubles sensoriels liés à l'âge : perte d'acuité visuelle, rétrécissement du champ visuel, vision en tunnel typique des pathologies Alzheimer et apparentées). Un professionnel qui s'approche face à la personne (par le pied du lit ou par l'avant du fauteuil) provoquera une réaction toute autre.

De même, un collaborateur qui effectue une aide alimentaire en position debout ou à côté de la personne, porte un regard « de haut » au client. Ce regard peut être ressenti comme imposant et distant. Un professionnel qui, au contraire, s'assied à hauteur et face à une personne pour effectuer une aide alimentaire va entrer et créer le lien de relation.

Enfin, un professionnel qui se place du côté opposé à celui de la direction du regard du patient ne parviendra pas à capter la personne c'est-à-dire, à créer un échange verbal ou non-verbal. Si le professionnel se situe du côté permettant le plus d'échanges de regards, alors la relation de base est privilégiée. Or, l'on sait désormais que l'espace dans lequel la personne souffrant d'une démence, est le plus susceptible de nous capter est celui des 20 cm juste devant ses yeux.

#### **Vers une professionnalisation de la parole**

Un échange verbal n'est pas toujours évident, surtout si le client ne communique plus par des mots ou lorsque les mots utilisés ne semblent plus être porteurs de sens. Cependant, professionnaliser la parole revient à mettre en place la technique dite de l'auto-feedback. L'auto-feedback décrit la parole comme étant prédictive et descriptive. En d'autres termes, la parole prédictive se définit par le fait de demander une action et de renouveler la demande en changeant les mots (si le professionnel ne perçoit pas de réaction). Lorsque la cognition est altérée, de telle sorte que l'accord n'est plus perceptible, la parole prédictive devient descriptive et cela, de manière continue. La parole descriptive est le fait d'annoncer et de décrire toutes les actions qu'effectue la main du professionnel (la parole descriptive permet également un travail sur le schéma corporel et sur les objets de tous les jours).

### Vers une professionnalisation du toucher

La professionnalisation du toucher passe par quatre caractéristiques. Le toucher se doit d'être professionnel, progressif, permanent et pacifiant. Le toucher professionnel supprime la saisie en pince (consistant à prendre le patient par le bras, en entourant son poignet de notre main) pour laisser la place à la prise en berceau (c'est-à-dire qu'il convient de mettre de côté le pouce). Le toucher progressif se fait par séquences, en progressant de manière cohérente et pertinente, c'est-à-dire en allant des zones les moins vers les plus sensibles, de manière à ce que ce toucher ne soit pas perçu comme une agression et qu'il n'entraîne pas des CAP. Le toucher doit être ainsi permanent. Il convient de maintenir le toucher pendant toute la durée du soin. Le toucher doit finalement être pacifiant, autrement dit : vaste, lent et doux. Les personnes atteintes d'un trouble psychique et/ou porteuse d'un handicap peuvent ne plus comprendre le toucher dit « utile », le toucher du soin et, peuvent l'interpréter comme un toucher maltraitant, un acte d'agression. C'est pour cette raison qu'il convient de professionnaliser le toucher et de respecter ces quatre caractéristiques. De la même façon, l'équipe de CJPA sera très attentive aux désirs et à la volonté des usager. La non-participation à une activité programmée sera autant d'opportunités de réfléchir aux attentes et désirs de la personne accompagnée, de respecter ses besoins et d'identifier ce qui est important, ce qui fait sens pour elle.

### Un pilier identitaire : la verticalité

#### Stimulation de la verticalité

Le principe de verticalité déjà largement énoncé plus haut, consiste à stimuler la position debout ou assise verticale tout au long de la journée et à chaque occasion (un minimum de 20 minutes par jour afin de prévenir la grabatisation).

### Pour conclure

Nous pouvons encore citer parmi d'autres, quatre bienfaits découlant de l'Humanitude®.

1. Diminution de 80% des troubles du comportement chez la personne atteinte de pathologie Alzheimer ou pathologies apparentées.
2. Diminution de l'utilisation des neuroleptiques et plus largement, de la médication d'urgence pour cette même population.
3. Diminution des escarres, du risque de dénutrition et des hospitalisations chez ce public cible.
4. Diminution de l'épuisement professionnel des collaborateurs travaillant au contact de cette population et valorisation de leurs professions.

Le concept de l'Humanitude® s'inscrit de cette manière, dans une démarche réelle, portée vers un accompagnement de qualité.



### 3.1.3. Bien mourir chez soi et entouré

#### **Quelques mots introductifs**

Il est patent que poser la question de l'animation socio-culturelle en fin de vie peut surprendre, voire, pourrait choquer et questionner, comme s'il s'agissait de faire comme si la mort n'existait pas, la nier.

Il est vrai également que le pourcentage de clients CJPA en fin de vie est faible (est considérée comme fin de vie ici les personnes dont la mort est estimée proche et non la population du Grand-Âge de manière générale). En est-il pour autant négligeable ? D'autant plus que les soins palliatifs qui ont beaucoup évolués les dernières décennies, tentent de montrer chaque jour un peu plus cette urgence de vivre qui appartient à la fin de vie. Il s'agirait bien ici de pouvoir accompagner ces pulsions de vie qui trouvent autant de justifications que pour toute autre personne sans situation palliative.

L'animation socio-culturelle fait partie intégrante du projet de soins et comporte une dimension holistique et notamment, relationnelle, familiale, sociale et soignante.

Le CJPA et d'une manière plus globale, l'animation socio-culturelle, peut alors trouver tout son sens dans une recherche pour la personne en fin de vie, d'échappatoire à l'univers pur du soin. En effet, elle ajoute du sens pour la personne, en réintroduisant un champ social à côté des soins (primordiaux il va sans dire) de sorte que, lors des moments d'accalmie et de sérénité, l'expression sensorielle, culturelle, créative puisse se vivre encore selon les souhaits et désirs du mourant c'est-à-dire, selon son individualité. Cette expressivité se réalise dans cet espace que la psychologie nomme, l'espace potentiel.

De même, la relation est mise au premier plan à travers les outils choisis. Le sujet a la possibilité de s'y exprimer, de communiquer par le canal de son choix, de symboliser, de laisser sa trace au monde de ceux qui lui survivront. C'est permettre l'acte gratuit et symbolique (ce qu'une thérapie n'est pas).

La place du CJPA auprès de la personne en fin de vie est ainsi tout à fait envisageable tant qu'elle questionnera la dimension éthique de rechercher avant tout à accompagner les pulsions de vie et les élans de désir jusqu'au dernier souffle de la personne plutôt que de considérer la dimension occupationnelle au premier plan (dépourvue de sens dans ce contexte).

#### **Personnel formé en Soins Palliatifs**

L'équipe soignante et socio-éducative du CJPA est formée en soins palliatifs avec un objectif de 40 pourcents du personnel formé en sensibilisation au minimum.

En effet, la démarche socio-éducative et culturelle, contrairement aux idées reçues, peut tout à fait trouver sa place dans la fin de vie, en conférant à la personne mourante l'opportunité d'échapper à une logique de soins prédominante au profit de la réintroduction d'une dimension sociale dans son univers.

Ainsi, l'atelier dit « créatif » par exemple dépasse la dimension du labeur pour devenir avant toute autre chose, un moyen d'expression et d'expressivité, pour communiquer avec symbolisme et laisser son empreinte au monde des vivants... Pour survivre.

### **Support de l'équipe Nuets Päiperléck**

Notre projet d'accompagnement en fin de vie s'enrichit notamment du soutien de notre équipe spécialisée en la matière, œuvrant 24h/7j dans tout le pays.

Ce dernier s'inscrit dans une volonté de pouvoir permettre à la personne de demeurer chez elle le plus longtemps possible, suivant ses volontés, entourée des personnes qui lui sont chères, en mettant en place des soins de qualité, adaptés, en prodiguant une médecine palliative tournée vers la préservation de la qualité de vie restante par la diminution des symptômes pénibles jusqu'au dernier souffle.

Cette équipe pluridisciplinaire a acquis des savoirs-faire et des savoirs-être en matière de nouvelles approches comme notamment l'aromatologie, la sophrologie, l'hypnothérapie, la réflexologie plantaire et l'accompagnement par un chien thérapeutique (liste non exhaustive) qui intervient également au sein de nos CJPA.

Les équipes du Nuets collaborent en toute intelligence avec le CJPA en assurant la transmission et la continuité des soins pour un accompagnement de qualité de la personne en fin de vie.

### **Accompagnement des proches après le décès de la personne mourante**

Parce qu'une histoire ne s'arrête pas avec le décès de la personne mourante, les équipes socio-éducatives, les équipes de soins, et notamment l'équipe Nuets palliative proposent une aide et un accompagnement aux proches endeuillés.

Nous travaillons actuellement de manière active afin de développer notre convention soutien des proches et des familles endeuillées ainsi que des procédures liées à la fin de vie de manière à uniformiser nos pratiques et améliorer nos actions.

Afin de rendre un dernier hommage aux personnes décédées au sein de la résidence Am Park, nous avons tenu à organiser une cérémonie du souvenir fin janvier 2024. Les familles des personnes défuntées ont été invitées à une cérémonie de recueillement. Nous avons pour objectif de réaliser cette cérémonie chaque nouvelle année afin de garder en mémoire les personnes ayant vécues au sein de notre résidence.

#### **3.1.4. Au bénéfice des usagers atteints de pathologies psychiatriques**

***Voici comment est organisé la prise en considération de la santé mentale dans l'accompagnement de nos clients CJPA chez Päiperléck :***

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), une personne sur deux est ou sera au cours de son existence, confrontée à des difficultés liées à la santé mentale et, d'autre part, une personne sur cinq en âge de travailler, souffre d'une maladie mentale.

Plus de 20% des personnes de plus de 60 ans dans le monde sont atteintes d'un trouble mental ou neurologique et, selon une étude de Brandenburger et al. (2019), sur 17.000 patients atteints d'une maladie physique chronique, une prévalence de 21% est constatée au



niveau du risque de développer un trouble dépressif, 21% pour le développement d'un trouble anxieux et 7% pour une détresse psychologique générale.

Ce constat a été vérifié par Päiperléck au niveau des premiers recensements effectués dès 2020 au sein de sa clientèle. Il s'agit donc d'un réel enjeu avec plusieurs perspectives à prendre en considération.

D'une part, un enjeu majeur, au niveau de l'accompagnement des personnes présentant des troubles de santé mentale à domicile ou en structures et fréquentant un de nos CJPA (ainsi qu'au niveau des familles et/ou aidants au niveau des informations que l'on peut leur fournir) et d'autre part, un enjeu secondaire de soutien en termes d'information et de formation à fournir auprès de nos collaborateurs.

Le domaine de la santé mentale étant donc non seulement un enjeu constaté au sein de Päiperléck, mais également un enjeu sociétal, il nous est paru évident d'intégrer la santé mentale dans nos projets d'établissements.

Il nous tient également à cœur de nous informer des différentes démarches ministérielles qui pourraient nous soutenir davantage dans ces accompagnements (d'où l'intérêt du projet, en cours de réalisation, qui a pour but la création d'un réseau de psychiatrie extrahospitalière afin d'apporter un accompagnement spécifique et adapté). Le projet autour de la création d'un réseau de psychiatrie extrahospitalière s'intègre parfaitement dans le Plan National de Santé Mentale (PNSM 2024-2028), publié en juillet 2023 par le ministère de la Santé.

En bref, les différents objectifs du PNSM 2024-2028 que Päiperléck soutient et pour lesquels des actions sont prévues :

- Créer un système de santé mentale libre de toute stigmatisation
- Assurer la continuité du parcours de soins
- Favoriser la coopération entre tous les acteurs
- Permettre l'accessibilité des soins à tous les groupes d'âge et aux différents niveaux de gravité de la maladie
- Assurer une coordination cohérente & transparente connectant les soins de santé primaires et hospitaliers
- Répondre aux besoins individuels de chacun avec l'urgence et l'envergure de prise en charge nécessaires
- Garantir la qualité et la sécurité des soins holistiques
- Adapter les soins dans l'espace de vie de la personne, où la prévention accompagne chaque action
- Spécifiquement dans les CJPA et les résidences : permettre, faciliter et travailler l'inclusion parmi les pairs

### Déstigmatisation

Le projet autour de la santé mentale a justement pour but de déstigmatiser les maladies psychiatriques par le biais de séances d'information et de formation destinés à l'ensemble des collaborateurs.

De plus, depuis septembre 2023, une formatrice agréée, détentrice de la licence PSSM Standard et Youth (Premiers Secours en Santé Mentale) dispense ces cours au sein de Päiperléck et forme ainsi les premiers secouristes en santé mentale. Elle poursuivra ces missions tout au long de l'année 2024.

### Coordination / Coopération / Cohérence

Afin d'assurer la continuité du parcours et la coordination cohérente des divers traitements, le concept du case manager spécialisé en santé mentale est en cours de développement.

A l'heure actuelle, la responsable du réseau de santé mentale et handicap soutient les divers responsables d'activités et les responsables de soins et chargés de direction CJPA lorsque des questions se posent en termes de continuité de parcours de soins et de coordination. Une étroite collaboration est primordiale entre nos divers services afin de garantir un accompagnement de qualité.

Des études de cas et des supervisions sur le terrain sont également effectuées sur demande des responsables d'activités dont responsable CJPA, dans le cas de situations complexes, nécessitant de la cohérence en termes d'interventions médicales, sociales, paramédicales et thérapeutiques. La question de la personne souffrant de troubles psychiatriques et fréquentant un CJPA est majeure dans le sens où elle soulève de nombreuses problématiques inclusives et collectives.

### Qualité de l'accompagnement par une philosophie holistique

Päiperléck étant déjà engagé dans une démarche dite Humanitude®, il nous semble sensé de développer cette démarche au-delà des résidences et de soutenir cette philosophie dans l'accompagnement à domicile et au sein des CJPA.

Par cette démarche Humanitude®, nous entendons l'importance de développer, en partenariat avec la personne présentant un trouble psychiatrique, son projet de vie personnalisé (PVP) et, selon certains cas, l'élaboration d'un contrat thérapeutique qui définit, en collaboration avec la personne, des objectifs auxquels elle souhaite adhérer (p.ex. : réduire sa consommation de tabac, ...).

## Le concept de Patient-Partenaire développé par la Fédération des Hôpitaux Luxembourgeois (FHL)

Depuis janvier 2023, la responsable du réseau de santé mentale & handicap fait partie du groupe de travail dédié de la FHL, autour du développement du concept du patient-partenaire. La philosophie véhiculée dans le concept patient-partenaire est la même que celle véhiculée par le projet Santé Mentale & Handicap : le « Recovery » : c'est-à-dire en français, le rétablissement.

Par rétablissement, on entend une posture thérapeutique qui stimule les ressources d'une personne présentant un trouble mental ainsi que dans le fait de la soutenir dans l'apprentissage de son propre fonctionnement. Le rétablissement est le concept qui part du principe que chaque personne présentant un trouble mental peut apprendre à vivre avec ce trouble (on ne parle pas de guérison, mais bien de rétablissement, deux notions à ne pas confondre).

### **3.2. Promotion de la Bienveillance**

Chez Päiperléck, nous aimons profondément les personnes et particulièrement les personnes âgées que nous traitons comme nos aînés.

En outre, nous prônons une culture favorisant l'écoute de leurs besoins et la promotion de leur bien-être.

Cela passe notamment par une constante remise en question de nos actions individuelles et collectives.

Le choix du concept de soin « Humanitude® » part aussi du fait que nous nous sommes retrouvés dans leur définition du professionnalisme : « *Il y a Bienveillance quand un professionnel agit avec son client comme il voudrait que l'on agisse avec l'un des siens.* »

Toute la philosophie de soin chez Päiperléck pourrait reposer sur cette phrase car, il s'agissait de la première volonté de Monsieur Robert Hein lorsque ce dernier décida de se lancer dans l'aventure Päiperléck.

Le papillon cherchait justement à symboliser quelque chose de l'ordre de la beauté et de la légèreté, de l'amour qui réside entre les êtres humains plutôt que de mettre l'accent sur le labeur et la pénibilité des situations de vie.

En somme, de chercher à voir le positif. Chacun ou presque reçoit une émotion positive à la vue d'un papillon, s'arrête un instant.

Un moment de paix.

C'est sur ce terreau et avec l'analyse de ce qui existe déjà dans la littérature que nous avons construit et adapté cette charte de la bienveillance chez Päiperléck.

## **Charte de la Bienveillance**

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée ou non, en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

*Chaque personne vivant chez elle que ce soit au domicile de ses proches ou bien dans sa propre habitation, présentant un certain niveau de perte d'autonomie ou non, a le droit de :*

### **1. Choisir sa vie et son projet de vie**

=>c'est-à-dire de pouvoir exprimer et d'être entendu au niveau de ses attentes, ses besoins et ses désirs et/ou d'être encouragé et aidé à pouvoir les découvrir et les exprimer de façon à promouvoir l'autodétermination de ses choix de vie.

### **2. Choisir son cadre de vie**

=>c'est-à-dire de pouvoir personnaliser son lieu de vie – domicile personnel ou collectif – afin qu'il soit le reflet de ses attentes et besoins, afin qu'elle se sente chez elle.

### **3. D'avoir une vie sociale et culturelle**

=>c'est-à-dire à son niveau et selon ses capacités, de garder la liberté de communiquer, de ses déplacements et d'être un acteur participatif de la structure dans laquelle elle vit, du CJPA qu'elle fréquente et plus généralement, de la société. Elle a le droit de se sentir incluse, faisant partie, de compter.

### **4. D'inclure les personnes qui lui sont chères**

=>C'est-à-dire d'être aidé dans le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux

### **5. D'être impliquée dans la gestion de ses biens**

=>c'est-à-dire de pouvoir conserver à son niveau et selon ses capacités, la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### **6. D'être valorisée dans ses activités**

=>d'être accompagnée par des personnes favorisant et encourageant le maintien des activités qui font sens pour elle.

### **7. De voir ses libertés d'expression et de conscience respectées**

=>d'être accompagnée dans l'expression et la réalisation libres de ses choix, de ses démarches (vie en communauté, politique, religieuse, ...)

### **8. D'être encouragée et accompagnée dans le maintien de son autonomie**

=>c'est-à-dire d'évaluer et réévaluer régulièrement ses besoins, de lui proposer une aide adaptée sans faire à la place de et sans mise en échec.

## 9. D'avoir accès aux soins et d'être accompagnée par du personnel qualifié

=>de disposer des conseils, des aides et des soins nécessaires à son état de santé, dispensés par des professionnels en nombre suffisant et dont les compétences sont régulièrement mises à jour.

## 10. D'être respectée dans sa fin de vie

=>de se voir procurer à elle et à sa famille, des soins, de l'assistance et un accompagnement en fin de vie.

## 11. D'être protégée juridiquement

=>d'être protégée et de voir ses biens protégés en tenant en compte de ses fragilités et de sa vulnérabilité personnelle.

## 12. D'avoir accès à l'information

=>d'être informée à son niveau et selon ses capacités pour tout ce qui la concerne, pour être et se sentir incluse.

### 3.3. Comité d'éthique

Avec l'entrée en vigueur de la nouvelle loi ASFT, la volonté de créer un comité d'équipe est au cœur de nos préoccupations d'évolution au niveau de la qualité des soins chez Päiperléck. Ce dernier est ainsi en cours de constitution, il sera composé :

- d'une infirmière-formatrice, bénéficiant d'une certification en approfondissement en Soins Palliatifs, ayant suivi plusieurs formations liées à l'éthique et à ses domaines d'application (« projets Girafe » notamment).
- d'une psychologue-formatrice en Santé Mentale, spécialisée au niveau des questions de la sexualité de la personne âgée, du handicap et formée-certifiée à la démarche RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) ainsi spécialisée aux questions relatives à la Qualité de Vie au Travail des collaborateurs.
- la recherche d'un médecin ou d'une éventuelle collaboration synergique avec un ou d'autres réseaux est en cours de réflexion

Deux membres du comité au moins sont formés au concept de soins Humanitude®.

Les missions de ce conseil seront définies prochainement plus en détails.

Elles constitueront notamment en des analyses de cas. Chaque responsable résidence, de SASD, de CJPA pourra mandater le comité d'éthique pour des analyses spécifiques, de situations et de bonnes pratiques sur des thématiques relevant de la réflexion éthique (fin de vie, sexualité, bientraitance, ...).

Le conseil s'engagera de son côté à écouter chaque partie, à rencontrer l'équipe pluridisciplinaire et à analyser la situation à travers toutes ses dimensions, à définir un délai de retour.

## 4. Projet de soins de l'utilisateur

Ce projet vise à assurer la qualité de l'encadrement et des soins et, formalise les actions visant à maintenir ou à améliorer la santé, le bien-être, la préservation des capacités restantes et l'activation des ressources des habitants.

### 4.1. Accueil, permanence et heures d'ouverture

Le CJPA Am Park est ouvert toute l'année du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.

Les usagers sont accueillis pour un maximum de huit heures journalières, comptabilisées en demi-journées.

L'établissement est ouvert et accessible librement durant les horaires d'ouverture du CJPA.

Une permanence téléphonique ainsi qu'une présence sont assurées durant tous ces horaires et le CJPA est librement accessible à tous.

Les usagers sont accueillis dès l'ouverture jusqu'à la fermeture de la structure.

À noter, que selon le besoin identifié, les horaires sont susceptibles d'être un peu aménagés sur l'amplitude horaire de 8h00 à 18h00.

Un samedi par mois, le centre de jour est ouvert de 8h30 à 17h00 exclusivement pour les habitants de la résidence.

Le CJPA restera fermé les dimanches et les jours fériés.

### 4.2. Accompagnement de qualité et qualification du personnel

#### **Qualification du personnel**

Notre équipe intervenant au sein du CJPA Am Park est composée de personnels qualifiés et soucieux du bien-être des personnes âgées qu'elle accueille.

Elle est notamment constituée d'éducateurs, d'ASF, d'aides-soignants et d'infirmiers.

Lors d'activités spécifiques, nous pouvons faire également intervenir certains de nos kinés, ergothérapeutes, logopèdes, diététiciens, infirmiers, aides-soignants et/ou psychologues.

Notre personnel socio-éducatif, de soins, de restauration, de ménage et administratif comportent les qualifications, autorisations d'exercer et/ou les formations nécessaires à l'exercice de leur fonction.

#### **Organigramme**

Afin d'organiser au mieux nos activités CJPA, nous avons mis en place une structure organisationnelle solide.

Chaque membre de notre équipe joue un rôle essentiel dans la réalisation de notre mission socio-éducative, celle de fournir un accompagnement attentionné, personnalisé et professionnel.

### Le Directeur des Soins

À la tête de notre organisation se trouve le Directeur des Soins qui définit la vision stratégique de notre service, garantit la conformité avec les réglementations légales et, assure une coordination optimale entre toutes les parties prenantes.

### Le Responsable d'Activité CJPA

Directement placé sous la direction du Directeur des Soins, le Responsable d'Activité Centre de Jour pour Personnes Âgées supervise les Chargés de Direction CJPA. Il est responsable de la stratégie opérationnelle globale de ces activités, en veillant à ce qu'elles soient en phase avec le cadre légal et les normes de qualité.

### Les Chargés de Direction CJPA (nommés Responsables CJPA en nos murs)

Chaque Chargé de Direction CJPA est responsable d'un site CJPA soit indépendant soit rattaché à une résidence senior comme c'est le cas pour le CJPA Am Park de Bissen. Il est responsable également de l'équipe socio-éducative qui y travaille. Ils dirigent les activités socio-culturelles, d'accompagnement et de soins, coordonne les interventions auprès des clients, organise leur transport, gère la documentation et la traçabilité et, assure une communication fluide entre l'équipe, les services partenaires et les clients.

### Le Personnel Socio-éducatif

Nos équipes mixtes CJPA composés de personnel socio-éducatif et de soignants joue un rôle central dans l'accompagnement des clients lors de leur journée ou demi-journée passée au CJPA. Elles sont responsables de la mise en œuvre directe des soins nécessaires et planifiés, en respectant les protocoles médicaux, du transport aller-retour depuis le domicile jusqu'au CJPA, de l'accompagnement socio-éducatif des clients. Elles sont responsables de la mise en œuvre d'activités qui font du sens pour les clients, soutenues par des objectifs individuels au préalable définis, mis en œuvre dans une dimension collective. En outre, elles offrent un soutien chaleureux et professionnel aux clients.

Cette structure organisationnelle bien définie garantit une gestion cohérente, une communication transparente et une prestation d'accompagnement de haute qualité auprès de nos clients.

Chaque niveau de responsabilité joue un rôle crucial dans la réussite de notre mission et dans l'assurance du bien-être de nos clients, en respectant les normes de soins et d'accompagnement et les exigences légales du Luxembourg.



## **Amélioration continue/formation continue**

Päiperléck considère la formation continue comme un paramètre majeur au service de l'augmentation de la qualité des soins et des prestations auprès de la personne âgée.

Il est de notre responsabilité de veiller à ce que le personnel notamment au contact du client, ait les compétences et connaissances nécessaires à l'exercice de leur profession.

C'est pourquoi, la société s'est fixée comme objectif de former l'ensemble de son personnel socio-éducatif et soignant mais pas seulement (dès que nous en avons l'occasion, nous n'hésitons pas à envoyer du personnel non-soins à ces formations dispensées en interne).

Sont notamment proposées de manière systématique aux collaborateurs CJPA, SASD et Résidences, les formations suivantes (cadre Päiperléck de base constituant la matrice de formation du personnel susmentionné) :

- Premiers secours généraux
- Premiers secours en santé mentale (Standard et Youth)
- Concept de soin Humanitude®
- Manutention et prévention des troubles musculosquelettiques (dont Manutention Relationnelle®)
- Assurance Dépendance et système de santé luxembourgeois
- Fondamentaux Microsoft 365®
- Suivi et évaluation de la douleur
- Utilisation de véhicules permettant Le Transport de Personnes à Mobilité Réduite (TPMR)
- Psycho-gériatrie (formation de 40h qui sera proposée en interne dès 2024)
- Nutrition et troubles de la déglutition
- Transmissions ciblées
- Langue luxembourgeoise obligatoire jusqu'à la validation du niveau B1.3 a minima (avec notamment un professeur engagé au sein de la société qui teste à côté de ses fonctions d'enseignant, l'ensemble des collaborateurs en deçà du niveau attendu, au moins une fois par année)
- Approche en Soins Palliatifs (formation de 40h, dispensée en interne grâce à quatre formateurs certifiés par Omega 90 pour les collaborateurs francophones et, dispensée en externe par Omega 90 pour la langue germanophone.)
- Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement dont la Méthode 5S® (Ranger, Nettoyer, Standardiser, Respecter, Eliminer)



### 4.3. Rôle et attributions de l'équipe socio-éducative et du Chargé de Direction

#### **Assistance au niveau des actes de la vie quotidienne**

L'équipe pluridisciplinaire est à l'écoute des besoins des usagers.

Parce que les besoins de nos habitants et usagers ne s'arrêtent pas aux actes essentiels à la Vie ;

Parce que nous avons le souci de préserver la meilleure qualité de vie possible pour eux ;

Parce que le bien-être des personnes âgées nous tient à cœur ;

#### **L'équipe socio-éducative :**

Notre équipe socio-éducative se tient à disposition 5 à 6 jours/7 (selon l'analyse du besoin) sur une amplitude horaire de 8h00 à 17h30 (amplitude variable entre 8h00 et 18h00) et met tout en œuvre pour organiser des activités adaptées, diversifiées et basées sur l'élaboration d'un projet pluridisciplinaire et individualisé, réalisé en collectivité.

Elle se compose principalement d'éducateurs.

#### **L'équipe soignante :**

La présence de l'équipe soignante dans le CJPA de Bissen est de 8h00 à 17h30 et 5 à 6 jours/7 (des changements sur l'amplitude horaire de 8h00 à 18h00 peuvent survenir en fonction des besoins des usagers).

L'équipe soignante est composée des qualifications suivantes : ASF et Aides-Soignants. Le personnel soignant de la résidence Petite Suisse assure aussi les tâches soignantes qui incombent au CJPA.

L'infirmier est responsable de la gestion des traitements des bénéficiaires et travaille en collaboration avec l'Aide-Soignant à cet effet.

#### **L'équipe des thérapeutes :**

Cette équipe (personnels non-exclusivement rattaché au CPG) travaille du lundi au vendredi sur l'amplitude horaire +/- de 8h00 à 17h00.

Elle est composée de Kinésithérapeutes, Ergothérapeutes, Psychologues, Orthophonistes et Diététiciens qui sont amenés à intervenir au sein de notre CJPA pour des missions ponctuelles (selon un besoin identifié comme par exemple, un atelier prévention des chutes) ou régulières telles que la kiné-gym hebdomadaire.

### La Coordination :

La coordination du CJPA est assurée 5 jours/semaine par un éducateur, Chargé de Direction du CJPA.

Le Chargé de Direction du CJPA Am Park de Bissen occupe un ETP et assure une permanence d'accueil et d'information (hors congés annuels) durant au minimum 20 heures hebdomadaires.

### Missions de l'équipe

- Assurer l'encadrement et la sécurité des usagers durant leur temps d'accueil au CJPA
- Prester les actes essentiels à la vie nécessaires aux besoins ainsi qu'au bien-être des bénéficiaires, administrer les traitements éventuels sur ordonnance médicale
- Accompagner, conseiller et soutenir la famille et les proches
- Afin d'assurer un accompagnement de qualité, des référents par thème sont mis en place (deux référents hygiène, sécurité alimentaire, manutention), véritables garants et ressources auprès de leurs pairs.
- Assurer la complétude et la justesse des dossiers de soins (dont les évaluations trimestrielles de chaque usager) afin de garantir la bonne continuité des soins et des actions socio-éducatives (référents dossiers/référents bénéficiaires).

### Admission du nouveau client

Le premier rendez-vous est réalisé par le responsable soin SASD du client. Au cours de ce rendez-vous, il rencontre à minima le patient, accompagné de ses proches et/ou de sa personne de confiance le cas échéant, au sein de son domicile.

Il explique à l'usager l'antenne de SASD à laquelle 33 l'est géographiquement lié, toutes les coordonnées et informations utiles pour joindre les professionnels de l'antenne.

En outre, il passe en revue avec le client, l'intégralité du contrat de prise en charge (**annexe 10** et **annexe 10 bis**), de ses annexes, le règlement intérieur applicable aux SASD de Päiperléck, les différentes prestations possibles, le fonctionnement du SASD, le recueil des habitudes de vie et des besoins du patient, avec l'aide de sa personne de confiance et de ses proches le cas échéant.

Les prestations extra lui sont aussi présentées tels que les forfaits pillboxs et les autres services de Päiperléck (lits-vacances, foyers de jours, résidences, ...).

La documentation de soins est expliquée et, notamment sont renseignés lors du premier rendez-vous, le résumé client avec son anamnèse, le formulaire de désignation de la personne de confiance, les coordonnées des personnes de contact, le recueil des médecins (généraliste et spécialistes), les antécédents médicaux et chirurgicaux, les rapports d'hospitalisation, l'ordonnance de médicaments mise à jour.

La directive anticipée est présentée sommairement et laissée sur place.

La déclaration de mise à disposition des clés (**annexe 8**) est renseignée et signée le cas échéant. Un exemplaire reste au domicile du client.



Enfin, les risques du domicile sont évalués.

N.B. : Un document de préadmission peut être utilisé pour expliquer au client les raisons d'une impossibilité de la part de Päiperléck de pouvoir le prendre en soins. Il s'agit de l' « analyse des capacités de prise en charge du client » (**annexe 9**) applicable également pour l'accompagnement en CJPA.

De plus, une équipe de case-manager extra hospitalier fonctionne depuis 2022 et apporte sa contribution en amont afin d'évaluer avec précision, les besoins de chaque client et de les comparer aux ressources de l'antenne avant de proposer cette personne comme hypothétique future cliente Päiperléck SASD. Il en va de même pour les accueils d'urgence en CJPA en sortie d'hospitalisation.

En règle générale, il arrive que le Responsable d'Activité CJPA et/ou le Chargé de Direction du CJPA réalise(nt) le premier entretien (systématiquement en cas de demande de sous-traitance d'un réseau conventionné). Notamment, lorsque la demande du client concerne uniquement un besoin d'accueil en CJPA.

Dans ce cas, l'ensemble de la documentation est gérée par le Responsable d'Activité CJPA et/ou le Chargé de Direction du CJPA. Ils assurent dans ces cas précis, le rôle de pivot central dans l'accompagnement du client et c'est alors eux qui mettent éventuellement le client en relation avec les autres services partenaires.

Dans la règle générale, c'est la responsable soin de l'antenne SASD ou de la résidence qui possède ce rôle pivot de coordinateur entre service et qui met en relation.

#### 4.4. Support administratif et socio-familial

L'équipe administrative met tout en œuvre pour faciliter les démarches administratives des bénéficiaires.

Elle effectue également le lien avec les familles, les proches, les organismes de tutelle et de curatelle.

Elle gère les contrats CJPA des bénéficiaires.

En outre, l'équipe du CJPA est un acteur-clé et privilégié pour assister la personne âgée dans certaines de ses démarches administratives et encore plus particulièrement, pour lui permettre l'accès à des magasins de denrées alimentaires (chaque semaine), de produits de première nécessité, de vêtements et de chaussures.

Le CJPA a pour rôle de permettre le maintien de ses usagers dans le siècle.

#### 4.5. Documentation et traçabilité

L'objectif du zéro papier est déjà en route chez Päiperléck. A ce titre, nos dossiers clients seront à l'avenir entièrement renseignés dans l'outil Mocca Grips (MG), qui est devenu notre logiciel de référence depuis peu.

Nous sommes encore actuellement dans une phase de transition du logiciel de gestion de la documentation client (MG) et, c'est pourquoi nous avons encore des dossiers papiers sur tous nos sites.

Cependant, le zéro papier fait son chemin et nous nous sommes fixé fin 2024 comme objectif de fin de période transitoire.

Outre le fait que les équipes CJPA via le dossier de soins informatisé ont désormais accès à l'intégralité de la documentation soins de leurs clients y compris les transmissions ciblées qu'ils peuvent eux-mêmes initier ou compléter le cas échéant, il reste une documentation CJPA spécifique se présentant sous la forme d'un bilan trimestriel.

Ce bilan (nommé aussi Bilan AAI), comme son nom l'indique reprend les objectifs posés pour chaque usager, travaillés par le biais d'actions et d'activités définies et évalués sous forme de résultats. Comme leur nom l'indique, ces bilans sont réactualisés chaque trimestre et servent de base à l'équipe CJPA pour les réunions pluridisciplinaires trimestrielles.

Les documents partagés avec les équipes soin sont les suivants :

- L'anamnèse
- Le plan de médication
- Le plan de soins
- Le protocole d'observation
- Les différentes échelles dont l'évaluation et la documentation de la douleur
- Les transmissions
- Le suivi des plaies et des escarres
- Les constats de chute
- La feuille d'évaluation des Comportements d'Agitation Pathologique
- La fiche de transfert
- Le suivi des objectifs AAI (ergothérapeute, kinésithérapeute, éducateur, psychologue, diététicienne, logopède) dont bilan AAI trimestriel
- Les documents légaux (ordonnances médicales, comptes-rendus d'examens, contrat de prise en charge, Synthèse de Prise en Charge, copie de la carte d'identité et de la carte CNS, formulaire de désignation de la personne de confiance, directive anticipée, déclaration de remise des clés)
- Un projet de vie individualisé du client (hors soins ponctuels)
- L'histoire de vie et les habitudes de vie
- Le suivi du poids, de la nutrition et de l'hydratation

Au quotidien, le personnel du CJPA rédige et analyse les transmissions ciblées pour ses usagers et, s'informe, communique à cet effet, avec les équipes soignantes du Logement encadré de Beaufort d'une part, ainsi qu'avec celle du réseau de SASD d'autre part (éventuellement avec un réseau en sous-traitance le cas échéant).

Des transmissions orales ont lieu chaque jour entre les membres du personnel en poste que ce soit pour programmer les prochaines activités, monter un nouveau projet ou pour discuter et transmettre les informations importantes concernant les bénéficiaires accueillis.

Des réunions de synthèses pluridisciplinaires ont lieu chaque semaine et permettent de présenter les futurs usagers, d'aborder les problématiques socio-éducatives rencontrées durant la semaine, de partager de nouvelles informations sur l'accompagnement des usagers, d'adapter le projet personnalisé du bénéficiaire à ses besoins.

Ces réunions font partie intégrante de l'accompagnement basé sur les concepts d'Humanitude®, de bientraitance et d'accompagnement individualisé de nos bénéficiaires.

Enfin, des réunions trimestrielles permettent de redéfinir les objectifs thérapeutiques de chaque habitant et usager (formalisation du bilan trimestriel socio-éducatif) et, de préserver, soutenir ainsi l'autonomie restante de ces derniers (en lien avec les équipes SASD et du LE, des thérapeutes).

D'autre part, la continuité des soins est également assurée par le rôle et les missions des cases-managers.

L'équipe de Case-Manager extra hospitalier est en effet garante de la continuité des soins lors de l'hospitalisation d'un client et assure, relaye les informations utiles et nécessaires entre les hôpitaux et les antennes SASD, par extension, les CJPA. Ils ont également un rôle d'infirmier de liaison à l'hôpital et de support des responsables soins dans le cadre de situations complexes.

## 5. Lutte contre les infections

### 5.1. Respect des règles d'hygiène et sanitaire

La Direction de Päiperléck a une responsabilité éthique envers ses clients. Assurer un environnement propre et sûr fait partie de cette responsabilité garantissant ainsi que les clients reçoivent les soins appropriés et sont protégés contre les risques d'infections.

La lutte contre les infections en résidence et les foyers des jours revêt une importance cruciale pour plusieurs raisons, notamment la protection des personnes vulnérables souvent atteints de maladies chroniques avec un affaiblissement de leur système d'immunité et la prévention de la propagation des maladies.

Pour répondre efficacement à ce défi, Päiperléck met en place des mesures préventives rigoureuses, telles que l'hygiène des mains, la désinfection des surfaces, la gestion adéquate des déchets contaminés, la vaccination, et de promouvoir une sensibilisation continue du personnel, des habitants et de leurs proches.

La résidence et le foyer du jour sont équipés de points d'eau dans différents endroits tels que les vestiaires, les toilettes, le bureau du personnel soignant et la salle des thérapeutes. Chaque lavabo est équipé d'un distributeur de savon antiseptique et une affiche indique les moments où il est impératif de se laver les mains. (Annexe 46 : Quand se laver les mains ?).

De plus, la résidence et le foyer du jour sont équipés d'une vingtaine de distributeurs de gel hydroalcoolique stratégiquement placés dans les zones à fort passage. Chacun de ces distributeurs est accompagné d'une affiche détaillant les instructions pour une désinfection efficace des mains (Annexe 47 : Hygiène des mains - La friction hydroalcoolique).

Des flacons de gel hydroalcoolique au format de petits flacons sont également disponibles sur les chariots de soins, dans les infirmeries, les salles des thérapeutes, ainsi que sur les bureaux, assurant ainsi un accès facile à la désinfection des mains dans tous les espaces où cela est nécessaire.

Dans le portail « Qualishare », une documentation supplémentaire sur la bonne utilisation des gants ainsi que les moments impératifs pour le lavage des mains est mise à disposition de tout le personnel (Annexe 48 : Hygiène mains- Les gants ?).

Il est impératif que l'ensemble des collaborateurs respectent les consignes élémentaires d'hygiène afin d'assurer la sécurité du personnel de la résidence et de nos habitants, tout en véhiculant une image professionnelle.

Les tenues de travail fournies par Päiperléck sont obligatoires et sont entretenues par la buanderie de la résidence exceptées pour celles du personnel de restauration. (Annexe 49 : Consignes d'hygiène élémentaire).

Par ailleurs, des consignes concernant l'hygiène des mains, les bijoux, des cheveux et de la personne doivent être respectées. Elles font partie des critères de vérification lors des suivis des collaborateurs par les équipes qualité.

Malgré une faible incidence en résidence et l'utilisation de matériel de soins de plus en plus sécurisé pour éviter les risques, il est toujours possible d'être exposé au sang lors d'un soin. Une fiche informative reprenant les risques et les actions à effectuer est disponible sur le portail Qualishare (Annexe 53 : Les accidents d'exposition au sang ou à des liquides biologiques). Le personnel soignant doit remplir un constat d'accident, informer le travailleur désigné et consulter son médecin traitant pour les démarches de soins nécessaires. Par mesure de précaution, une fiche explicative sur les hépatites est également disponible sur le portail Qualishare (Annexe 54 : Les hépatites).

En cas de suspicion de Toxi Infection Alimentaire Collective (TIAC), une procédure d'urgence est prévue. Si 10 % des cas sont regroupés avec les mêmes symptômes, suggérant une contamination bactériologique ou une intoxication alimentaire présumée, les responsables de la résidence, du restaurant et de l'infirmerie doivent suivre les instructions pour identifier l'origine de l'infection. Des tests sur des échantillons alimentaires consommés au cours des dernières 48 heures seront effectués. En cas de résultat positif, les Ministères de la Santé et de la Sécurité Alimentaire doivent être alertés. Une enquête épidémiologique visant à identifier les causes et une surveillance de l'état de santé des personnes affectées sera alors mise en place (Annexe 55 : Procédure d'urgence en cas de suspicion de TIAC).

Un protocole de mise en quarantaine de la résidence a été élaboré lors de la crise sanitaire de la COVID-19 dans le but de protéger les clients et de prévenir une propagation massive des microbes vers l'extérieur. Le même protocole est également appliqué en cas de maladie de la gale.

Dans la résidence et le foyer du jour, les équipements de protection individuelle nécessaires peuvent varier en fonction des tâches et des risques spécifiques associés aux soins prodigués. Nos équipes disposent du matériel suivant :

**Gants** : Pour protéger les mains des soignants lorsqu'ils manipulent des patients, des déchets médicaux ou des produits chimiques.

**Blouses ou tabliers** : Pour protéger les vêtements des soignants contre les liquides corporels et les produits chimiques potentiellement dangereux.



*Masques* : Pour protéger le visage et les voies respiratoires des soignants contre les agents pathogènes aériens et les particules lors de la manipulation de patients malades ou de procédures médicales.

*Lunettes de protection ou écrans faciaux* : Pour protéger les yeux des soignants contre les projections de liquides corporels ou de produits chimiques.

*Des couvre chaussures* : Pour protéger les pieds des soignants contre des éclaboussures de liquides et limiter la prolifération d'agents pathogènes lors d'isolement.

## 5.2. Entretien du matériel de soins

Le personnel soignant dispose sur chaque étage d'un chariot de soins rassemblant le matériel de base pour effectuer les soins d'hygiène.

Un entretien, une désinfection et une vérification du matériel, des dates de péremption sont des tâches indiquées sur le planning de travail de la journée/nuit :

- Boîte de secours (RCP)<sup>1</sup> : vérification du matériel (remplissage) et date de péremption deux fois par an.
- Malette des 1<sup>er</sup>soins : vérification des dates de péremption en fonction des dates les plus proches de la péremption.
- Matériel d'aspiration (1 fois/mois), défibrillateur (1fois/ semaine), matériel électrique de relevé au sol (1 fois/ semaine) : vérification du bon fonctionnement.
- Bracelet et tapis anti-fugue, alarme WC : vérification 2 fois/an.
- Désinfection du concentrateur et aérosol (1 fois / semaine), laver à l'eau et sécher. Le changement des tubulures aérosol (tous les 15 jours), les changements des filtres sont selon les recommandations du fabricant.
- Armoires de médicaments des habitants : désinfection et vérification des péremptions tous les 3 mois avec du Purel et Nosocomia surf.
- Le chariot de soins : désinfection 1 fois/poste pour l'extérieur, 1 fois / semaine pour l'intérieur avec du Purel et Nosocomia surf.
- Le chariot de médicaments : désinfection de l'extérieur à chaque poste, l'intérieur des tiroirs 1 fois/semaine avec du Purel et Nosocomia surf.
- Bureaux, clavier, imprimante : désinfection 1 fois/poste avec du Purel.
- Armoire de matériel de soins : désinfection et vérification tous les 3 mois avec du Purel et-Nosocomia surf.
- Armoire de réserve médicaments : désinfection et vérification des péremptions tous les 6 mois. Bionettoyage avec Purell ou Nosocomia surf.
- Désinfection micro-ondes et machine à café : désinfection 1fois/jour avec liquide vaisselle et Purell.
- Désinfection réfrigérateur infirmerie et personnel :1 fois/ semaine avec liquide vaisselle et Purell ; contrôle de la température 1 fois/ jour.

---

<sup>1</sup> Réanimation Cardio Pulmonaire



### 5.3. Désinfection du matériel de l'environnement du client

- Matériel habitant (fauteuil roulant, déambulateur, canne) : désinfection au besoin et minimum 1fois /semaine avec Nosocomia, les coussins 1 fois/mois lavage à la machine (avec Activ délicat) ou Nosocomia surf.
- Urinaux et bassins : désinfection 1 fois/jour, avec une dosette d'Apesin.
- Les chaises percées et chaises de douche sont désinfectées après chaque utilisation

Pour les transports des clients, les voitures et le mini bus sont contrôlés tous les mois au niveau de la mise en conformité des papiers, matériel obligatoire, fonctionnement général du véhicule, contrôle des niveaux.

### 5.4. Le nettoyage des lieux de vie commune





















Päiperléck étant soucieuse de la santé de ses travailleurs fournit autant que possible du matériel ergonomique, facile de manipulation et d'entretien et dispense une formation en sécurité ergonomie sur l'utilisation efficace et sûre du matériel tout en minimisant les risques de blessures liés au travail et en optimisant l'ergonomie pour prévenir les tensions musculaires et les blessures associées à une mauvaise posture ou à des mouvements répétitifs.

Le personnel de nettoyage dispose de chariot léger, facile de manipulation avec tout le matériel nécessaire de nettoyage : brosse ergonomique pour laver au sol, petite brosse et ramassette, 4 bacs en hauteur pour l'eau et produits de nettoyage, ensemble de produits de nettoyage selon l'indication, plusieurs chiffons de couleurs différentes pour chaque utilisation et d'un aspirateur.

Pour les grandes surfaces comme les couloirs, la salle à manger, la stuff, il dispose d'une autolaveuse, elle est sur batterie.

Le foyer du jour et la résidence est nettoyée entièrement du lundi au samedi. Les sanitaires communs sont nettoyés avec une fréquence de trois fois par jour. Les poubelles sont vidées au minimum une fois par jour.



























Afin de respecter au mieux l'hygiène et la propagation des microbes, une procédure pour le personnel de nettoyage/cuisine/restauration a été réalisée. Avant chaque prise de poste de travail et autant de fois que nécessaire le lavage des mains et/ou la désinfection sont recommandés.

PAPIERLECK - Résidence AM PARK - BISSEN													
BISSEN													
HYGIENE DES MAINS													
Plan de nettoyage et désinfection													
SURFACE	PRODUIT	DOSAGE TEMPERATURE	METHODE				FREQUENCE	CONTROLE	RESPONSABLE				
<b>LAVAGE DES MAINS</b>	 savon moussant TPX 1200ml 5378-02 Antiseptique Gojo	1 dose									En cas de salissure, après l'utilisation des toilettes et avant la manipulation d'aliments		
<b>DESINFECTION DES MAINS</b>	 Purell Advanced gel hydroalcoolique 700ml LTX										Avant et après chaque action contaminante		


Afin de respecter les normes en vigueur en matière de nettoyage des différentes pièces du foyer du jour et de la résidence (logements, locaux communs, foyer, salle à manger, salle de repos, sanitaires, cuisine, plonge, sous-sol) ainsi que l'entretien des appareils et gros ustensiles de cuisine, des fiches avec des icônes ont été réalisées pour le service d'entretien et de cuisine/restauration (Annexe 56 : Synthèse des produits utilisés pour le nettoyage dans la résidence).

Ces fiches renseignent sur le mode opératoire de nettoyage et de désinfection, avec les précautions d'utilisation pour le personnel (utilisation de gants, de lunettes de protection, temps de pose des produits, indications spécifiques pour chaque produit d'entretien). Elles sont disposées à des endroits stratégiques pour une utilisation optimale.

En voici un exemple

PAPIERLECK - Résidence AM PARK - BISSEN										
BISSEN										
LOCAUX COMMUNS										
Plan de nettoyage et désinfection										
SURFACE	PRODUIT	DOSAGE TEMPERATURE	METHODE				FREQUENCE	CONTROLE	RESPONSABLE	
<b>CLAVIER ASCENCEUR</b>	 Spray Purell 32675-06 désinfectant de surfaces 750ml	prêt à l'emploi						1 fois par jour		
<b>MAIN COURANTE</b>	 Spray Purell 32675-06 désinfectant de surfaces 750ml	prêt à l'emploi						1 fois par jour		
<b>ASCENCEUR (MIRROIR, MUR, PORTE)</b>	 Liquide nettoyeur vitres Eco-Top 750ml	PRET A L EMPLOI						1 fois par semaine		
<b>SURFACES INOX</b>	 FOOD LINE LIQUIDE NETTOYANT INOX 750ml	prêt à l'emploi						1 fois par semaine		

Plan généré le 19/07/2022      Responsable : Madame Isabel GONCALVES

TOUSSAINT  
Tel: 03 87 95 14 74      

Une fiche de suivi du nettoyage et de l'entretien par semaine permet de vérifier leur réalisation. En voici un exemple :

PAPIERLECK - Résidence AM PARK - BISSEN  
BISSEN

**LOCAUX COMMUNS**



Fiche de suivi et de nettoyage  
Semaine : ... / ... / ..... au ... / ... / .....

SURFACE	Lundi	Mardi	Mercredi	Judi	Vendredi
CLAVIER ASCENCEUR (1 fois par jour)					
MAIN COURANTE (1 fois par jour)					
ASCENCEUR ( MIROIR, MUR, PORTE) (1 fois par semaine)					
SURFACES INOX (1 fois par semaine)					
TELEPHONE (1 fois par semaine)					
POIGNEES DE PORTE INTERRUPTEURS (1 fois par jour)					
POUBELLES (1 fois par jour)					
Signature					

## 6. Projet d'orientation du CJPA : Offre éducative et animation socio-culturelle

### 6.1. Activités proposées

La liste n'est bien entendu pas exhaustive mais les activités que les bénéficiaires auront le plaisir de retrouver chaque semaine toucheront les domaines du bien-être, de la culture, de la cuisine, des promenades, des commissions, des jeux de société, du bricolage, de la lecture, de la musique, de la couture, du jardinage, de la kiné gymnastique et de la peinture/du dessin.

L'équipe proposera également régulièrement des excursions qui sont toujours des moments forts permettant de quitter le quotidien et de retrouver la vie séculaire en donnant à la personne âgée la possibilité de faire encore partie de la société.

Le personnel CJPA organisera aussi des activités en partenariat avec les structures de l'enfance et/ou de la petite enfance des environs pour promouvoir le partage intergénérationnel. A Bissen, il s'agit de la Maison Relais « Un der Atert » de la commune.

Les activités sont rythmées par les grands temps forts de l'année, les saisons et les traditions luxembourgeoises, favorisant ainsi un ancrage temporel de la personne âgée.

Le planning des activités de la semaine sera accroché au sein du CJPA.

Chaque semaine, un service religieux est organisé au sein même de la résidence par le pasteur de la paroisse de proximité.

Les paragraphes suivants expliquent quelques activités principales de notre centre de jour.

### **Activités manuelles**

Dans le cadre des travaux manuels, différents travaux de tricot et de couture sont effectués. Il s'agit de conserver, voire de faire revivre, les coutumes des usagers. Le travail manuel est un rassemblement et partage convivial qui fait appel aux capacités cognitives et motrices fines. Pour la bonne cause, et donner du sens à nos projets, nous souhaitons à l'avenir, donner des vêtements que nous avons confectionnés nous-mêmes à des institutions sociales.

### **Gymnastique :**

Un groupe de gymnastique a lieu chaque semaine. Ce projet nous tient particulièrement à cœur car l'activité physique est un élément important pour le maintien de la qualité de vie et la préservation des capacités restantes. Ce groupe est dirigé en collaboration avec les thérapeutes de la résidence.

### **Atelier de cuisine et de pâtisserie :**

Une fois par semaine, l'atelier cuisine a lieu au Centre de Jour. Un menu complet, de l'entrée au dessert, est élaboré et préparé par les bénéficiaires. Ils utilisent pour cela leurs propres recettes de la maison et les ingrédients récoltés dans le jardin. La table est préparée et le repas est pris en commun. Cela crée un moment d'échange et de convivialité tout à fait particulier et extrêmement riche.

Ces souvenirs sont consignés dans une sorte de livre de cuisine, dans lequel la recette est écrite et des photos sont collées.

Des pâtisseries sont également régulièrement préparées au Centre de Jour. Ces pâtisseries sont dégustées l'après-midi dans un cadre agréable avec du café, de la musique et des conversations amusantes. Pendant la période de Noël, le four de notre cuisine tourne à plein régime, car nous préparons des biscuits pour les marchés de Noël dont les produits sont mis à la vente pour l'intérieur de la Résidence comme pour l'extérieur. Cela crée une ambiance toute particulière à l'approche de Noël dans notre Centre de Jour, placée sous le signe du partage.

### **Diverses activités cognitives :**

Des activités cognitives sont organisées plusieurs fois par semaine. On y résout entre autres des énigmes de toutes sortes. On joue aussi plus souvent à des jeux de société en petits groupes, comme le Rummikub ou les Petits chevaux.

Une fois par semaine, un après-midi bingo est organisé. Le fait de deviner ensemble favorise la cohésion entre pairs au Centre de Jour. Des discussions s'engagent sur la vie d'avant, on se découvre des points communs et on apprend à mieux se connaître. En outre, les compétences cognitives sont maintenues ou du moins, travaillées.

## 6.2. Objectifs thérapeutiques

L'équipe socio-éducative et de soins du CJPA construit et met en place des actions socio-éducatives au profit de bénéficiaires de soins selon des objectifs individuels spécifiques et identifiés, proposés et organisés sous la forme d'un accompagnement collectif.

Les activités proposées sont variées et portent sur les centres d'intérêts identifiés des personnes âgées dès que cela est possible.

Quelle est la fonction du personnel socio-éducatif dans un établissement accueillant des personnes âgées ?

Tout d'abord, il va accompagner la personne dans sa globalité et non avant tout autre chose comme une personne avec des pertes, des maladies, des restrictions physiques et cognitives.

Bien sûr, il va s'y intéresser mais ce qui va l'occuper au premier plan c'est avant tout de connaître l'histoire de vie du client, ce qu'il aime faire, ce qui le passionne, ce qui fait qu'il est lui, dans toute sa singularité.

D'autre part, il va chercher à lutter contre cette idée d'ennui et de désintéressement de la personne. Sur cette question de l'ennui, s'agit-il vraiment de cela ou plutôt de sentiment d'inutilité sociale et de perte de sens des activités proposées ?

Le personnel du CJPA va ainsi rechercher les envies de ses usagers et cela aura des répercussions positives sur l'état tant psychique que physique de la personne âgée.

Il va promouvoir des espaces d'expression de toutes sortes répondant à une demande des usagers, des espaces potentiels pour chacun, pour se réaliser.

Ainsi, la notion du prendre plaisir et la recherche de réactivation de rôles sociaux sont au cœur des activités proposés même si bien sûr, des objectifs individuels ont été réfléchis pour chaque usager.

Il est dans une démarche constante de favorisation de la vie sociale : il permet la rencontre, l'échange, la convivialité entre pairs mais pas seulement. La relation avec la société réelle doit être promue à chaque occasion afin de contrebalancer notamment les différentes pertes de statuts (actif/pensionné, père/grand-père, ...).

Le but de cette démarche sociale est bien de nourrir des raisons de vivre, de redonner tout autre sens à la vie. En outre, cela peut passer également par la proposition d'endosser des rôles sociaux au sein du CJPA.

### 6.3. Participation et inclusion du bénéficiaire dans la vie sociale du CJPA

Autant que faire se peut, le personnel toute catégorie confondue veillera à promouvoir l'inclusion du bénéficiaire dans les choix à réaliser et, fera notamment remonter au Chargé de Direction les éventuelles suggestions et remarques des usagers.

En outre, le personnel sollicitera l'avis et encouragera à chaque fois que cela sera possible, l'expression des usagers afin de respecter une volonté forte de l'entreprise : celle de la personne âgée au centre.

Cela passe notamment par le maintien de l'ambiance et des conditions nécessaires à l'expression des attentes, des désirs, des besoins, des souhaits... En résumé, l'expression de la pulsion de vie de chacun.

Sans cela, les activités proposées risquent de n'être que des simulacres dont le sens et l'objectif restent vagues et flous, dépourvus de sens. L'activité occupationnelle n'a de sens que lorsqu'elle répond à un désir.

De même, si l'on considère le principe d'autodétermination, que penser du droit à l'ennui, du besoin de solitude ? Ne sont-ils pas deux aspects à respecter ?

Comment distinguer l'ennui normal (placé du côté du vivant) de l'ennui morbide (tourné du côté de la mort) ?

Et comment surmonter la frustration des équipes socio-éducatives devant cette réticence à participer des usagers ?

Pour sortir de ces considérations infernales, le personnel socio-éducatif doit se recentrer sur la recherche des désirs et d'envies qu'il structure autour de l'espace potentiel symbolique de chacun. Cet espace potentiel est le lieu du jeu, de la culture, de l'expression, des symboles, de la créativité qui naît dans l'enfance et demeure jusqu'à la fin. Il révèle le sens à donner à la vie.

Au contraire, l'activité occupationnelle arbitraire empiète sur cet espace potentiel dangereusement en imposant les intentions des autres, du personnel en l'occurrence. L'ennui peut alors s'y enraciner et grandir.

En conclusion, l'activité qui se base sur l'élan de vie, promeut le partage entre humains, le plaisir et l'expression.

### 6.4. Ouverture sur l'extérieur et partenariats

Nous avons développé un partenariat avec la maison relais de la commune afin de pouvoir créer un lien intergénérationnel profitable à ces populations situées aux deux âges de la vie.

Enfin, il nous tient beaucoup à cœur de considérer notre CJPA non pas comme une structure fermée, repliée sur elle-même et vivant en autarcie mais, au contraire, de la faire vivre et s'ouvrir au monde extérieur autant que possible, c'est-à-dire, de favoriser l'ouverture des usagers à la société de sorte qu'ils puissent encore (res)sentir qu'ils en font partie.

Les sorties et excursions seront favorisées le plus possible y compris en dehors des heures d'ouverture du Centre de Jour lorsque par exemple les usagers souhaitent aller voir une pièce de théâtre. Dans cette dernière occurrence, le planning du personnel est modifié de manière extraordinaire pour pouvoir rendre l'événement possible.

Nous sommes également en contact de manière régulière avec la commune de Bissen afin de pouvoir participer à différents projets citoyens qui permettent l'intégration de nos aînées au sein de la commune dans laquelle ils résident. Nous participons par exemple chaque année au marché de Noël organisé par la commune où nous mettons en vente des biscuits réalisés par les résidents.

En outre, nous sommes soucieux de pouvoir partager des partenariats avec d'autres types d'associations et ou services d'aide à la personne. Nous avons par exemple le Tricentenaire qui dispose d'une chocolaterie sous forme d'ateliers protégées pour personnes en situation de handicap ici à Bissen. Nous avons déjà à plusieurs reprises organisé des visites en groupe afin d'aller à leur rencontre et découvrir leurs créations.

### **6.5. Projet : Chien de visite**

Le site du CJPA Bissen a la chance d'accueillir un chien de visite une fois par semaine au sein de sa structure.

« Joe » est actuellement la mascotte à 4 pattes de notre CJPA. Il est très apprécié par les résidents et clients externes. C'est un chien qui se montre particulièrement à l'écoute des personnes.

Sa venue est réglementée pour un règlement interne signé par son propriétaire (collaborateur au sein du CJPA) et la société Päiperléck. (voir pièce jointe).

Cela permet d'avoir un cadre clairement défini pour le bien-être de l'animal ainsi que pour nos résidents.



## 6.6. Projet autour du bois

L'intégration d'un atelier bois au sein de nos activités offre une multitude d'opportunités. Cette approche artisanale offre non seulement l'occasion de développer des talents créatifs, mais a également des impacts positifs sur la santé mentale, physique et émotionnelle de nos clients.

Dans notre Centre de Jour, nos aînés pratiquent le travail du bois. Cette technique offre la possibilité de créer des pièces uniques. Tout au long de l'année, plusieurs fois par semaine, nous réalisons divers projets autour du bois.

Pendant la période précédant Noël, la fabrication de décorations festives est au cœur de nos activités. Cette période remplit notre Centre de Jour d'une atmosphère joyeuse et chaleureuse, alors que des décorations artisanales sont créées ensemble en prévision des festivités à venir. Une partie des créations est vendue lors du marché de Noël de la résidence, conférant à notre Centre de Jour une atmosphère particulièrement charmante pendant la saison des fêtes.

L'atelier bois poursuit plusieurs objectifs importants, allant au-delà de la création d'objets. L'atelier offre aux personnes âgées la possibilité de développer leurs compétences artistiques et de bénéficier d'une liberté de création personnelle dans leurs projets. En travaillant le ponçage, la motricité générale est renforcée. Cela est particulièrement important pour les personnes âgées, car cela contribue à maintenir la dextérité et la mobilité des membres.

Dans l'environnement communautaire du Centre de Jour, nous encourageons l'interaction sociale en permettant aux aînés d'échanger leurs expériences et leurs idées, et de se soutenir mutuellement. Cela contribue à renforcer l'estime de soi et la confiance en soi. De plus, la transmission des idées ainsi que des compétences contribue à préserver les savoirs de chacun.

Il est particulièrement important que même les personnes âgées atteintes de démence puissent participer à ces activités. La nature structurée de l'atelier bois favorise non seulement leurs capacités cognitives, mais offre également une expérience apaisante et thérapeutique qui peut contribuer à améliorer leur qualité de vie.

Dans l'ensemble, nous considérons l'atelier non seulement comme une activité riche en soi, mais aussi comme une source précieuse de joie, d'apprentissage et de communauté. L'intégration de l'atelier bois dans la vie quotidienne de notre Centre de Jour contribue à enrichir la vie de nos aînés de multiples façons.

Depuis la mise en place de cet atelier, nous avons déjà réalisé plusieurs pièces uniques : bacs de jardinage pour notre projet potager, porte manteau, boutique ambulante, ...

### 6.7. Projet Poterie

Un membre du personnel socio-éducatif de Päiperléck a reçu une formation spécifique au métier de tourneur-potier-émailleur. Il anime une journée par mois, un atelier poterie au sein de chaque CJPA de la société Päiperléck.

Ces ateliers intéressent généralement le plus grand nombre et sont des moments forts en termes de partage, de sensations éprouvées, d'écoute du sens du toucher (notamment lorsque d'autres déficits sensoriels sont présents). I

Ils renforcent l'estime de soi et la confiance en soi à travers l'expression de la créativité. Les rendus sont de toute beauté.

### 6.8. Projet excursions et sorties

Le Centre de Jour propose un large éventail d'excursions auxquelles les visiteurs peuvent s'inscrire. L'offre dépend de leurs souhaits. Il est par exemple possible de se rendre dans un centre commercial. Des expositions sur différents thèmes culturels sont également visitées et des sorties au restaurant sont organisées. Depuis cette année, le théâtre du village de Bissen est également au programme.

Le CJPA propose à ses usagers des sorties hebdomadaires (un jour et un horaire fixe) afin de conférer à chaque usager la possibilité d'avoir accès à des denrées alimentaires et à des produits de première nécessité (réalisation des courses en grandes surfaces).

En outre, l'équipe du CJPA veille à proposer régulièrement à ses bénéficiaires, des sorties leur permettant le renouvellement de leur garde de robe ainsi que de leurs chaussures.

Des soins de pédicure et de coiffure sont proposées au sein même de la Résidence Am Park de façon régulière moyennant un coût extra (les usagers prennent rendez-vous).

En général, les excursions sont sélectionnées en fonction de la localité géographique du CJPA ainsi qu'en favorisant l'expression des envies des clients (restaurants, centres commerciaux, grandes enseignes, lieux mythiques, traditions, ...).

En outre, les usagers ont la possibilité de partir en vacances avec le Centre de Jour une fois par an. Celles-ci sont organisées par le personnel et accompagnées par une équipe pluridisciplinaire de la résidence Am Park. Les clients ne doivent s'occuper de rien et peuvent passer un bon moment ensemble et, par exemple, aller une nouvelle fois à la mer.

Un projet de vacances est à nouveau à l'étude, de manière à pouvoir quitter, le temps de quelques jours, totalement, les murs du CJPA.

## **Rencontres**

Le CJPA est un lieu de rencontre entre pairs mais pas seulement.

En effet, il tient à cœur de l'équipe socio-éducative et soignante d'encourager des rencontres régulières avec d'autres CJPA : des rencontres inter-foyers (olympiades, ...) ainsi que d'organiser des rencontres avec les proches et la famille des personnes âgées accueillies. Ces moments d'échange et de partage informels sont propices à la création d'un lien fort de confiance.

En effet, les différents CJPA de Päiperléck se réunissent au cours de l'année. Des fêtes traditionnelles et des après-midis dansants sont organisés en commun. Des après-midis créatifs communs sont également organisés, au cours desquels on peut par exemple bricoler une décoration. Il y a toujours un bel échange entre les pairs et des amitiés se créent en dehors de leur propre Centre de Jour.

Ces rencontres interviennent notamment à l'occasion d'un marché de Noël, d'un marché de printemps ou encore d'un événement « grillades d'été ».

Ces moments sont aussi l'occasion de présenter à un public extérieur (le CJPA est alors ouvert à tous), une vitrine des créations réalisées par les usagers, ce qui ne manque pas de renforcer le sentiment de fierté de ces derniers.

### **6.9. Parc automobile**

Le parc automobile du CJPA est composé d'un minibus permettant le transport de huit personnes à la fois dont une place pour un fauteuil roulant (permis B) ainsi que d'un véhicule simple type petit SUV (assise haute) de cinq places.

Le besoin pourra être revu en fonction du besoin.

Ces véhicules permettent le transport aller-retour journalier des usagers depuis leur domicile jusqu'au CPG ainsi que lors des excursions et sorties.

D'autres véhicules sont à la disposition du foyer d'accueil et peuvent être empruntés selon les besoins.

## **7. Projet d'accompagnement personnalisé de l'utilisateur**

Ce projet d'accompagnement, basé sur une concertation pluridisciplinaire met un point d'honneur à la réalisation de projets individualisés dont le but ultime est l'amélioration continue des pratiques ainsi que la promotion du maintien de la meilleure qualité de vie possible pour ses clients.

### **7.1. D'Liewe geet weider**

Il s'agit d'un véritable défi, répondant aux directives ministérielles : celui de promouvoir l'individualité de chacun au sein d'une structure collective au travers d'un Projet de Vie Personnalisé pour le client (PVP).

Explorant les besoins, l'autonomie restante, les ressources et les projets/désirs des usagers, le projet de vie personnalisé est source de cohésion et de cohérence tant au sein des équipes que des bénéficiaires.

La raison d'être d'un tel projet est d'améliorer la qualité de vie des personnes en leur permettant de rester acteurs de leur vie et de rejeter la passivité de l'attente dépourvue de but.

A titre d'exemple, l'équipe du CJPA s'intéresse à pouvoir répondre au besoin de spiritualité de ses usagers lorsque cela est possible, par exemple, en assistant à la messe dispensée au sein de la Résidence.

Les usagers peuvent par ce biais retrouver l'importance et le plaisir des détails qui nourrissent le quotidien de chacun et l'espace potentiel.

De plus, une fois établi, le Projet de Vie Personnalisé servira à définir, mettre en place et à suivre les objectifs (dont thérapeutiques) de la personne.

Dans cette dimension, le CJPA en tant que Centre de Jour au service de la pulsion de vie des personnes âgées, occupe une place maîtresse pour faire vivre un tel projet.

Il s'agit quelque part d'un réel engagement « humanitudien » du CJPA, à l'égard de la personne, qui a le droit de bénéficier d'un accompagnement sur mesure.

Il repose notamment sur trois axes de développement de l'individu :

- Conserver ce qui procure du plaisir et qui fait sens pour la personne à travers notamment le recueil des habitudes de vies du client
- Promouvoir l'envie et redonner envie au client
- Lui permettre de continuer à s'inscrire dans le siècle, dans la vie sociale et civique

***Le projet de vie du client se base notamment sur les deux derniers principes de l'Humanitude® définis ci-dessous :***

## **Lieu de vie, lieu d'envie**

Chaque résidence se veut poursuivre l'objectif de devenir un lieu de vie, qui donne envie d'avoir envie pour ses habitants, il en est de même pour les CJPA.

En effet, chaque résidence présente sa particularité, autant au niveau architectural que par rapport aux animations proposées ainsi qu'au cadre et ambiance donné, d'où l'importance de l'investissement en termes d'infrastructures et /ou de « décorations » apportées au sein des différents endroits, comme le restaurant, les couloirs, l'entrée, ... Il en est de même pour le CJPA tout comme pour le domicile du client.

A noter que le CJPA occupe une place centrale lorsqu'il s'agit de parler de vie sociale au sein d'une résidence.

Bien sûr, le domicile du client est historiquement, dans une grande majorité de cas, un lieu qu'il a lui-même, durant une période plus ou moins longue (à noter que nombre de personnes âgées de la génération actuelle vivent encore dans le logement marital), aménagé et réaménagé avec les grands événements de l'existence (naissances, départ des enfants, pension), décoré et redécoré voire construit en partie. C'est indubitablement le lieu premier de vie et de toutes les envies.

Cependant, qu'advient-il lorsque le grand-âge survient avec son lot de pertes ? Que reste-t-il du lieu de vie lorsque son aimé(e) décède et que chaque porte, chaque petit coin d'espace nous le rappelle douloureusement ? Peut-on dire que l'on jouit encore de son domicile lorsque l'étage lié au temps d'avant, à la vie, devient inaccessible ou dangereux d'accès et lorsque la fatigue s'en mêle et que tout projet d'aménagement devient un lourd effort ? De même, se sent-on encore chez soi et libre d'envies lorsque l'on emménage chez ses enfants ? Que se permet-on encore ?

Dès lors, il apparaît plus nettement les problématiques rencontrées autour de cette notion de lieu de vie, lieu d'envie : comment lui rendre sa vie et comment faire pour qu'il suggère encore des envies ? Quel rôle le CJPA peut-il jouer dans cette problématique ?

Lorsque l'habitant a emménagé dans une chambre de la résidence sans son mobilier, parfois sans ses souvenirs, quel rôle peut prendre le CJPA pour travailler cette situation ? Et pourquoi pas contacter les proches pour leur demander de l'aide sur un projet d'activité biographique au travers de vieilles photos...

Le fait d'apporter des réflexions autour de l'importance de l'ambiance et du cadre est repris sous l'appellation de la « thérapie du milieu ». Il a été prouvé scientifiquement que la disposition des meubles, la couleur des murs, le type de vaisselle, ou même la décoration d'une pièce, engendre des effets sur les humeurs des personnes, et plus particulièrement encore, au niveau des personnes âgées présentant un trouble neurodégénératif.

L'autre aspect en lien avec le lieu de vie, lieu d'envie est l'importance des repas. La prise des repas constitue, chez beaucoup de personnes âgées, malheureusement, l'unique élément qui rythme leur journée. Chez Päiperléck et particulièrement au sein des CJPA, nous souhaitons ainsi privilégier les moments de repas en les rendant comme des instants de partage et de convivialité. Manger seul est effectivement une sine cure, surtout lorsque la sensation de faim disparaît. A ce niveau, le CJPA, en accueillant les personnes toute la journée, a un grand rôle à jouer et un impact particulier notamment sur le moral des clients.

Lorsque nous parlons sociabilité, nous parlons ici également des activités en tout genre proposées aux personnes âgées. Nous souhaitons insister sur l'importance de mener à bien des activités adaptées, en lien avec les habitudes de vie des personnes. Il convient d'encourager la personne à développer de nouvelles idées et envies pour lesquelles, l'équipe socio-éducative constituera l'aide et la sécurité pour leur réalisation.

Lorsque nous pensons au mot « activités », nous pensons souvent aux loisirs, aux jeux ou à l'artisanat. Pour la personne atteinte d'un trouble neurodégénératif, tout devient une activité : s'habiller, manger, se laver, épousseter, passer l'aspirateur, écouter de la musique, regarder un film, des jeux, de la musique, du bricolage, des sorties, etc. En effet, la personne âgée souffrant de troubles neurodégénératifs à un stade avancé va plutôt apprécier de baigner dans un bain ambiant positif. En Humanitude®, il a un profil social dit de « consommateur » tandis que la personne présentant des troubles cognitifs mineurs à modérés va pouvoir être davantage participatif et même, apporter une partie de l'idée, il est en ce sens dit « consommateur ». Enfin, la personne cognitivement intègre sera capable d'imaginer de nouveaux projets, avoir de nouvelles idées ou envies telles que changer son mobilier de place, réaménager l'espace, ranger ses armoires et ses placards, changer un ou des éléments de décoration, planifier tel ou tel achat, ... Il est dit « acteur ».

Chaque personne est unique avec ses goûts et ses dégoûts et son niveau de démence, et différentes activités fonctionnent pour différentes personnes, et cela, encore une fois, doit être décrit dans le PVP.

## **L'ouverture vers l'extérieur**

Par ouverture vers l'extérieur, nous comprenons l'importance des regards extérieurs, autrement dit : l'entretien des liens familiaux, sociaux, communaux et culturels tout comme de la dimension civique.

Nous souhaitons permettre à nos clients, de continuer à maintenir des relations privilégiées avec leur entourage familial et social tout comme à faciliter l'accès aux pratiques culturelle et culturelle ou encore, de maintenir l'ancrage dans la cité et la vie séculaire. Il est primordial de pouvoir maintenir ces relations qui concourent pleinement à un effet bénéfique sur la santé physique et psychique du client. L'importance des sentiments d'inclusion et d'utilité est fondamentale, notamment chez la personne âgée. L'entretien des liens familiaux passe, entre autres, par une certaine flexibilité par rapport aux heures de passage du CJPA lors des transports tout comme en favorisant parfois le repos de l'aidant lors des journées passées en Centre de Jour. Le CHPA peut être également l'opportunité d'aller à la rencontre de l'autre et de ses pairs. Il s'intéresse également à restaurer les habitudes de vie antérieures de la personne.

Pour l'entretien des liens sociaux, culturels et culturels, de nombreuses activités peuvent prendre forme. Effectivement, il est intéressant de permettre la fréquentation de lieux de collectivité comme le CJPA, des lieux religieux mais également de maintenir des routines telles que la fréquentation hebdomadaire d'un restaurant, le jour dédié aux commissions, celui du coiffeur ou encore du goûter chez les amis. Une autre possibilité serait de permettre aux clients l'émergence de nouvelles envies, en proposant des sorties spécifiques, tout en lien avec leurs habitudes de vie décrites dans le PVP. Les sorties et les excursions organisées par le CJPA autant d'opportunités de permettre cette ouverture dans le siècle et le maintien des habitudes et des activités qui font sens pour la personne.

Finalement, l'ouverture vers l'extérieur est également définie par le fait de pouvoir être libre d'aller et venir. Pour un client présentant une perte importante au niveau de la motricité globale tout comme un client souffrant de troubles neurodégénératifs, le besoin de se mouvoir, d'aller et venir, reste vital voire, il est fréquemment particulièrement exacerbé lorsqu'une démence est présente. C'est pourquoi, il est absolument primordial de réfléchir à l'exercice de cette liberté, en toute sécurité.

Il est patent de prendre les dispositions nécessaires en termes de sécurité au sein du logement de la personne (lorsque la personne vit partiellement seule, une discussion et un plan d'action sont couramment indispensables, réalisés auprès des proches) et là encore, le CJPA peut être une solution en assurant une surveillance et un encadrement d'une personne par exemple, le temps des horaires de travail de son aidant.

Néanmoins, ce principe de liberté, en lien avec la démarche Humanitude®, est soutenu pour l'ensemble des clients au sein de nos équipes CJPA et, à ce titre, fait partie intégrante du PVP. Les équipes des Centres de Jour favorisent autant que possible les sorties pour répondre à ce besoin naturel de sentiment de liberté.



## 8. Système de gestion de la qualité

Chez Päiperléck, la qualité est au cœur de notre engagement envers nos patients. Pour maintenir un niveau élevé de qualité et d'excellence dans nos services, nous avons mis en place un système d'audits internes réguliers.

### Audits des Dossiers Clients

Trois audits internes par an sont organisés sur chaque site (SADS et Infirmierie Résidence), au cours desquels nous évaluons les dossiers clients en utilisant une check-list basée sur les indicateurs et exigences de l'Administration d'Evaluation et de Contrôle (AEC).

Ces audits garantissent que nos protocoles de soins et nos interventions sont conformes aux normes de qualité et aux meilleures pratiques. L'objectif est de contrôler la traçabilité et la qualité des informations relatives aux clients ainsi qu'à ses droits, notamment lorsqu'ils sont bénéficiaires de l'assurance dépendance.

Les CJPA sont tenus de transmettre toute la documentation actualisée aux sites respectifs et cela quotidiennement.

### Conformité Médicamenteuse

Nous vérifions la conformité médicamenteuse en comparant les traitements préparés par nos infirmiers avec l'ordonnance médicale. Cette approche sécurise la distribution des médicaments et évite les erreurs. L'infirmier vérifie dans un premier temps la concordance entre le plan de médication retranscrit précédemment par un collègue et l'ordonnance médicale. Dans un second temps, une double vérification des traitements est effectuée au niveau de la pillbox ou du blister. Concernant ce point, le service qualité a édité et publié les flux de gestions médicamenteuses, disponibles et accessibles pour et par tous via le portail « Qualishare » (logiciel de management de notre politique interne Qualité Hygiène Sécurité Environnement (QHSE)).

### Conformité des actes :

Nous vérifions pour chaque acte infirmier planifié que nous sommes bien couverts par une ordonnance médicale. En effet, la concordance entre les soins prescrits et la réalisation de ces derniers est primordiale.

### Audit 5S - Tenue et Organisation de l'environnement de travail

Notre service qualité réalise quatre fois par an un audit 5S pour évaluer la tenue et l'organisation de l'environnement de travail dans lequel le personnel socio-éducatif et soignant évolue. Cette démarche a pour but de standardiser les postes de travail et de maintenir les bonnes pratiques (environnement de travail propre, ordonné et efficace).

### Audits qualité-Norme ISO 9001

Ces derniers sont réalisés à la fois en externe (organisme certifiant) et en interne. L'intérêt pour nous est d'établir un système de gestion de la qualité qui garantit la sécurité des prestations de soins et d'encadrement. Elle vise à standardiser les processus, améliorer la satisfaction des patients, optimiser les opérations internes et favoriser une culture de l'amélioration continue au sein de la société.

### Gestion des Réclamations

Les réclamations sont entrées sur notre portail de gestion documentaire (Qualishare). En effet, depuis janvier 2022, nous bénéficions d'un logiciel QHSE pour notre gestion documentaire. Grâce à ce portail, nous pouvons renseigner les réclamations avec la description précise des faits et le plan d'action y afférent ainsi que les retours positifs. Toute réclamation est renseignée sans délai dans le portail Qualishare et le délai moyen de réponse est de 1.5 jours. Le client reçoit un formulaire de plainte lors de la signature du contrat, s'il en a besoin, mais nous saisissons également dans le portail les plaintes qui nous parviennent par e-mail.

Nous utilisons le logiciel Qualishare pour surveiller et gérer les réclamations des clients, nous permettre de résoudre rapidement les problèmes rencontrés et afin d'apporter des améliorations continues à nos services. Une réunion est organisée une fois par semaine pour faire le point sur les dernières réclamations tracées. Cette réunion rassemble le service qualité, le responsable d'activité du service concerné et le travailleur désigné.

Les retours qui sont fait aux clients suite à une réclamation se font habituellement sur rendez-vous ou par téléphone, pour certains cas, un retour écrit complète le retour oral.

### Suivi des collaborateurs

Etant engagés dans une démarche d'amélioration continue, nous organisons également des suivis collaborateurs en interne. Ils sont réalisés par la Responsable d'Activité CJPA sur les différents sites de CJPA dont il a la responsabilité, en vue de faire du renforcement positif au niveau des bonnes pratiques et, de pouvoir détecter les anomalies en proposant des plans d'améliorations. Courant 2024, le concept d'Humanitude® sera intégré au niveau des suivis collaborateurs. Le suivi des collaborateurs se fait une fois par année.

### Satisfaction des usagers

Nous accordons une importance primordiale à la satisfaction de nos usagers. Chaque année, nous menons une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de nos clients, afin de recueillir leurs impressions et leurs retours d'expérience au niveau de nos services.

Cette démarche nous permet d'appréhender leurs besoins et leurs attentes de manière approfondie.

Le processus d'enquête est soigneusement mis en place par notre service qualité.

Un formulaire spécifique a été élaboré à cette fin, et, il est utilisé lors des rencontres avec nos clients, organisées par le Chargé de Direction du CJPA.

Ces rencontres nous permettent d'instaurer un échange constructif et personnalisé avec nos usagers, au cours duquel, leurs remarques et suggestions sont recueillies avec attention.

Nous considérons les retours de nos clients comme une ressource précieuse pour (ré)orienter notre amélioration continue.

Chaque commentaire est étudié avec rigueur, et nous nous efforçons de prendre en compte ces retours pour adapter nos pratiques et élever constamment la qualité de nos soins.

Cette démarche contribue à renforcer notre engagement envers le bien-être de nos usagers et à établir un lien de confiance durable avec eux.

Notre démarche de questionnaire de satisfaction annuel reflète notre engagement envers l'écoute attentive des besoins de nos usagers.

Nous apprécions leur collaboration dans notre quête d'excellence et nous sommes déterminés à mettre en œuvre les changements nécessaires pour garantir leur satisfaction et leur confiance.

## 9. Qualité de vie au travail

Nous reconnaissons que la qualité de vie au travail est essentielle pour favoriser l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs et garantir la prestation optimale de nos Centres de Jour pour Personnes Âgées.

### Etat des lieux

Voici comment nous mettons en œuvre une approche globale en faveur de la qualité de vie au travail au sein de notre société :

- **Onboarding** : (Formation complète et Accueil chaleureux) : Nous croyons que le bien-être commence dès l'arrivée. Nous assurons la formation des nouveaux collaborateurs, y compris les Chargés de Direction CJPA et les équipes socio-éducatives et soignantes, grâce à une approche individualisée et interactive
- La mise en place d'un « **Welcome Bag** » démontre notre engagement à les accueillir chaleureusement et à faciliter leur intégration.
- Satisfactions des collaborateurs : Nous attachons une grande importance aux retours de nos nouveaux collaborateurs. **Une enquête de satisfaction** leur est dédiée, nous permettant de mieux comprendre leurs premières impressions et d'identifier les points d'amélioration potentiels. L'ensemble des collaborateurs est écouté chaque année par le biais d'une enquête de satisfaction dédiée, en ligne. Ces résultats sont explorés lors de la revue de Direction annuelle puisqu'il s'agit d'un chiffre clé au sein de Päiperléck.
- **Coaching** pour le développement personnel et professionnel : Nous investissons dans le développement de nos Chargés de Direction CJPA en proposant un coaching interne. Cela favorise leur croissance professionnelle et renforce leur capacité à guider leurs équipes vers l'excellence. Un coach supplémentaire est à l'écoute des problèmes tant personnels que professionnels des responsables.

- **Catalogue de formations internes** : Nous mettons à disposition un catalogue de formations internes variées, permettant à nos collaborateurs de développer continuellement leurs compétences et de s'épanouir dans leur rôle au sein de notre équipe (dès le dernier trimestre 2023).
- **Délégation du personnel** : Nous informons régulièrement les collaborateurs de leurs droits et des différents moyens dont ils disposent afin de contacter la délégation du personnel. Cela permet de fluidifier certains échanges et d'optimiser les retours terrains ou les plaintes éventuelles.
- **Avantages** : Nous offrons des avantages tels que des réductions dans certains magasins et des avantages sur des souscriptions à des mutuelles, à des cartes de réduction.
- **Fête du Personnel** : Notre fête du personnel annuelle est une occasion pour célébrer nos collaborateurs et pour renforcer les liens au sein de notre équipe tout comme entre CJPA et auprès des autres services du groupe Päiperléck dans son ensemble. Cette convivialité contribue à un environnement de travail positif et stimulant.

En somme, notre engagement envers la qualité de vie au travail reflète notre reconnaissance de l'importance du bien-être de nos collaborateurs pour la réussite de notre mission. Nous croyons fermement qu'une équipe épanouie et valorisée est le moteur de la qualité de nos CJPA et de tous nos services en général.

### **Vision d'avenir et démarche RSE**

En 2023, Päiperléck fait le choix de former un responsable de projet, futur membre du comité d'éthique à la démarche RSE.

#### **La démarche RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) en bref**

En Humanitude®, d'autres indicateurs qualité existent. Parmi ces derniers, un se réfère à la Qualité de Vie au Travail (QVT). La QVT fait partie intégrante d'une plus large démarche qui s'appelle la Responsabilité Sociale des Entreprises.

Fort de plus de 1200 collaborateurs (dont 8 collaborateurs CJPA), le groupe Päiperléck s'est engagé à présent dans une démarche RSE et ce, depuis octobre 2023.

La RSE, c'est la Responsabilité Sociale des Entreprises qui regroupe l'ensemble des pratiques qu'une entreprise peut mettre en place afin de respecter les principes du développement durable.

Les principes du développement durable reposent sur le fait d'être économiquement viable, d'avoir un impact positif sur la société et ses collaborateurs et, enfin, de respecter l'environnement.

Voici une illustration afin de montrer les divers objectifs directement liés à la démarche RSE :

### Qualité de Vie au Travail (QVT)

Il existe 6 dimensions à la QVT :

1. Relations au travail et climat social
2. Contenu du travail
3. Santé au travail
4. Compétences et parcours professionnel
5. Égalité professionnelle pour tous

Management participatif et engagement salarial

Plus en détails, voici quels seront les futurs axes de réflexion au niveau de chacune des dimensions énoncées :

1. Relations au travail et climat social  
La dimension concerne globalement la vie quotidienne dans l'entreprise. Comment arrive-t-on à mettre en place cette dimension ?
  - Présence de salles de pause confortables pour les collaborateurs
  - Organisation de réunions régulières et prises de décisions communes
  - ...
2. Contenu du travail  
La dimension concerne spécifiquement les missions des collaborateurs. Comment arrive-t-on à mettre en place cette dimension ?
  - Marge de manœuvre laissée au collaborateur dans le choix et la manière de gérer ses missions
  - Souplesse dans l'organisation du travail dans l'entreprise
  - Répartition juste des missions
  - Bonne adéquation des objectifs avec les moyens de travail mis à disposition
  - ....
3. Compétences et parcours professionnel  
La dimension concerne le suivi des carrières et le management des talents. Comment arrive-t-on à mettre en place cette dimension ?
  - Intégration des nouveaux collaborateurs par le biais d'un programme d'Onboarding
  - Garantir un suivi régulier des collaborateurs dans l'entreprise
  - Mise en place de parcours de formations spécifiques
  - Qualité des entretiens individuels
  - Management des talents
  - ....

#### 4. Management participatif et engagement salarial

La dimension se concentre sur la possibilité de donner une place bien particulière aux collaborateurs.

Comment arrive-t-on à mettre en place cette dimension ?

- Mise en place d'échanges constructifs autour des missions de l'entreprise
- Donner le droit à l'erreur et ce, dans un contexte de culture juste
- Bonne gestion des plannings
- Création de programme de leadership
- ...

#### 5. Santé au travail

La dimension regroupe les actions de prévention et de gestion des risques professionnels.

Comment arrive-t-on à mettre en place cette dimension ?

- Aménagement de bureaux ergonomiques
- Création de programme de réinsertion professionnelle à la suite d'une maladie physique et/ou psychique
- Création de programmes de prévention en matière de santé mentale pour les collaborateurs
- ...

#### 6. Egalité professionnelle pour tous

La dimension soulève les questions d'inclusion et d'égalité homme-femme. Comment arrive-t-on à mettre en place cette dimension ?

- Mesures pour faciliter l'harmonisation des vies privées et professionnelles des collaborateurs
- Création de profils variés au sein de l'entreprise
- Création de comité d'éthique
- ...

### Culture juste

Par culture juste, on entend le fait de créer des conditions de confiance nécessaire afin de permettre la circulation des informations et de définir les comportements qui doivent être reconnus et valorisés. A l'instar de ces comportements, la culture juste définit également les comportements inacceptables qui doivent être sanctionnés.

Le dialogue, la responsabilisation et l'amélioration comportementale joueront un rôle primordial de même que le partage du même vocabulaire en la matière. Le premier pas vers une culture juste consiste à reconnaître et à accepter le droit à l'erreur. Chacun a le droit à l'oubli ou à l'erreur involontaire.

Il serait ainsi intéressant de créer une matrice de faits (à l'état de projet actuellement) pouvant déterminer, avant le recours à une mesure disciplinaire, les axes d'amélioration et les démarches de prévention de récidives à mettre en place selon la gravité des faits (en faisant la différence entre une inattention, une imprudence, une négligence ou une intention). Evidemment, il est clair que des entretiens de sensibilisation et de recadrage doivent avoir lieu avec les collaborateurs avant toute sanction, afin que le collaborateur, ayant commis une erreur, puisse éclaircir la situation devant ses supérieurs hiérarchiques.

## 10. Quelques mots pour conclure

Le Centre de Jour pour Personnes Âgées permet non seulement le maintien à domicile plus longtemps d'une population déjà fragilisée, mais également, et notamment grâce à son partenariat avec les Soins à Domicile et de la résidence Am Park de Bissen (sur place), d'acclimater en douceur des personnes âgées qui, un jour, nécessiteront peut-être d'intégrer un nouveau chez soi, au sein d'une structure d'hébergement pour la personne âgée.

Ainsi, le stress engendré par le départ du foyer familial sera moindre et la transition, plus douce.

En outre, ces personnes âgées en provenance de leur domicile, tisseront également des liens avec leurs pairs de la résidence bénéficiant eux aussi d'un accompagnement de groupe au sein du CJPA.

Le CJPA apparaît ainsi comme une structure centrale, charnière, au service du maintien de l'autonomie restante, de la lutte contre l'isolement social, du repli sur soi et de la perte d'estime personnelle de la personne âgée, permettant une acclimatation progressive à un nouvel univers, de nouvelles personnes, appartenant à la continuité de la vie du bénéficiaire.

Le CJPA de Bissen s'inscrit dans une dimension plus vaste : celle de l'accompagnement et du respect du cycle de vie de la personne âgée.

Nous tenons à remercier l'ensemble de nos collaborateurs, ainsi que nos partenaires et nos clients, leurs proches, pour leur confiance et leur contribution à notre mission. Ensemble, nous façonnons un avenir où la santé, le bien-être et le respect sont au cœur de tout ce que nous entreprenons, tournés vers le soin de demain.