

**Centre Grande - Duchesse Joséphine - Charlotte  
Junglinster**

**Contrat d'hébergement et de soins**

Entre les parties contractantes

Institution : Croix-Rouge luxembourgeoise  
Centre Grande - Duchesse Joséphine - Charlotte  
40, rue Rham  
L - 6142 Junglinster  
Représentée par : Jürgen Nellinger, Chargé de direction

Ci-après dénommée "l'établissement" et

En tant que résident(e) :

Prénom : .....  
Nom de famille : .....  
Né (e) le : .....  
Lieu : .....  
Réside actuellement à : .....  
Localité : .....  
Rue : .....  
Téléphone : .....

Ci-après dénommé(e) "résident(e)", est conclu le contrat d'hébergement et de soins  
comme suit:

Tutelle :  oui  non

Tuteur désigné par le tribunal :

.....  
.....

**Personne de confiance:**

Conjoint

Fils

Fille

autre personne: .....

Prénom: .....

Nom de famille: .....

Localité: .....

Rue: .....

Téléphone fixe : .....

Téléphone portable: .....

Email : .....

## SOMMAIRE

Page:

I. Généralités.....	4
II. Durée du contrat .....	4
III. Prestations proposées par l'établissement .....	5
❖ Hébergement.....	5
❖ Équipement de la chambre .....	5
❖ Installations communautaires .....	5
❖ Services de restauration .....	6
❖ Services complémentaires.....	6
❖ Assistance, services d'aides et de soins .....	7
❖ Prestations supplémentaires.....	8
❖ Assurances.....	8
IV. Règles d'emménagement et de déménagement.....	9
V. Obligations du résident.....	9
VI. Droits du résident .....	10
VII. Prix de pension.....	10
a.Généralités .....	10
b.Adaptation de prix en cas d'absence .....	11
VIII. Fin du contrat et résiliation.....	11
IX. Règlement d 'ordre intérieur .....	122
X. Protection des données et secret professionnel .....	122
XI . Modifications du contrat et autres dispositions.....	133

## **I. Généralités**

Les dispositions du présent contrat règlent les droits et obligations de l'établissement et du résident.

Ce contrat règle les principes de l'hébergement, de la restauration, des soins et de l'accompagnement du résident dans l'établissement.

Les lois suivantes ainsi que les dispositions d'exécution correspondantes constituent la base du contrat :

1. ASFT : Loi du 23 août 2023 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2. Accueil gérontologique : Loi du 30 avril 2004 ;
3. Loi sur l'assurance dépendance : Codes des assurances sociales : Loi du 19 juin 1998 ;
4. Loi sur l'assurance maladie : Codes des assurances sociales : articles 67 à 398.
5. Loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
  1. la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis
  2. la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Il est expressément convenu que le présent contrat n'est pas un contrat de bail au sens de la loi du 21 septembre 2006. Les droits accordés dans le présent contrat ne sont donc pas des droits de location au sens de la pré dite loi.

Les chambres sont à usage d'habitation exclusivement. Ni le contrat, ni certains droits contractuels ne peuvent être transférés à une tierce personne. Le résident n'est pas autorisé à céder la chambre à une tierce personne, même temporairement.

## **II. Durée du contrat**

Le présent contrat entre en vigueur à la date de sa signature. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Les prestations contractuelles sont fournies à partir du .....

### **III. Prestations proposées par l'établissement**

#### **❖ Hébergement**

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Chambre simple sans balcon | +/- 29 m <sup>2</sup> de surface |
| <input type="checkbox"/> Chambre simple avec balcon | +/- 29 m <sup>2</sup> de surface |

Toutes les chambres disposent d'une salle de bains adaptée aux personnes à mobilité réduite, d'une surface de +/- 6 m<sup>2</sup>.

#### **❖ Équipement de la chambre**

Les chambres sont meublées et disposent de :

- Lit médicalisé;
- Table de nuit;
- Armoire encastrée avec coffre-fort et réfrigérateur ;
- Trois chaises;
- Etagère avec table;
- Trois armoires encastrées au couloir ;
- Rideaux de fenêtres et rideau de douche.

Le résident a la possibilité d'utiliser, à titre payant, une ligne téléphonique et un accès Internet dans la chambre. Dans ce cas, l'appareil téléphonique est mis à disposition gratuitement. Les frais liés à l'utilisation sont indiqués dans la liste de prix annexée (voir annexe 1).

Chaque résident reçoit à son arrivée un médaillon (pendentif, bracelet) qui lui permet d'utiliser le système d'appel d'urgence infirmier de l'établissement.

Si le résident souhaite modifier l'ameublement, les frais forfaitaires mentionnés à l'annexe 1 lui seront facturés.

#### **❖ Installations communautaires**

L'établissement offre au résident des espaces de rencontre et de participation à la vie collective de l'établissement. Les conditions d'utilisation des locaux et des installations

de l'établissement sont précisées dans le règlement d'ordre intérieur prévu en annexe 3 du présent contrat.

### ❖ **Services de restauration**

L'établissement propose au résident les repas suivants, inclus dans le prix de la pension :

- Petit déjeuner;
- Déjeuner;
- Collation;
- Dîner.

Les horaires des repas sont fixés en fonction de l'organisation du restaurant et communiqués par voie d'affichage.

### ❖ **Services complémentaires**

Le prix de la pension comprend :

- Le nettoyage journalier de la chambre
- L'entretien de l'inventaire fourni par l'établissement
- La mise à disposition de draps, d'oreillers et de couettes ainsi que leur nettoyage
- Le lavage et le marquage des vêtements privés (il est expressément indiqué que seul le linge normal peut être nettoyé par l'établissement). Le linge délicat (cachemire, laine, fourrures, etc.) doit être nettoyé séparément par la famille
- Les charges relatives à l'eau, l'électricité et le chauffage
- Les impôts communaux (eaux usées, enlèvement d'ordures, etc...).

## ❖ Assistance, services d'aides et de soins

L'établissement assure toute l'année, 24 heures sur 24, une prise en charge pour les soins de base, les services d'aides et de soins ainsi qu'une prise en charge médico-sociale.

L'établissement tient à cet effet un dossier de soins digitalisé qui peut, si le résident le souhaite, également contenir des directives anticipées.

En outre, l'établissement propose aux résidents les services complémentaires suivants :

- Coordination de la visite médicale dans l'établissement ;
- Organisation de rendez-vous médicaux / d'hospitalisations ;
- Organisation de RV de coiffeur, de pédicure et de manucure ;
- Organisation des thérapies prescrites par un médecin et qui ne peuvent pas être fournies par l'établissement ;
- Mise en place d'une assistance spirituelle ;
- Organisation d'activités.

Les prestations de soins comprennent, en fonction de l'état de santé, des actes habituels et réguliers visant à maintenir les activités de la vie quotidienne, en cherchant à garantir la plus grande autonomie possible du résident. Ces prestations sont en principe pris en charge par l'assurance dépendance conformément aux dispositions légales en vigueur.

Dans le cas de l'assurance dépendance, les prestations se basent sur le plan de soins établi par l'administration d'évaluation et de contrôle de la CNS (AEC/CNS).

Pour les prestations de la caisse de maladie, l'ordonnance médicale sert de base.

Le cas échéant, la quote-part de l'assuré est facturée au résident.

En outre, les prestations supplémentaires souhaitées par le résident ou ses proches sont facturées. Il s'agit de prestations de soins qui dépassent le cadre fixé par l'assurance dépendance. Ces prestations sont facturées conformément aux tarifs en vigueur de l'assurance dépendance.

Les prestations comprennent en particulier

- L'aide à l'alimentation ;
- L'aide pour les soins corporels ;
- L'aide dans le domaine de la mobilité ;
- L'aide dans le domaine des éliminations ;
- Les services de conseil et de soutien ;
- Le soutien psychologique ;
- La fourniture de moyens auxiliaires ;
- Les prestations thérapeutiques et de soins sur prescription médicale ;
- La prise en charge complète en cas de maladie et de décès, ainsi que soins de la douleur et les soins palliatifs.

Dès que les besoins en soins du résident sont reconnus par l'assurance dépendance, la décision correspondante (plan de prise en charge) de la AEC/CNS devient partie intégrante du présent contrat.

#### ❖ Prestations supplémentaires

Toute prestation supplémentaire qui n'est pas comprise dans le prix de la pension est facturée au résident.

#### ❖ Assurances

L'établissement s'engage à souscrire les assurances suivantes :

- Une assurance responsabilité civile pour l'établissement ainsi que pour son personnel ;
- Une assurance responsabilité civile pour le résident ;
- Une assurance contre les dégâts d'incendie, le cambriolage et le vol ainsi que les dégâts des eaux. Cette assurance inclut également le mobilier personnel et les objets usuels du résident jusqu'à une valeur de 2.500 €. Sont applicables les dispositions de la police d'assurance. L'établissement n'est pas responsable du vol ou de la perte de bijoux, d'argent liquide ou d'autres objets de valeur du résident.



## **IV. Règles d'emménagement et de déménagement**

- Le résident déclare avoir pris connaissance de l'état de la chambre et signe une fiche d'état des lieux correspondant au plus tard lors de l'emménagement. Il utilise la chambre avec les précautions d'usage. Le formulaire correspondant est rempli par le résident ou son représentant en collaboration avec un technicien et est signé par les deux parties. Le résident s'engage à déclarer sa présence auprès du bureau de la population de l'administration communale de Junglinster
- Après le décès ou le déménagement du résident, un rapport sur l'état de la chambre est également établi la personne de contact en collaboration avec un technicien interne. Dans ce cas, les remises en état et les dommages causés par le résident sont déterminés. Le formulaire correspondant sera signé par les deux parties et les remises en état seront à la charge du résident ou de ses héritiers et seront déduits de la caution ou facturer sur le décompte final.
- Après le départ, la chambre est remise en état. Les frais effectifs sont à la charge du résident ou de ses héritiers et sont déduits de la caution ;
- Si les objets d'équipement ou les biens personnels du résident ne sont pas enlevés / éliminés dans les deux semaines suivant la fin du contrat, l'établissement confie un mandat à une entreprise externe pour l'enlèvement / l'élimination. La facture est à la charge du résident ou de ses héritiers.

## **V. Obligations du résident**

En contrepartie des services proposés, le résident s'engage à respecter les obligations suivantes :

- Obligation de payer le prix de pension résultant de l'alinéa correspondant et du règlement tarifaire (voir annexe 1) ;
- Respecter les autres résidents ;
- Respecter la dignité des autres résidents et du personnel ;
- Utiliser avec précaution les biens mis à sa disposition par l'établissement ;
- Porter et utiliser le système d'appel d'urgence ;
- Respecter le règlement d'ordre intérieur.

En cas de problèmes techniques ou de travaux de transformation, le résident accepte les perturbations afférentes ou, si nécessaire, un déménagement.

## **VI. Droits du résident**

L'établissement veille tout particulièrement, dans son domaine d'activité, au respect des droits suivants du résident :

- Droit au libre développement de la personnalité, au respect de la dignité humaine et de l'autodétermination, ainsi qu'au respect de la vie privée et de l'intimité ;
- Droit au respect du secret de la correspondance et des télécommunications ;
- Droit au libre choix du médecin ;
- Droit au respect des droits civils et constitutionnels, y compris, en particulier, le respect de l'autodétermination religieuse et politique ;
- Droit de circuler librement (droit de visite) ;
- Droit à l'égalité de traitement ;
- Droit de disposer de ses propres vêtements et objets d'ameublement dans la mesure où aucune nécessité de soins ne s'y oppose ;
- Le cas échéant, droit au respect des directives anticipées rédigées ;
- Droit à la gestion des plaintes

Le résident a le droit d'amener un petit animal domestique. Il doit cependant obtenir l'accord spécifique de l'établissement. La famille s'engage à prendre en charge l'animal en cas de maladie ou d'hospitalisation et après le décès du résident. Elle doit obligatoirement signer une déclaration correspondante (voir annexe 2).

## **VII. Prix de pension**

### **a. Généralités**

- Le prix de pension à payer pour les prestations contractuelles est fixé par l'établissement et figure à l'annexe 1 ;

La facturation est effectuée le mois suivant pour le mois précédent. Le paiement de la pension se fait par domiciliation bancaire 15 jours après l'émission de la facture.

Si le contrat débute ou se termine en cours de mois, le prix de la pension est calculé selon la règle du 1/30e.

- Avant d'emménager dans l'établissement, le résident verse la somme de 2.000€ à titre de caution. Cette caution sert d'une part à garantir la remise en état de la chambre et d'éventuelles réparations des objets d'ameublement au moment du départ. D'autre part, elle sert à couvrir les frais d'enlèvement et d'élimination des biens non récupérés après la fin du contrat. Si la caution

n'est pas ou pas entièrement utilisée, elle est remboursée. En revanche, si la caution ne suffit pas à couvrir les frais occasionnés, la différence est facturée au résident ou à ses héritiers ;

- Le prix de la pension et le remboursement en cas d'absences sont liés à l'indice des salaires (cote d'application de l'échelle mobile des salaires) et sont ajustés en conséquence à chaque augmentation de l'indice.
- Toute autre modification du prix de pension de la part de l'établissement est communiquée par écrit au résident au moins six semaines à l'avance. Les tarifs en vigueur au début du contrat sont indiqués à l'annexe 1 ;

### **b. Adaptation de prix en cas d'absence**

En cas d'absence temporaire du résident pour des raisons personnelles, le résident informe l'établissement de son absence au moins 2 jours à l'avance.

En cas d'absence temporaire du résident pour des raisons indépendantes de sa volonté (p.ex. hospitalisation) et d'une durée supérieure à 4 jours, l'établissement rembourse, à partir du 5ème jour, un montant partiel par jour (voir liste des prix annexe 1) pour les prestations non utilisées.

Le prix pour le jour du retour dans l'établissement est remboursé si le résident revient dans l'établissement après l'heure du déjeuner.

## **VIII. Fin du contrat et résiliation**

- Le résident peut résilier le contrat d'hébergement à tout moment en respectant un délai de préavis d'un mois. La résiliation doit être adressée à l'établissement par lettre recommandée.
- En cas de décès du résident, une indemnité de 2 % du prix de pension mensuel est facturée par jour à partir de la date du décès jusqu'à la libération complète de la chambre. Le paiement de cette indemnité ne dispense pas de l'obligation de libérer la chambre le plus rapidement possible, et au plus tard endéans les deux semaines.
- Le contrat prend fin après la libération de la chambre, la restitution des clés et la signature du rapport de l'état des lieux à la réception. Le formulaire correspondant est rempli par la famille ou la personne de contact en collaboration avec un technicien de l'établissement et signé par les deux parties.
- L'établissement peut résilier le contrat par lettre recommandée pour motif grave en respectant un délai de préavis d'un mois. Constitue notamment un motif grave la suspension de l'exploitation de l'établissement ou lorsque son exploitation est considérablement réduite ou modifiée dans sa nature et que

la poursuite du contrat d'hébergement entraînerait des difficultés inacceptables pour l'établissement ;

- Constitue par ailleurs un motif grave le fait que l'état de santé du résident s'est modifié de telle sorte que sa prise en charge professionnelle n'est plus possible et que la poursuite du contrat ne peut plus être exigée de l'établissement ;
- Enfin, le contrat peut être résilié si le résident est en retard d'au moins deux mois dans le paiement de la redevance, malgré un avertissement et une notification des conséquences encourues ;
- Si le résident ne respecte pas ses obligations contractuelles, notamment vis-à-vis du personnel, d'une manière grave, de sorte qu'on ne peut plus exiger de l'établissement qu'il poursuive le contrat, l'établissement doit d'abord lui envoyer un avertissement par lettre recommandée. Si le résident ne réagit pas immédiatement à cet avertissement, l'établissement peut résilier le contrat sans autre préavis.

## **IX. Règlement d 'ordre intérieur**

Le résident déclare avoir compris le règlement intérieur en vigueur en début de contrat et de le respecter.

Toute modification du règlement intérieur de la part de l'établissement sera communiquée par écrit au résident au moins six semaines à l'avance. Le règlement d 'ordre intérieur en vigueur en début de contrat figure à l'annexe 3.

## **X. Protection des données et secret professionnel**

Le personnel et les bénévoles de l'établissement sont tenus à une obligation de confidentialité et de secret professionnel.

Le Centre Grande-Duchesse Joséphine Charlotte de la Croix-Rouge luxembourgeoise (ci-après dénommé « CIPA JUNGLINSTER ») s'engage à respecter la législation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement général sur la protection des données 679/2016 du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données – RGPD, dit « RGPD » ou « GDPR »), et les lois luxembourgeoises du 1er août 2018 relatives à la protection des données à caractère personnel.

L'institution s'engage à ne collecter que les données personnelles nécessaires et à garantir une utilisation loyale de ces données.

Le résident accepte que ses données personnelles, nécessaires au fonctionnement de l'établissement, soient collectées et enregistrées.

Le résident accepte que les photos prises de lui lors de fêtes et d'événements communs soient publiées sur Internet ou sur le site intranet du CRL, ainsi que dans les quotidiens. Pour toute autre publication, une autorisation spécifique sera demandée à la direction (voir annexe 5).

Le résident a le droit d'être informé et de consulter les données enregistrées à son sujet. Pour cela, il doit en faire la demande par écrit.

Une notice d'information est remise au résident ensemble avec l'accusé de réception de la demande d'admission ou remis lors de la signature du contrat.

**XI. Modifications du contrat et autres dispositions**

A l'exception des tarifs en vigueur et du règlement d'ordre intérieur, toute modification ou tout ajout au présent contrat doit être fait par écrit et signé par les deux parties.

Les annexes font partie intégrante du présent contrat.

Si certaines dispositions du présent contrat sont invalides ou inexécutables ou le deviennent après la conclusion du contrat, la validité du reste du contrat n'en est pas affectée.

Le présent contrat est soumis aux dispositions légales en vigueur au Luxembourg.

Le résident reconnaît que la version allemande constitue la version officielle du contrat d'hébergement. En cas de contradiction entre les termes des versions allemande et française, la version allemande fait foi.

Signé en deux exemplaires, à ..... (lieu)

..... (date)

\_\_\_\_\_  
Le résident

\_\_\_\_\_  
Pour l'établissement

\_\_\_\_\_  
La personne de contact  
ou tuteur

Annexes:

1. Tarifs en vigueur en début de contrat
2. Convention relative à la détention d'animaux domestiques dans la maison de retraite
3. Règlement d'ordre intérieur
4. Demande Activation / désactivation d'un raccordement téléphonique et/ou Internet
5. Autorisation pour la prise et/ ou la publication de photos et de vidéos
6. Projet d'établissement

Annexe 1

# Liste de prix

## Loyer mensuel

Chambre simple	3.238 € *
Chambre simple avec balcon	3.310 € *

**En cas de besoin, les changements de l'ameublement/des éléments désétagés doivent être demandés à la direction.**

## Raccordement téléphonique

Téléphone prix / unité selon consommation, sera adapté aux tarifs en vigueur de POST.

Ligne téléphonique	10 € / mois
Connexion Internet	5 € / mois

## Autres

Perte de la clé de la chambre	55 €
Perte de la clé de la boîte aux lettres - armoire de dépôt	25 €
Perte de la clé du coffre-fort (le coffre-fort doit être remplacé)	95 €
Service du repas dans la chambre (room service)	4,50 € / par repas
Caution	2.000 €
Remboursement en cas d'absence à partir du 5ème jour	21,50 € / jour *.

\* Le prix de la pension et le remboursement en cas d'absence sont liés à l'indice des salaires (cote d'application de l'échelle mobile des salaires) publié par l'Etat luxembourgeois.

## Annexe 2

### **Convention sur la détention d'animaux domestiques/de compagnie au Cipa Junglinster**

Nom du résident : \_\_\_\_\_

Numéro de la chambre : \_\_\_\_\_

Espèce animale/race : \_\_\_\_\_

Nom de l'animal : \_\_\_\_\_

Âge de l'animal :                      Sexe  f  m                       castré  non castré

#### **1. Généralités**

Le propriétaire est responsable de son animal. Il s'engage à veiller à ce que l'animal soit détenu et soigné conformément aux besoins de l'espèce et à ce qu'il reçoive les soins médicaux nécessaires, à respecter les règles de l'institution et à protéger les autres résidents et le personnel des nuisances causées par l'animal (contacts indésirables / bruit / odeurs inacceptables, etc.)

#### **2. Zone de séjour de l'animal**

L'animal séjourne en principe dans la chambre de son propriétaire.

Le séjour de l'animal est en outre autorisé dans :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il est interdit de séjourner dans la salle à manger et dans les salles de thérapie.

Les chiens doivent être tenus en laisse dans l'institution.

#### **3. Frais**

Le séjour de l'animal est gratuit.

#### **4. Les obligations**

Le propriétaire est responsable des soins de l'animal. Ceux-ci comprennent::

- Achat / approvisionnement de la nourriture / litière pour la cage ou la caisse du chat
- Nourrir et soigner l'animal
- Nettoyage (cage/caisse pour chats/aquarium/volière, etc.)
- Sorties régulières (chiens)



- Les excréments doivent être enlevés par le propriétaire de l'animal.
- Détention adaptée à l'espèce
- Prévention médicale (vaccination / déparasitage des chiens et des chats au moins 1x par an)
- Visite chez le vétérinaire en cas de maladie / de comportement anormal de l'animal

En cas de prestations fournies par l'établissement, celles-ci sont facturées à 7,50 EUR / jour.

## 5. Soins de santé / maladie / comportement anormal de l'animal

L'animal doit être maintenu propre et contrôlé régulièrement pour détecter la présence de parasites.

Les chats et les chiens doivent être vermifugés régulièrement et vaccinés chaque année.

Le propriétaire de l'animal s'engage à l'emmener chez le vétérinaire s'il y a des signes de problème de santé.

Tous les frais de transport/vétérinaire/médicaments et l'accompagnement éventuel par le personnel de l'établissement sont à la charge du propriétaire de l'animal.

Les décisions concernant les mesures vétérinaires nécessaires sont prises par le propriétaire de l'animal, éventuellement en collaboration avec les proches et l'établissement, en tenant compte du bien-être de l'animal.

## 6. Responsabilité civile

Le propriétaire est responsable de la sécurité et de la surveillance de l'animal. L'établissement n'assume aucune responsabilité en cas de fugue.

Le propriétaire de l'animal est responsable des dommages causés par celui-ci aux installations de l'établissement ou à des tiers. Pour cela, une assurance responsabilité civile correspondante est exigée.

## 7. Prise en charge de l'animal en cas de maladie ou de décès du propriétaire

Si, pour des raisons de maladie, le propriétaire de l'animal n'est pas en mesure d'assurer temporairement les soins adaptés à ses besoins, l'établissement n'assume pas la responsabilité de ces actes.

Les personnes mentionnées ci-dessous doivent se charger des soins et de l'entretien des animaux si le propriétaire de l'animal n'est pas en mesure de le faire à court terme.

Si le propriétaire de l'animal n'est plus en mesure de s'occuper de l'animal de manière adéquate pendant une période plus longue ou de façon permanente, ou en cas de décès, une personne doit être désignée à l'avance pour prendre soin de l'animal.

Par ce document, le propriétaire de l'animal déclare que la personne ci-dessous ou un refuge pour animaux prendra en charge les soins de l'animal après sa mort.

Les personnes / organisations désignées sont informées et marquent leur accord.

## 8. Période d'essai

L'animal est soumis à une période d'essai de deux mois après son entrée. S'il ne peut pas s'adapter d'ici là (comportement dérangeant envers les autres résidents et/ou le personnel, émissions importantes de bruit et d'odeurs, problèmes de propreté ou d'hygiène, etc.), il doit être placé ailleurs. C'est la direction de l'établissement qui est compétente pour prendre cette décision - après concertation avec toutes les personnes concernées.

Lieu, date :

---

Signature du propriétaire de l'animal :

---

Signature de la direction de l'établissement :

---

## **Adresses importantes**

Responsabilité de l'animal en remplacement du propriétaire de l'animal :

Nom : \_\_\_\_\_

Rue/Nr.: \_\_\_\_\_

Code postal/localité : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ GSM : \_\_\_\_\_

**Signature :** \_\_\_\_\_

Vétérinaire responsable :

Nom: \_\_\_\_\_

Rue/numéro : \_\_\_\_\_

Code postal/localité : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

## Annexe 3

### ***Règlement d'ordre intérieur*** ***Centre Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte Junglinster***

Vivre en communauté signifie

- Accepter l'autre dans sa globalité, y compris ses Différences ;
- Respecter les uns les autres ;
- Aider quand quelqu'un a besoin de votre aide ;
- Savoir accepter et permettre l'aide.

#### ***Absence***

Les résidents sont priés de se présenter à un membre du personnel, à la fois lorsqu'ils quittent le bâtiment que lorsqu'ils y reviennent.

Les portes extérieures sont verrouillées la nuit pour des raisons de sécurité. Si vous trouvez les portes d'entrée verrouillées, vous pouvez utiliser la sonnette pour appeler un membre du personnel qui vous ouvrira la porte.

#### ***Temps de repos***

La considération mutuelle et la compréhension mutuelle sont les priorités absolues du CIPA Junglinster. Les volumes des téléviseurs et postes de radio doivent être réglés à volume ambiant/modéré afin d'éviter toute perturbation. De 22h00 à 6h00, toute atteinte à la tranquillité est à éviter.

## ***Heures de visite***

Les visites sont très importantes pour les résidents, leur famille et leurs connaissances. Il n'y a pas d'heures de visite fixes dans l'établissement. Pendant la journée, des visiteurs peuvent être accueillis à tout moment.

Les salles de séjour servent à la réunion des résidents. Deux salons sont disponibles sur demande pour des fêtes personnelles, en famille ou entre amis.

## ***Offres d'accompagnement social et culturel***

Les activités hebdomadaires et les calendriers mensuels des événements sont affichés dans toutes les zones résidentielles et sont également diffusés sur la chaîne d'information interne (chaîne de télévision 5). Chaque résident peut participer comme il le souhaite. Les espaces communs sont à la disposition de tous. Les installations extérieures peuvent également être utilisées individuellement par chaque résident.

## ***Règles d'hygiène et de protection contre l'incendie***

Les denrées périssables doivent impérativement être conservées au réfrigérateur. La propreté du réfrigérateur doit être assurée.

Des animaux domestiques peuvent être amenés, après accord préalable de la direction.

Il est interdit de fumer dans les chambres des résidents en raison du risque élevé d'incendie !

Si des dommages sont constatés dans les chambres, il faut immédiatement informer le concierge ou la réception.

Tout abus d'alcool doit être évité dans l'intérêt de la santé et de la sécurité. Les résidents en état d'ébriété doivent rester dans leur chambre.

L'abus d'alcool constitue une infraction au règlement intérieur et peut entraîner la résiliation de la convention d'hébergement et de soins par l'établissement.

Lors de la première occupation, tous les appareils électriques ainsi que les distributeurs électriques, les réglettes de distribution et les câbles de rallonge qui sont censés être utilisés dans la chambre du résident doivent être convenus avec la direction de l'établissement. Il en va de même pour les nouvelles acquisitions d'appareils électriques ainsi que de distributeurs électriques, de réglettes de distribution et de câbles de rallonge en cours de résidence dans l'établissement.

## **Repas**

Au restaurant, les repas sont proposés aux heures suivantes :

Petit-déjeuner : à partir de 08:00 heures

Déjeuner : à partir de 12:00 heures

Dîner : à partir de 18:00 heures

Sur demande, les repas peuvent être servis en chambre. Ce service est payant s'il n'est pas fourni pour des raisons de santé – un certificat du médecin traitant est requis. Les tarifs se trouvent dans la liste de prix en Annexe 1.

## **Nos collaborateurs :**

Le personnel travaille selon les horaires de travail établis et a des instructions strictes pour traiter les résidents avec respect.

Tous les employés de l'établissement sont embauchés et rémunérés suivant les dispositions de la convention collective applicable. Il est interdit au personnel d'accepter des cadeaux et des objets de valeur de la part des résidents ou des membres de leur famille (article 8 du Code d'éthique).

## **Suggestions et plaintes**

Tout le monde – tant les résidents que les proches - a le droit de s'adresser à la direction de l'établissement pour lui faire part de ses suggestions, de ses demandes et de ses problèmes.

Une "boîte à lettres" dans le hall d'entrée est à disposition pour les réclamations et suggestions écrites. Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement effectuées par écrit.

Nous nous efforçons de vous conseiller et de vous aider.

Nous vous souhaitons un agréable séjour dans notre établissement.

Annexe 4

## ***Demande***

### ***Activation d'une ligne téléphonique et / ou d'une connexion Internet***

Par la présente, je demande \_\_\_\_\_

- L'activation d'une
  - Ligne téléphonique fixe** (10 € /mois)
  - Internet** (5 € /mois)

(Notre Service technique vous aidera pour l'installation)

Une désactivation est possible à tout moment.

Lieu, date: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

**Autorisation pour la prise et/ou la publication d'images (photographies ou vidéos)**

Je soussigné(e) (*prénom, nom*) \_\_\_\_\_,  
demeurant à (adresse) \_\_\_\_\_  
n° de téléphone/ adresse mail : \_\_\_\_\_

**Autorise par la présente le Centre Grande-Duchesse Joséphine Charlotte Junglinster**

à me photographier ou à m'enregistrer

Les photographies ou enregistrements sont réalisés par .....

**Autorise par la présente le même service**

à utiliser, publier et reproduire ces photographies, vidéos ou leurs adaptations, pour (**cocher selon votre préférence**) :

- la communication interne : affichage ou publication de photographies ou de vidéos au sein du service, sur le site(s) Intranet de la Croix-Rouge luxembourgeoise, dans les journaux internes, ou diffusion interne à des fins de travail pédagogique.
- la communication externe : diffusion de photographies et/ou de vidéos sur le(s) site(s) Internet de la Croix-Rouge luxembourgeoise, publications éditées et publiées par la Croix-Rouge luxembourgeoise tels que des rapports d'activités, newsletters, journaux, brochures, magazines, documents pédagogiques, etc. ainsi que les publications éditées et publiées par des tiers (journaux, magazines et autres médias imprimés ou électroniques).

J'autorise la Croix-Rouge luxembourgeoise à mentionner mes noms et prénoms.

Cette autorisation, consentie à titre gratuit, est valable pour le monde entier et n'a aucune conséquence sur le soutien que je recevrai de la Croix-Rouge luxembourgeoise. La Croix-Rouge luxembourgeoise exercera l'intégralité des droits d'exploitation attachés à cette œuvre audiovisuelle/cet enregistrement qui restera sa propriété exclusive.

J'atteste avoir pris connaissance de la notice d'information spécifique aux données personnelles, y inclus de mon droit de revenir sur ma décision par notification à [rgpd@croix-rouge.lu](mailto:rgpd@croix-rouge.lu)

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

**Signature :**

**Notice d'information spécifique au traitement de données personnelles sous forme d'images ou d'enregistrements audiovisuels captés par la Croix-Rouge luxembourgeoise**

La Croix-Rouge luxembourgeoise attache une grande importance à la protection de votre droit à l'image et à la protection de vos données à caractère personnel conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Vous pouvez être photographiés, filmés ou enregistrés par la Croix-Rouge luxembourgeoise dans le cadre de ses activités et missions ou à l'occasion d'événements organisés par cette dernière ou un tiers. Afin de permettre la prise et/ou la diffusion des photos ou des enregistrements audiovisuels vous concernant, nous souhaitons recueillir votre consentement et tenons à vous informer au préalable des droits dont vous disposez.

Les photos et/ou enregistrements pourront être utilisés sous forme imprimée ou digitale sur différents supports par lesquels la Croix-Rouge luxembourgeoise publie des informations relatives à ses activités.

**Informations générales :**

Responsable du traitement : Croix-Rouge luxembourgeoise, située au 44, boulevard Joseph II, L-2014 Luxembourg.

Contact : Le délégué à la protection des données de la Croix-Rouge luxembourgeoise : [rgpd@croix-rouge.lu](mailto:rgpd@croix-rouge.lu)

Finalités du traitement :

Sont celles décrites sur le formulaire de consentement. Il peut s'agir d'une utilisation :

- Interne : site(s) intranet de la Croix-Rouge luxembourgeoise, newsletters internes, trombinoscopes, annuaires internes, documents de travail ;
- Externe : site(s) internet de la Croix-Rouge luxembourgeoise, réseaux sociaux de la Croix-Rouge luxembourgeoise, rapports d'activités, journaux, brochures, magazines, catalogues ;
- Par des tiers : publications éditées et publiées par des tiers (journaux, magazines et autres médias imprimés ou électroniques).

Base juridique du traitement : Votre consentement (art. 6.1a RGPD).

Destinataires : Vos images seront conservées sur le système d'information de la Croix-Rouge luxembourgeoise, dont l'accès est réservé au personnel dûment autorisé par cette dernière. Vos données pourront également être communiquées à des tiers tels qu'aux sous-traitants (notamment prestataires informatiques) et prestataires de services externes de la Croix-Rouge luxembourgeoise (tels que graphistes, agences de presse, imprimeurs, médias écrits) dans la mesure strictement nécessaire.

Durée de conservation : Vos images et enregistrements audiovisuels seront conservées pendant 5 ans, à l'exception de certaines photos, prises lors des événements et qui pourraient constituer la mémoire des activités de la Croix-Rouge luxembourgeoise et pourraient donc être conservées à des fins archivistiques dans l'intérêt public.

**Vos droits :**

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement et demander à ce que la Croix-Rouge luxembourgeoise cesse d'utiliser des images ou des enregistrements vidéo vous concernant sur de nouveaux supports (et non les supports ayant déjà fait l'objet de publications papier, ou transmis à des tiers tels que les médias), en contactant la personne ayant recueilli votre consentement ou le délégué à la protection des données de la Croix-Rouge luxembourgeoise par courriel : [rgpd@croix-rouge.lu](mailto:rgpd@croix-rouge.lu)



# PROJET D'ETABLISSEMENT

Centre Grande-Duchesse Joséphine Charlotte

2024

Version Française 07.2024

Direktion CIPA Junglinster  
cipa@croix-rouge.lu

## SOMMAIRE

1.	Introduction	2
2.	Groupe cible et analyse	3
3.	L'admission d'un résident	7
4.	Principes de base de nos soins	10
5.	Concepts et modèles de soins	14
6.	Continuité des soins	17
7.	Organisation et structure des soins	20
8.	Le concept de bienveillance	22
9.	Soins en cas de démence et de maladies graves	24
10.	Soins aux résidents en fin de vie	28
11.	Offres de promotion de l'activité et de la participation	33
12.	L'éthique dans la pratique des soins	35
13.	Gestion de la qualité	40
14.	Gestion des plaintes	43
15.	Proches et bénévoles	46
16.	Communication interne et externe	48
17.	Accès au bâtiment pour les visites médicales et les visiteurs externes	51
18.	Conclusion et perspectives	53
19.	Plan de prévention et de lutte contre les infections et respect des règles d'hygiène et de santé à observer	55

## 1. Introduction

Dans la société actuelle, où l'espérance de vie ne cesse d'augmenter, il est de plus en plus nécessaire de concevoir les maisons de retraite non seulement comme un dernier refuge, mais aussi comme des lieux de vie qui répondent aux différents besoins de leurs résidents. Une approche adaptative et globale des soins est donc essentielle pour garantir des soins de qualité et une qualité de vie à tous les résidents, qu'il s'agisse de personnes âgées actives ou de cas de soins lourds.

### Défis et objectifs

Le principal défi dans le développement d'un tel concept réside dans la diversité des résidents : certains sont largement autonomes et recherchent des possibilités d'épanouissement personnel, tandis que d'autres ont besoin d'une attention et d'un soutien intensifs au quotidien. Notre objectif était donc de développer un concept de soins qui offre des plans de soins flexibles, des soins personnalisés et un environnement stimulant, tout en respectant l'autonomie et la dignité de chacun.

### Adaptation aux besoins individuels

Un élément essentiel de notre concept est l'adaptation des soins et de l'accompagnement aux besoins et aux capacités individuels des résidents. Cela nécessite une compréhension approfondie des différentes phases de la vie et des maladies, ainsi que des aspects psychosociaux du vieillissement. Seule une telle approche différenciée a permis au CIPA Junglinster de devenir un lieu où chaque résident reçoit le meilleur soutien possible tout en ayant la possibilité de mener une vie épanouie et active.

## 2. Groupe cible

Dans le cadre de la gérontologie, l'étude multidisciplinaire du processus de vieillissement et des défis auxquels sont confrontées les personnes âgées, le groupe cible des soins résidentiels de longue durée est un domaine de recherche complexe. Notre établissement est conçu pour offrir une prise en charge globale aux personnes qui, en vieillissant, présentent des besoins spécifiques dus à des changements physiques, psychiques ou sociaux. Ce groupe cible est décrit en détail ci-dessous, avec un accent particulier sur la situation démographique au Luxembourg et les prévisions concernant les maladies démentielles.

Le groupe cible de notre établissement comprend généralement des adultes âgés de plus de 65 ans qui :

### ***ont besoin d'un soutien dans leur vie quotidienne***

Cela inclut une aide pour les tâches quotidiennes telles que les soins personnels, l'habillement, les repas et la mobilité.

### ***Besoin de soins médicaux et de surveillance***

De nombreux résidents souffrent de maladies chroniques ou de conditions de santé qui nécessitent une surveillance médicale régulière, une gestion de la médication et des soins spécialisés.

### ***Rechercher l'interaction sociale et l'encadrement***

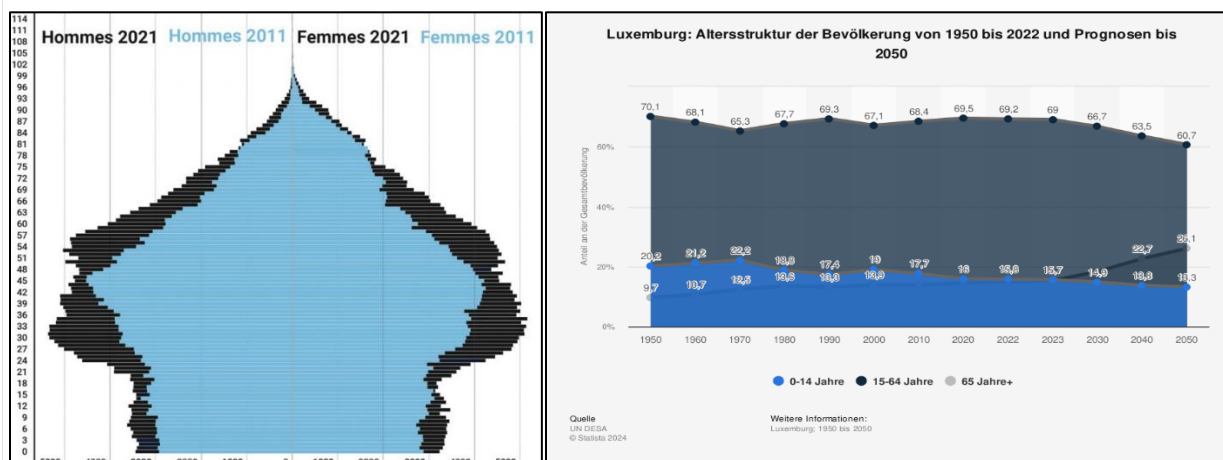
Les personnes âgées qui vivent seules et se sentent isolées bénéficient de la communauté et des activités sociales offertes par les maisons de retraite.

### ***Besoin d'une prise en charge spécifique en raison de troubles cognitifs***

Les personnes atteintes de démence ou d'autres troubles cognitifs ont souvent besoin de soins spécialisés, adaptés à leurs besoins uniques.

## Situation démographique au Luxembourg

Le Luxembourg, comme de nombreux pays européens, connaît une évolution démographique significative vers une population plus âgée. Cette tendance est due à la combinaison d'une espérance de vie plus longue et d'un taux de natalité plus faible. Les représentations servent à illustrer la situation démographique actuelle et les évolutions futures.



La pyramide des âges de la population entre 2011 et 2021 Source : Statec

Structure d'âge de la population de 1950 à 2022 et prévisions jusqu'en 2050 Source : UN DESA

Les graphiques montrent la répartition par âge et l'augmentation prévue de la proportion de personnes âgées dans la population au Luxembourg.

## Pronostic de l'apparition de maladies démentielles et lien avec la dépendance aux soins

Les démences, en particulier la maladie d'Alzheimer, représentent l'un des plus grands défis pour le système de santé et de soins, surtout au vu du vieillissement de la population. La prévalence de la démence augmente de manière significative avec l'âge, ce qui signifie que l'augmentation de la population âgée entraîne directement une augmentation du nombre de personnes atteintes de démence. Les prévisions actuelles montrent que le nombre de cas de démence dans le monde devrait doubler tous les 20 ans, en partie à

cause de l'augmentation de l'espérance de vie et de la population âgée. Pour le Luxembourg, cela signifie que les services de santé et de soins doivent se préparer à une augmentation considérable de la demande de soins spécialisés pour les personnes atteintes de démence.

Le défi réside dans le fait que la démence n'affecte pas seulement les capacités cognitives, mais réduit aussi considérablement la capacité à prendre soin de soi, ce qui entraîne une augmentation de la demande de soins. Les personnes atteintes de démence ont souvent besoin de soins complets qui vont au-delà des soins normaux aux personnes âgées, y compris des établissements de soins spécialisés adaptés à leurs besoins.

L'évolution démographique au Luxembourg et l'augmentation des cas de démence qui en découle nécessitent une planification stratégique et une adaptation des services de soins. Cela implique non seulement la mise à disposition de plus de places de soins et la formation de personnel qualifié, mais aussi le développement de stratégies de prévention et le soutien d'initiatives de recherche afin de mieux comprendre les causes et les possibilités de traitement de la démence.

Le groupe cible des maisons de retraite va s'élargir et se diversifier dans les années à venir, ce qui nécessitera une approche flexible et innovante des soins et du soutien aux personnes âgées. La prise en compte de ces défis est essentielle pour garantir une qualité de vie élevée à la population vieillissante du Luxembourg. C'est pourquoi une analyse détaillée du groupe cible est indispensable.

## **Analyse du groupe cible**

### ***Personnes âgées actives***

Ce groupe comprend des résidents qui sont en bonne forme physique et mentale et qui conservent un degré élevé d'autonomie. Ils recherchent des possibilités de participer à des activités sociales, culturelles et éducatives qui les aident à développer leurs capacités et leurs intérêts et à mener une vie socialement intégrée.

### ***Soins lourds***

Il s'agit notamment de résidents souffrant de maladies chroniques avancées, de troubles cognitifs et/ou psychiques ou de handicaps physiques graves, qui nécessitent des soins complets et un soutien au quotidien. Le défi consiste à offrir à ces résidents des soins qui

tiennent compte non seulement de leurs besoins physiques, mais aussi de leurs besoins émotionnels et sociaux.

***Personnes atteintes de démence***

Ce groupe spécifique requiert une attention particulière, car les maladies démentielles, en particulier la maladie d'Alzheimer, sont associées à une multitude de défis, dont la perte de mémoire, les changements de comportement et la diminution de la capacité à effectuer les tâches quotidiennes. Les approches de soins pour les personnes atteintes de démence doivent se concentrer sur la création d'un environnement sûr, soutenant et familial qui préserve autant que possible leur autonomie, tout en fournissant des soins personnalisés qui répondent à leurs besoins cognitifs et émotionnels.

***Personnes en fin de vie***

La prise en charge des personnes en fin de vie requiert un haut degré de sensibilité, de compassion et d'expertise dans le domaine des soins palliatifs. L'objectif est de garantir à ces résidents une qualité de vie et une dignité maximales pendant leurs derniers jours. Cela comprend le contrôle de la douleur et des symptômes, le soutien psychologique et la garantie que leurs souhaits et besoins personnels soient au centre de toutes les décisions de soins. L'accompagnement et le soutien des proches durant cette phase font également partie intégrante de notre concept de soins.

L'analyse élargie des groupes cibles met en évidence la nécessité d'une approche de soins différenciée et adaptée aux besoins individuels au CIPA Junglinster. Les besoins et les défis différents de chaque groupe nécessitent des concepts de soins spécifiques, adaptés à leur situation de vie et à leur maladie. Une telle approche garantit que tous les résidents - des personnes âgées actives et relativement autonomes aux personnes en fin de vie, en passant par celles qui ont besoin de soins lourds et souffrent de maladies démentielles - reçoivent des soins qui mettent l'accent sur leur dignité, leur autonomie et leur qualité de vie.

### 3. L'admission d'un résident

Un processus d'admission optimal, basé sur notre concept de soins adaptatifs, garantit que chaque nouveau résident reçoit des soins et un soutien personnalisés, adaptés à ses besoins, ses capacités et ses préférences. Ce processus commence typiquement par une évaluation initiale complète, qui inclut les antécédents médicaux, les capacités physiques et cognitives, ainsi que les besoins sociaux et émotionnels du résident. Voici des exemples de bonnes pratiques pour ce processus au CIPA Junglinster :

#### ***Équipes d'évaluation interdisciplinaires***

Une équipe composée d'infirmiers, de médecins généralistes, de thérapeutes et de travailleurs socio-éducatifs procède à l'évaluation initiale afin d'obtenir une vue d'ensemble des besoins du résident.

#### **Plans *de soins personnalisés***

Sur la base de l'évaluation initiale, un plan de soins individuel est établi, qui est régulièrement revu et adapté afin de s'assurer qu'il répond aux besoins changeants du résident.

#### ***Implication de la famille et des résidents***

La participation active du résident et de sa famille au processus d'admission et à la planification des soins favorise l'autonomie du résident et garantit la prise en compte de ses souhaits et de ses préférences.

#### ***Programmes d'orientation***

Des programmes spéciaux aident les nouveaux résidents à s'adapter à leur nouvel environnement, favorisent leur intégration sociale et les aident à s'adapter à la vie en maison de retraite. Ainsi, chaque nouveau résident se voit attribuer un infirmier de référence et un référent d'accompagnement.

#### ***Formation du personnel***

Des formations régulières pour le personnel soignant garantissent que tous les collaborateurs sont familiarisés avec notre concept de soins adaptatifs et qu'ils peuvent l'appliquer dans leur travail quotidien.

Un tel processus d'admission favorise non seulement une qualité élevée des soins et du soutien, mais contribue également à accroître le bien-être et la satisfaction des résidents.



Il favorise la création d'un environnement de soins dans lequel les résidents se sentent valorisés et respectés et où leurs besoins individuels sont au centre des préoccupations.

Sur le plan formel, le processus d'admission comprend quelques étapes importantes, qui commencent en amont, dès la première prise de contact. L'inscription au CIPA Junglinster se fait par le biais d'une demande d'admission écrite, qui peut être faite soit par un résident intéressé lui-même, soit par la famille du résident intéressé, soit par une assistante sociale de la clinique.

En principe, les inscriptions sont possibles dans tout le Luxembourg. Toutefois, certains facteurs donnent la priorité aux communes limitrophes immédiates de Junglinster. Lors de la construction du CIPA en 2008, ces communes se sont assurées, via une participation financière, le droit de priorité pour l'occupation de lits au CIPA. Il s'agit des communes de Junglinster, Betzdorf, Consdorf, Waldbillig, Fischbach, Bech et de la Fondation Félix Chomé. La Croix-Rouge luxembourgeoise dispose également d'un certain nombre de lits qui peuvent être occupés librement.

Une fois la demande d'admission reçue par notre établissement, un accusé de réception signé par le directeur est directement envoyé à l'adresse correspondante (Accusé de réception).

La personne intéressée est inscrite sur la liste indiquée. On peut choisir de s'inscrire préventivement sur la liste d'attente ou de s'inscrire sur la liste d'urgence.

A l'intérieur de ces deux listes, il y a toujours le classement de la commune à laquelle on appartient - donc soit une des "communes partenaires" mentionnées ci-dessus, soit les lits de la Croix-Rouge luxembourgeoise. Ce classement est effectué par le CIPA de Junglinster sur la base des informations communiquées. Plus une personne intéressée est inscrite sur une liste d'attente, plus la probabilité qu'une chambre libérée lui soit proposée est grande. Il est possible à tout moment de prendre rendez-vous pour visiter l'établissement, ces visites à domicile sont effectuées par le directeur ou son représentant sur rendez-vous téléphonique.

Chaque personne ou son contact mentionné qui se trouve sur les listes d'attente est appelé 2 fois par an par le personnel du CIPA Junglinster afin de savoir s'il y a toujours un intérêt pour une admission ou si quelque chose a changé dans la situation. Si une chambre se libère au sein de l'institution, le directeur ou son représentant choisit le prochain résident potentiel selon des critères définis et contacte ce dernier, ou son interlocuteur.

Lorsqu'une personne décide d'emménager au CIPA, un entretien préliminaire est organisé avec le directeur des soins et le responsable du secteur de vie concerné environ une semaine avant l'emménagement. Celui-ci permet de faire mutuellement connaissance, mais aussi de recueillir des informations importantes, les habitudes, les goûts et les dégoûts, ainsi que de recueillir une partie de l'anamnèse, et constitue un élément important de la gestion de l'admission.

Une fois la chambre rénovée, le nouvel occupant peut emménager.

## 4. Principes de base de nos soins

### Éthique et dignité

Le respect de la dignité et de l'autonomie de chaque résident est au cœur de notre concept de soins. Cela signifie que les décisions relatives aux soins et à l'accompagnement sont prises en étroite concertation avec les résidents et leurs proches, afin de tenir compte de leurs préférences et de leurs histoires de vie individuelles.

### Individualité et intégration

Un autre principe de base au CIPA Junglinster est la reconnaissance de l'individualité de chaque résident. Les plans de soins et les programmes d'activités doivent être suffisamment flexibles pour tenir compte des besoins, des capacités et des intérêts individuels. Parallèlement, l'intégration de tous les résidents dans la communauté de la maison de retraite est un objectif central afin d'éviter l'isolement social et de favoriser un sentiment d'appartenance.

### Globalité

Les soins et l'accompagnement au CIPA Junglinster suivent une approche globale qui englobe les aspects physiques, mentaux et sociaux du bien-être. Cela inclut non seulement des services médicaux et de soins, mais aussi des offres qui favorisent l'activité mentale, la participation sociale et le soutien émotionnel.

Ces trois premiers piliers posent les bases de notre approche adaptative des soins, qui sera décrite en détail par la suite. Il s'agit notamment des concepts et modèles de soins spécifiques, de l'organisation des soins et de l'intégration de la gestion de la qualité et du feed-back.

## Principes directeurs du Cipa Junglinster

Lors de la conception de l'établissement en 2005, des principes directeurs centraux ont été formulés, qui déterminent encore aujourd'hui la méthode de travail et les principes de base au CIPA Junglinster. Les 15 principes directeurs suivants reflètent notre attitude

envers les personnes accueillies dans notre établissement et constituent la base de notre concept de soins adaptatifs :

1. L'attention et le respect de la dignité de la personne sont au centre des préoccupations.
2. Un être humain reste un être humain avec ses besoins personnels, ses ressources, son passé, son présent et son avenir, jusqu'à ce qu'il fasse ses derniers adieux dans la dignité.
3. Nous respectons chaque personne, quelle que soit son origine, sa nationalité, sa race, son sexe, sa culture/religion, ses croyances et ses convictions.
4. Le Cipa vit avec ses résidents un sentiment d'être chez soi, en sécurité et en sûreté.
5. Nous préservons et protégeons la sphère intime des résidents et respectons leurs droits à la satisfaction de leurs besoins et à l'autodétermination sexuelle.
6. Nous encadrons, soignons et accompagnons de manière compétente, axée sur les ressources, centrée sur la personne et individuelle.
7. Nous encourageons les contacts des résidents avec leurs proches et considérons qu'il est de notre devoir de coopérer avec les proches et d'intégrer l'environnement social dans la vie des colocataires. Nous sommes une maison ouverte qui s'intègre dans la région. Nous collaborons avec d'autres institutions du LRK et d'autres, et encourageons la coopération, la collaboration et la coopération multidisciplinaire transversale.
8. Nous construisons des ponts vers l'autre monde de la démence, par des méthodes de communication et des comportements adaptés, également par des formes de thérapie non médicamenteuses : Validation, travail biographique, musicothérapie, thérapie de l'environnement, kinesthésie, stimulation basale, jouer, stimuler, détendre, faciliter, être créatif, tenir, donner et recevoir = échange.

9. L'engagement, la compétence professionnelle, les compétences sociales et l'humanité de nos collaborateurs constituent la base d'une collaboration et d'un soutien communs, dans le but d'offrir à chaque résident la meilleure qualité de vie possible dans son dernier domicile.
10. Les soins, l'accompagnement et la prise en charge des résidents sont conçus comme un processus de référence humain pour toutes les personnes vivant dans l'établissement, en tenant compte des valeurs éthiques de l'institution.
11. Care for the Caregivers, les collaborateurs sont encouragés, sollicités, accompagnés dans leur tâche humaine (accompagnement d'apprentissage, supervision, bonnes conditions de travail) afin qu'ils puissent être un partenaire de la personne vieillissante dans le processus de relation mutuelle, être présent jusqu'au départ et être fort dans toutes les situations de la vie.
12. Nous souhaitons mettre en œuvre quotidiennement, avec motivation et flexibilité, les soins et l'accompagnement globaux des personnes âgées, centrés sur la personne, en tenant compte de ses besoins physiques, psychiques, socioculturels.
13. L'assurance qualité est attestée par E-Qualin et rendue visible à l'extérieur.
14. Dans une situation sociale en pleine évolution, où les seniors âgés et déments représentent un tiers de la société luxembourgeoise, nous voulons être un compagnon de route vers une nouvelle culture dans l'accompagnement de la personne vieillissante en institution.
15. Nous sommes l'institution à long terme de la Croix-Rouge luxembourgeoise et souhaitons vivre l'humanité comme un modèle dans le processus relationnel interpersonnel.

## **Les principes fondamentaux de nos soins en interaction avec les sept principes fondamentaux de la Croix-Rouge**

Les principes fondamentaux de nos soins au CIPA Junglinster et ceux de la Croix-Rouge internationale présentent des similitudes importantes et contribuent ainsi à garantir des soins complets, éthiques et centrés sur l'être humain. Ci-dessous, nous montrons comment nos principes de base des soins infirmiers peuvent être reliés aux sept principes

fondamentaux de la Croix-Rouge : humanité, impartialité, neutralité, indépendance, volontariat, unité et universalité.

### ***Éthique et dignité dans le contexte de l'humanité***

Le principe d'humanité est au cœur des deux concepts. Dans les soins, cela se manifeste par le respect et la promotion de la dignité et du bien-être de chaque individu, à l'instar de l'objectif de la Croix-Rouge qui consiste à prévenir et à soulager la souffrance humaine partout et à tout moment. Les soins doivent donc se concentrer sur les besoins et les souhaits des résidents afin de maximiser leur qualité de vie.

### ***Individualité et intégration grâce à l'impartialité et à la neutralité***

Les principes d'impartialité et de neutralité de la Croix-Rouge soulignent l'importance de soins exempts de toute discrimination fondée sur la nationalité, la race, les croyances, le statut social ou les opinions politiques. En matière de soins, cela signifie traiter chaque résident sur un pied d'égalité et répondre individuellement à ses besoins, indépendamment de son passé ou de ses antécédents médicaux. L'intégration dans la communauté de notre établissement favorise en outre un environnement inclusif, ouvert à tous les résidents.

### ***La globalité dans le contexte de l'indépendance***

Le principe d'indépendance de la Croix-Rouge se reflète dans nos soins holistiques, qui visent à maintenir ou à restaurer autant que possible l'autonomie des résidents. Les soins au CIPA Junglinster doivent trouver un équilibre entre le soutien dont les résidents ont besoin et la promotion de leur capacité à prendre leurs propres décisions et à participer à l'organisation de leur vie quotidienne.

### ***Volontariat, unité et universalité***

Le volontariat est un principe clé de la Croix-Rouge, qui s'exprime dans les soins par l'intégration du bénévolat et la promotion de l'engagement des résidents, des familles et de la communauté. Les principes d'unité et d'universalité soulignent l'importance d'une communauté de soins cohérente et de l'égalité d'accès à des soins de qualité pour tous les résidents, indépendamment de leur origine ou de leur état de santé.

En inspirant nos principes fondamentaux de soins au CIPA Junglinster de ceux de la Croix-Rouge, nous avons pu créer un cadre qui met l'accent sur l'action éthique, la compassion et le respect de la dignité individuelle. Cette approche favorise une culture des soins basée sur les valeurs humanitaires profondément enracinées qu'incarne la Croix-Rouge dans le monde entier.

## 5. Concepts et modèles de soins

Le développement d'approches et de modèles de soins efficaces est fondamental pour fournir des soins personnalisés et holistiques qui tiennent compte des besoins et des souhaits de nos résidents. Ce chapitre décrit nos approches et modèles qui visent à améliorer la qualité de vie des résidents en tenant compte de leurs besoins physiques, psychologiques, sociaux et spirituels. Dans ce contexte, nous qualifions notre approche de "concept de soins adaptatifs", qui possède un haut degré d'individualité et de flexibilité. Elle se caractérise par sa capacité à prendre en charge de manière optimale aussi bien la population actuelle de notre établissement que les groupes cibles à venir et repose essentiellement sur les 6 modèles suivants, basés sur des données probantes :

### **Modèle biopsychosocial** (selon G.L. Engel)

Le modèle biopsychosocial souligne la nécessité de considérer la personne dans son ensemble en intégrant des facteurs biologiques, psychologiques et sociaux dans les soins et l'accompagnement. Cette approche est particulièrement pertinente pour les soins aux personnes atteintes de maladies démentielles et les soins lourds, car elle tient compte des multiples influences sur la santé et le bien-être. Les soins qui se concentrent uniquement sur les aspects biologiques négligent le rôle important joué par le soutien émotionnel, l'interaction sociale et l'implication de la famille.

### **Modèle de qualité de vie** (selon H.H. Noll)

Le modèle de qualité de vie se concentre sur la possibilité pour les résidents de mener une vie épanouie et satisfaisante, indépendamment de leur état de santé. Il englobe des dimensions telles que le bien-être physique, la satisfaction émotionnelle, les relations sociales, les possibilités d'activité et les besoins spirituels. Pour les personnes âgées actives, cela peut signifier la mise à disposition d'activités et d'occupations variées qui contribuent à la joie de vivre. Pour les résidents en fin de vie, il est essentiel de créer un environnement qui offre calme, confort et soutien et qui leur permette de vivre dans la dignité jusqu'à la fin.

### **Modèle de soins actifs** (selon M. Krohwinkel)

Le modèle des soins activants vise à maintenir et à renforcer l'autonomie et le bien-être des résidents en stimulant de manière ciblée leurs capacités restantes. Cette approche est particulièrement adaptée aux soins des personnes atteintes de maladies démentielles légères à modérées, car elle peut favoriser le maintien des fonctions cognitives et le ralentissement de l'évolution de la maladie. Les activités de la vie quotidienne sont utilisées

comme des occasions de motiver et d'engager les résidents, l'objectif étant de préserver leur indépendance le plus longtemps possible.

***Modèle de soins intégratifs*** (selon B. Neuman)

Le modèle de soins intégratifs combine des éléments des modèles mentionnés précédemment et les adapte aux besoins et aux préférences spécifiques de chaque résident. Cette approche sur mesure permet au personnel soignant de réagir avec souplesse aux changements de l'état et des besoins des résidents et favorise des soins centrés sur la dignité, l'autodétermination et la qualité de vie de chacun.

***Modèle du principe de normalité*** (selon N.E. Mikkelsen)

Le modèle du principe de normalité vise à rendre le quotidien et l'environnement des établissements de soins aussi normaux et proches de la vie que possible. Ce principe repose sur l'hypothèse qu'un environnement similaire aux conditions de vie habituelles avant la dépendance aux soins améliore considérablement le bien-être et la qualité de vie des résidents. Pour les personnes souffrant de démence ou d'autres besoins de soins graves, le principe de normalité peut contribuer à réduire la confusion et le stress en créant un environnement familier et reconnaissable. Il implique la mise en place d'espaces de vie reproduisant les conditions domestiques, l'intégration d'activités quotidiennes et la promotion de routines individuelles. Le principe de normalité soutient l'objectif de donner aux résidents un sentiment d'être chez eux et de normalité, ce qui est particulièrement important pour leur bien-être émotionnel et psychologique.

***Modèle de bientraitance*** (selon Bientraitance asbl)

Le modèle de bientraitance, ou soins bienveillants, met l'accent sur la relation entre le personnel soignant et les résidents, en plaçant le respect, l'empathie et les soins au centre des valeurs fondamentales. Elle va au-delà de la prévention de la maltraitance et de la négligence et souligne l'importance des interactions positives qui favorisent la dignité et l'intégrité des résidents. Bientraitance implique une attitude d'attention et d'écoute active afin de comprendre les besoins et les souhaits des résidents et d'y répondre. Cette approche est essentielle pour créer un environnement de soutien et de confiance dans lequel les résidents se sentent en sécurité et valorisés. La mise en œuvre de la bientraitance nécessite une formation régulière du personnel afin de développer les compétences en communication, l'empathie et la résolution des conflits, ainsi que l'élaboration de politiques favorisant les relations et les interactions positives.



## Mise en œuvre des modèles

La mise en œuvre de ces modèles nécessite une planification minutieuse et une formation du personnel soignant afin de s'assurer que les principes et les pratiques sont pleinement compris et appliqués au quotidien. En outre, une collaboration étroite avec les résidents et leurs familles est essentielle pour évaluer et adapter régulièrement les plans de soins afin qu'ils reflètent l'évolution des besoins et des souhaits des résidents.

Le choix du modèle le plus approprié ou d'une combinaison de modèles dépend des besoins spécifiques de nos résidents. Notre concept de soins est donc dynamique et flexible afin de s'adapter à l'évolution des besoins actuels des résidents tout en garantissant un niveau élevé de qualité des soins et de satisfaction.

## **6. Continuité des soins au CIPA de Junglinster**

Le concept de "continuité des soins" est essentiel pour la qualité et l'efficacité des soins dans les maisons de retraite. Il se réfère à la fourniture de soins continus et cohérents dans le temps et à différents niveaux de soins. Ce concept garantit que chaque résident reçoit des soins personnalisés, basés sur l'évolution de ses besoins, et favorise ainsi une qualité de vie et une satisfaction élevées.

### **Les bases de la continuité des soins**

La continuité des soins comprend différentes dimensions, dont la continuité personnelle, la continuité temporelle et la continuité situationnelle. La continuité du personnel se réfère à la prise en charge constante par une équipe de soins connue, ce qui favorise la confiance et la sécurité chez les résidents. La continuité temporelle assure des soins sans faille 24 heures sur 24, tandis que la continuité situationnelle garantit l'adaptation des soins aux besoins et aux circonstances des résidents.

### **Lien avec le concept de soins adaptatifs**

La "Continuité des soins" est étroitement liée au concept de soins adaptatifs, qui met l'accent sur une prise en charge flexible et individuelle. Le concept de soins adaptatifs reconnaît que les besoins des résidents sont soumis à un changement continu, qui peut être dû aux processus de vieillissement, à l'évolution des maladies ou aux changements de conditions de vie. La continuité des soins garantit que ces changements sont identifiés à temps et intégrés dans la planification des soins, de sorte que les soins correspondent toujours aux besoins actuels du résident.

### **Promotion et maintien des compétences quotidiennes**

Un aspect central de la "Continuité des soins" est la promotion et le maintien des compétences quotidiennes des résidents. Cet objectif est directement lié à l'intérêt commun des établissements de soins et de l'assurance dépendance, qui fonctionne comme un pilier important de la protection sociale pour les personnes dépendantes. Le maintien et la

promotion de l'autonomie des résidents dans les maisons de retraite sont d'une grande importance, tant du point de vue des soins que du point de vue économique.

La continuité des soins favorise le maintien des compétences quotidiennes en offrant des soins et un accompagnement personnalisés, adaptés aux capacités et aux besoins spécifiques de chaque résident. Des évaluations régulières et l'adaptation des plans de soins permettent de s'assurer que chaque personne reçoit le soutien dont elle a besoin pour conserver ou retrouver autant que possible son autonomie.

### **Effets de synergie avec Assurance Dépendance**

L'assurance dépendance prend en charge les personnes dont l'autonomie est limitée ou qui ont besoin d'un soutien financier et d'un accès aux soins nécessaires. L'un des objectifs clés est de maximiser l'autonomie des assurés. La promotion et le maintien des compétences quotidiennes dans les établissements de soins jouent un rôle décisif à cet égard, car ils contribuent directement à améliorer la qualité de vie des résidents et à réduire la dépendance aux soins.

Grâce à une étroite collaboration avec Assurance Dépendance, les établissements de soins peuvent utiliser plus efficacement les moyens financiers et les ressources pour proposer des programmes et des thérapies ciblés, spécialement conçus pour stimuler les compétences quotidiennes des résidents. Il s'agit par exemple de mesures ergothérapeutiques, de programmes d'entraînement cognitif ou d'exercices de physiothérapie qui améliorent la mobilité et la coordination.

### **Effets positifs sur la qualité des soins**

En favorisant et en préservant les compétences quotidiennes, le concept de continuité des soins conduit à une meilleure qualité des soins. Les résidents bénéficient d'une approche plus personnalisée des soins, qui tient compte non seulement de leurs besoins physiques, mais aussi de leurs besoins psychologiques et sociaux. De plus, la participation active aux tâches et activités quotidiennes renforce l'estime de soi et favorise un sentiment de vie positif.

Pour assurer la continuité des soins dans une maison de retraite, les stratégies suivantes sont essentielles:

### ***Plans de soins personnalisés***

La création et l'adaptation régulière de plans de soins individuels sont fondamentales pour répondre à l'évolution des besoins des résidents.

### ***Communication et documentation***

Une communication efficace au sein de l'équipe soignante et une documentation minutieuse des prestations de soins sont essentielles pour maintenir les informations à jour et assurer la continuité des soins.

### ***Formations continues***

La formation régulière du personnel aux concepts de soins adaptatifs et aux principes de la "Continuité des soins" renforce la prise de conscience et les compétences dans la mise en œuvre des soins continus.

### ***Implication des proches et des bénévoles***

La collaboration avec les proches et les bénévoles peut encore améliorer la continuité et la qualité des soins en offrant un soutien et des perspectives supplémentaires.

La continuité des soins est un élément clé de la qualité des soins dans les maisons de retraite et constitue le fondement d'un concept de soins adaptatifs. En garantissant des soins continus et adaptés à chaque personne, ce concept favorise le bien-être et la satisfaction des résidents. Il requiert une étroite collaboration de l'ensemble de l'équipe soignante, une communication claire et la volonté d'adapter les approches de soins de manière flexible aux besoins des résidents.

## **7. Organisation et structure des soins**

L'organisation et la structure des soins sont des facteurs décisifs qui influencent directement l'efficacité des concepts et des modèles de soins. Une organisation des soins bien conçue permet de fournir des prestations de soins adaptées aux besoins individuels de manière efficiente et efficace. Ce chapitre aborde les aspects clés de l'organisation et de la structure des soins qui sont mis en œuvre pour la réalisation d'un concept de soins global au CIPA Junglinster.

### **Planification du personnel**

Une planification adéquate du personnel est fondamentale pour garantir une qualité élevée des soins. Il ne s'agit pas seulement du nombre de personnes, mais aussi des qualifications et des spécialisations du personnel soignant. Pour répondre aux différents besoins des résidents, il faut une équipe multidisciplinaire composée d'infirmiers diplômés, d'aides-soignants, d'ergothérapeutes, de kinésithérapeutes, d'assistants sociaux et de psychologues.

### **Systemes d'équipes et modèles de travail**

Des systèmes d'équipes et des modèles de travail flexibles sont nécessaires pour répondre aux fluctuations de la demande de soins. Les équipes de nuit et de week-end doivent être conçues de manière à prendre en compte à la fois la continuité des soins et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée du personnel. Des modèles de temps de travail innovants peuvent contribuer à augmenter la satisfaction du personnel et à retenir les professionnels dans le secteur des soins. Le CIPA Junglinster s'efforce donc de réagir de manière flexible à l'évolution des conditions générales et des besoins des employés.

### **Coopération interdisciplinaire**

La collaboration interdisciplinaire au sein de l'équipe de soins et avec des partenaires externes, tels que les médecins, les thérapeutes et les bénévoles, est essentielle pour une prise en charge globale des résidents. Des réunions d'équipe et des conférences de cas régulières permettent un échange d'informations continu et favorisent le développement de plans de soins individuels.

## **Aménagement de l'espace et environnement**

L'environnement physique et l'aménagement de l'espace dans une maison de retraite jouent un rôle important pour le bien-être des résidents. Le CIPA Junglinster est conçu de manière à ce que l'infrastructure offre une sécurité, facilite l'orientation et favorise au mieux l'autonomie des résidents. Pour les personnes souffrant de démence, des concepts d'aménagement sensibles à la démence, tels que des structures claires et l'utilisation de couleurs et de symboles pour faciliter l'orientation, ont par exemple été mis en œuvre.

## **Technologie et outils**

L'utilisation de la technologie et des outils peut accroître l'efficacité des soins et améliorer la qualité de vie des résidents. Les systèmes de documentation numérique facilitent la planification et la documentation des soins, tandis que les aides techniques, comme les systèmes d'appel d'urgence ou la prévention des chutes basée sur des capteurs, contribuent à la sécurité des résidents. En outre, des technologies telles que les tablettes ou la technologie VR peuvent être utilisées pour favoriser la stimulation cognitive et la participation sociale.

Une organisation et une structure de soins efficaces dans les maisons de retraite nécessitent une planification réfléchie du personnel, des modèles de travail flexibles, une forte collaboration interdisciplinaire, un aménagement de l'espace adapté aux résidents et l'utilisation de technologies modernes. Ces éléments constituent l'épine dorsale de notre concept de soins, qui vise à répondre aux différents besoins et préférences de nos résidents en leur offrant des soins de qualité, personnalisés et globaux. L'évaluation et l'adaptation continues de l'organisation et de la structure des soins sont essentielles pour pouvoir réagir aux changements dans la structure des résidents et dans les besoins en soins et pour garantir une qualité élevée de nos soins à long terme.

## 8. Le concept de bientraitance

La bientraitance est un concept d'origine française qui se réfère à un traitement éthique et respectueux des personnes âgées, en particulier dans les établissements de soins. Il va au-delà de la conception traditionnelle des soins et met l'accent sur la dignité, l'autonomie et la qualité de vie des personnes âgées. Le terme est composé des mots "bien" (bon) et "traitance" (traitement) et peut être traduit par "bon traitement" ou "bienfaisance". La reconnaissance des besoins individuels, des préférences et des histoires de vie des résidents est centrale pour le concept de bientraitance. Il exige une approche respectueuse des personnes âgées, basée sur l'empathie, la sensibilité et la sollicitude. Il ne s'agit pas seulement de soins physiques, mais aussi d'un soutien psychique et émotionnel ainsi que de la promotion des contacts sociaux et de la participation à la vie sociale.

Dans notre établissement, le concept de bientraitance est mis en œuvre de diverses manières. Tout d'abord, il est important que le personnel soignant soit conscient que chaque résident est une personnalité unique avec des besoins et des souhaits individuels. Cela nécessite une communication empathique et la capacité de se mettre à la place des personnes âgées. Il s'agit de respecter leur dignité et leur autodétermination et de les impliquer activement dans les décisions concernant leurs soins et leur vie quotidienne. Un autre aspect important de Bientraitance est la promotion de l'indépendance et de l'autonomie. Au lieu d'infantiliser les résidents ou de tout faire à leur place, nous les aidons à faire autant de choses que possible par eux-mêmes. Cela peut se faire, par exemple, par la mise à disposition de moyens auxiliaires et la réalisation d'exercices ciblés pour maintenir la mobilité et l'autonomie.

En outre, le CIPA Junglinster veille à créer une atmosphère de sécurité et de communauté. Pour ce faire, on organise régulièrement des activités communes, on encourage les contacts sociaux et on implique les résidents dans la vie de l'établissement. Il est important que les personnes âgées ne se sentent pas isolées ou seules, mais qu'elles fassent partie d'une communauté de soutien dans laquelle elles se sentent bien et en sécurité.

Globalement, la bientraitance signifie traiter les personnes âgées avec respect, dignité et estime et placer leurs besoins et leurs souhaits au centre des soins. Cela nécessite un changement dans notre façon de penser la vieillesse et les soins aux personnes âgées, ainsi qu'un effort continu pour mettre ces valeurs en pratique. Notre établissement se

caractérise par une atmosphère chaleureuse et respectueuse, dans laquelle les personnes âgées peuvent profiter de leur vie dans la dignité et l'autodétermination. Le concept de bienveillance est mis en pratique au CIPA Junglinster dans deux domaines élémentaires :

### **Prendre en compte les histoires de vie et les besoins individuels**

Le personnel soignant prend le temps de connaître les histoires de vie et les besoins individuels de chaque résident. Au lieu d'agir uniquement en fonction d'un diagnostic médical, la personnalité du résident est mise en avant. Par exemple, un résident qui était autrefois passionné par le jardinage pourrait bénéficier d'une assistance spéciale pour continuer à participer activement à des projets de jardinage. Le personnel soignant pourrait aménager une petite zone de jardinage dans l'établissement et organiser régulièrement des séances de thérapie par le jardinage afin de permettre à la résidente de vivre sa passion tout en créant des liens avec d'autres résidents.

### **Prise de décision en partenariat**

Les résidents sont activement impliqués dans les décisions concernant leurs soins et leur vie quotidienne. Au lieu de décider au-dessus de leur tête, les soignants prennent au sérieux leurs souhaits et leurs préférences. Par exemple, un résident qui se sent peu sûr de lui et qui a peur de tomber pourrait développer un plan individuel de prévention des chutes avec le personnel soignant. Ce plan pourrait inclure des mesures telles que des exercices physiques réguliers, l'adaptation de l'environnement pour minimiser les risques de trébuchement et l'utilisation d'outils tels que des déambulateurs ou des fauteuils roulants. Grâce à la prise de décision en partenariat, le résident se sent écouté et respecté, ce qui améliore son bien-être et sa satisfaction dans la maison de retraite.

Ces exemples illustrent comment le concept de bienveillance au CIPA Junglinster contribue à créer un environnement de soutien et de valorisation pour les personnes âgées dans nos établissements de soins. En tenant compte des besoins individuels et des histoires de vie, et en impliquant les résidents dans les décisions relatives à leurs soins, leur dignité et leur autonomie sont préservées, ce qui se traduit par une meilleure qualité de vie au grand âge.



## 9. Soins en cas de démence et de maladies graves

Les soins aux personnes atteintes de démence et d'autres maladies graves requièrent un haut niveau d'expertise, d'empathie et de patience. Ce groupe de résidents est confronté à des défis uniques qui nécessitent une approche et des concepts de soins spécialisés afin de maintenir ou d'améliorer leur qualité de vie. Ce chapitre aborde des approches et des stratégies spécifiques pour les soins de ces groupes vulnérables au sein de notre établissement.

### Compréhension et approche centrée sur la personne

Les personnes atteintes de démence connaissent une détérioration progressive des fonctions cognitives qui affecte leur capacité à accomplir les tâches quotidiennes et entraîne souvent des changements de comportement. Les soins doivent donc aller au-delà du soutien physique et prendre en compte les besoins cognitifs et émotionnels. Des soins centrés sur la personne, qui tiennent compte de l'histoire, des préférences et des besoins individuels de chaque résident, sont essentiels à cet égard.

### Concepts de soins spécialisés

#### ***Validation***

La Validation est une technique de communication spécialement conçue pour s'occuper des personnes atteintes de démence. Elle se base sur l'empathie et l'acceptation de la réalité de la personne concernée afin d'instaurer la confiance et de favoriser le bien-être.

#### ***Soins de la mémoire***

Les soins de la mémoire utilisent les souvenirs personnels et les objets familiers du passé du résident pour susciter des sentiments positifs et renforcer son identité. Cela peut être favorisé par des chambres ou des valises spéciales de souvenirs.

#### ***Organisation structurée de la journée***

Une organisation structurée de la journée offre une orientation et une sécurité aux personnes atteintes de démence. Des routines régulières et des offres d'activation adaptées aux capacités et aux intérêts individuels contribuent au maintien des fonctions cognitives et à la qualité de vie.

### ***Soins palliatifs***

Pour les résidents en fin de vie, y compris ceux atteints de démence avancée, des soins palliatifs spécialisés sont nécessaires, axés sur la gestion de la douleur, le soutien émotionnel et la satisfaction des besoins spirituels. Notre objectif est de permettre une vie digne jusqu'à la fin.

### ***Formation du personnel soignant***

Les soins aux personnes atteintes de démence et de maladies graves requièrent des connaissances et des compétences spécifiques. Il est essentiel que notre personnel soignant suive régulièrement des formations et des cours de perfectionnement afin d'acquies une compréhension approfondie de ces maladies et d'appliquer des pratiques de soins efficaces.

### ***Implication des proches***

Au CIPA Junglinster, les proches jouent un rôle important dans les soins et le soutien des personnes atteintes de démence ou de maladies graves. Leur implication dans le processus de soins et la mise à disposition d'offres de soutien pour les proches sont essentielles pour notre prise en charge globale.

## **Approches innovantes dans la prise en charge des personnes atteintes de démence**

En plus des concepts de soins établis tels que la Validation et les soins de mémoire, il existe un certain nombre d'approches innovantes qui ont le potentiel d'améliorer de manière significative les soins et le bien-être des personnes atteintes de démence. Ces approches utilisent des technologies modernes, des thérapies créatives et des interventions basées sur l'environnement afin d'améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de démence et d'aider le personnel soignant dans son travail.

## **Utilisation de la technologie**

### ***Rappels numériques***

Les tablettes et les applications spécialisées peuvent être utilisées pour fournir des rappels personnalisés qui structurent le déroulement de la journée et rappellent les activités importantes ou la prise de médicaments. Elles offrent en outre des possibilités de stimulation cognitive par le biais de jeux, de musique et de photos qui évoquent des souvenirs personnels.

### **Réalité virtuelle (VR)**

Les technologies VR permettent aux personnes atteintes de démence de s'immerger dans un monde virtuel qui peut évoquer des souvenirs positifs ou offrir des expériences relaxantes dans la nature. De telles expériences immersives peuvent réduire l'anxiété et favoriser le bien-être général. Au CIPA Junglinster, nous utilisons à cet effet une promenade virtuelle, appelée "Rality Walk". Les résidents ont la possibilité de vivre des promenades sur un tapis roulant sur des parcours filmés à cet effet depuis le Luxembourg.

## **Formes de thérapie créative**

### **Musicothérapie**

La musicothérapie est une méthode efficace pour communiquer avec les personnes atteintes de démence et les toucher émotionnellement. La musique de la jeunesse des personnes concernées peut faire remonter des souvenirs, favoriser la communication et contribuer à l'apaisement.

### **Art-thérapie**

L'art-thérapie offre aux personnes atteintes de démence une possibilité d'expression non verbale qui leur permet d'assimiler et de communiquer leurs émotions et leurs souvenirs par la peinture, le dessin ou le modelage. Cela contribue au bien-être émotionnel et favorise la perception de soi.

## **Interventions basées sur l'environnement**

### **Conception adaptée aux personnes atteintes de démence**

L'adaptation de l'environnement physique aux besoins des personnes atteintes de démence peut offrir une orientation et favoriser l'indépendance. Des éléments tels qu'un cheminement clair, des couleurs contrastées et l'évitement d'environnements trop stimulants contribuent à la sécurité et au bien-être.

### **Thérapie par le jardin**

Des jardins spécialement conçus, sûrs et faciles d'accès, permettent aux personnes atteintes de démence d'être en contact avec la nature. Le jardinage et le séjour en plein air peuvent favoriser l'activité physique, réduire le stress et améliorer la qualité de vie.

Les approches innovantes dans la prise en charge des personnes atteintes de démence complètent nos concepts de soins traditionnels en offrant de nouvelles possibilités de soutien des fonctions cognitives, de promotion du bien-être émotionnel et d'amélioration

de la qualité de vie. Le recours à la technologie, aux thérapies créatives et aux interventions basées sur l'environnement ouvre des perspectives prometteuses pour une prise en charge personnalisée et globale au CIPA de Junglinster. Une évaluation continue de ces approches est nécessaire pour juger de leur efficacité et les intégrer efficacement dans la pratique des soins.

Les soins aux personnes atteintes de démence et d'autres maladies graves posent des exigences élevées à notre personnel soignant et à notre établissement. La mise en œuvre de concepts de soins spécialisés, la formation du personnel et l'implication des familles permettent de créer un environnement qui répond aux besoins de ce groupe de résidents et améliore leur qualité de vie. Une approche empathique, basée sur la connaissance, est pour nous la clé pour relever les défis liés aux soins de ces groupes vulnérables.

## 10. Soins aux résidents en fin de vie

Les soins aux résidents en fin de vie requièrent une approche particulièrement sensible et empathique, visant à permettre aux personnes concernées de partir dans la dignité. Cette section de notre Projet d'établissement traite des besoins spécifiques des résidents en fin de vie et des mesures que nous prenons pour leur offrir assistance, confort et paix dans leurs derniers jours.

### Principes de base des soins palliatifs

Les soins palliatifs sont au cœur de la prise en charge de nos résidents en fin de vie. Ils se concentrent sur le soulagement de la douleur et d'autres symptômes pénibles, sur le soutien émotionnel et spirituel et sur la mise en place d'un environnement de soutien pour nos résidents et leurs familles. Les principes centraux sont les suivants :

#### ***Individualité***

La reconnaissance des besoins, des souhaits et des préférences individuels de chaque résident.

#### ***Globalité***

La prise en compte des besoins physiques, psychiques, sociaux et spirituels.

#### ***Coopération interdisciplinaire***

Les médecins, le personnel soignant, les thérapeutes et les bénévoles travaillent ensemble pour assurer une prise en charge complète.

#### ***Gestion de la douleur et contrôle des symptômes***

Un contrôle efficace de la douleur et des symptômes est essentiel pour épargner des souffrances aux résidents en fin de vie et pour préserver autant que possible leur qualité de vie. Cela nécessite une évaluation régulière de l'état du résident, l'adaptation des doses de médicaments et l'utilisation de méthodes non médicamenteuses pour soulager la douleur.

#### ***Soutien psychologique et spirituel***

L'accompagnement psychologique et spirituel est un élément important de nos soins de fin de vie. Des entretiens, la présence d'un ecclésiastique ou d'un conseiller spirituel et le

soutien du personnel soignant peuvent aider les résidents à gérer leurs peurs et leurs angoisses et à trouver une paix intérieure.

### ***Soutien aux proches***

Les proches jouent un rôle central dans les soins de fin de vie et ont eux-mêmes besoin de soutien et d'accompagnement. Cela comprend des informations sur le processus de la mort, une aide pour surmonter le deuil et la possibilité d'être à tout moment auprès de l'être aimé.

### ***Créer un environnement digne***

L'environnement physique doit offrir calme, confort et intimité. Cela inclut la possibilité d'avoir des objets personnels et des souvenirs à proximité, ainsi qu'une atmosphère calme et paisible.

### ***Éthique et prise de décision***

La prise de décision éthique concernant les mesures de maintien en vie, l'application des directives anticipées et la prise en compte de la volonté du résident sont pour nous des aspects essentiels des soins en fin de vie. Des discussions ouvertes et l'implication du résident et de ses proches dans les processus de décision sont ici d'une grande importance.

Les soins aux résidents en fin de vie sont l'une des tâches les plus exigeantes mais aussi les plus importantes dans le domaine des soins aux personnes âgées. Elle requiert un haut niveau de connaissances, d'empathie et la capacité de répondre individuellement aux besoins de la personne mourante et de sa famille. Notre concept de soins, qui intègre les principes des soins palliatifs et vise à une prise en charge globale, contribue à permettre aux résidents de partir dans la dignité et la paix.

## **Travail de mémoire après le décès d'un résident pour les autres résidents et le personnel**

Le décès d'un résident touche non seulement la famille et les proches, mais aussi les colocataires et le personnel, qui ont noué des liens étroits avec le défunt au fil du temps. Le travail de deuil et le souvenir des résidents décédés sont donc des aspects importants de notre culture de l'adieu au CIPA Junglinster. Une méthode particulière pour honorer la mémoire des personnes décédées et soutenir le travail de deuil est la création de "livres de souvenirs" au moyen de livres de photos.

## **Livres photos souvenirs**

Les livres de souvenirs sont une ressource précieuse pour le travail de deuil et servent de pont pour garder vivant le souvenir des résidents décédés. Ils peuvent contenir des photos, des anecdotes et des moments particuliers qui reflètent la personnalité et la vie du défunt. Voici quelques aspects pris en compte lors de la création de nos livres de souvenirs :

### ***Implication des autres résidents et du personnel***

La création du livre de souvenirs doit être un processus communautaire, dans lequel les colocataires et le personnel sont invités à contribuer par des photos et à partager leurs souvenirs et leurs pensées. Cela favorise non seulement le sentiment de communauté, mais aide également à surmonter son propre deuil.

### ***Histoires personnelles et anecdotes***

Outre des photographies, il est possible d'inclure des histoires personnelles, des phrases préférées ou des poèmes qui avaient une signification particulière pour le défunt ou sa relation avec les autres. De tels contenus confèrent au livre de souvenirs une note profondément personnelle.

### ***Utilisation dans le cadre de la cérémonie funéraire***

Le livre de souvenirs terminé peut être présenté et feuilleté dans le cadre d'une cérémonie commémorative à la maison de retraite. Cela permet de se souvenir ensemble et de rendre hommage à la vie du défunt.

### ***Rangement dans les espaces communs***

Une fois terminé, le livre de souvenirs est conservé dans une salle commune afin que les résidents et le personnel puissent y avoir accès à tout moment. Ils peuvent le feuilletter et s'en souvenir. Cela permet de garder vivant le souvenir du défunt et offre du réconfort. La création de livres de souvenirs dans le cadre du travail de mémoire après le décès d'un résident nous offre une possibilité significative d'honorer le défunt et de faire notre deuil ensemble. Ces livres servent de précieux souvenirs qui aident les survivants à faire face à leur perte tout en conservant les moments positifs et le temps passé ensemble. L'implication des colocataires et du personnel dans ce processus renforce le sentiment de communauté et soutient notre travail de deuil individuel et collectif.

## **Participation au projet "Gériatrie palliative Luxembourg".**

Dans le cadre de l'amélioration continue des concepts et des pratiques de soins, notamment dans la prise en charge des résidents en fin de vie, notre établissement participe au projet "Gériatrie palliative Luxembourg". Ce projet vise à améliorer la qualité des soins palliatifs dans les maisons de retraite et les établissements médico-sociaux par le biais de formations spécialisées, d'échanges de bonnes pratiques et de la mise en place d'approches de prise en charge innovantes.

Le projet "Gériatrie palliative Luxembourg" comprend plusieurs domaines clés qui visent à renforcer et à développer la prise en charge palliative au sein des soins gériatriques. En tant que membre fondateur de ce réseau national, nous nous engageons à appliquer les principes suivants :

### ***Formation du personnel soignant***

Des programmes de formation intensive et des ateliers pour le personnel soignant afin d'améliorer leurs connaissances et leurs compétences en matière de soins palliatifs. Cela inclut des sujets tels que la gestion de la douleur, le soutien psychosocial et la prise de décision éthique.

### ***Coopération interdisciplinaire***

Encourager une collaboration plus étroite entre les médecins, le personnel soignant, les thérapeutes et les bénévoles afin de garantir une prise en charge globale des résidents.

### ***Implication des proches***

des programmes de soutien et de formation des proches afin qu'ils comprennent mieux ce que sont les soins palliatifs et comment ils peuvent soutenir leurs proches dans cette phase de la vie.

### ***Développement de plans de soins individuels***

Aide à l'élaboration de plans de soins personnalisés qui tiennent compte des souhaits et des besoins des résidents en fin de vie, y compris la planification des directives anticipées et des directives anticipées.

### ***Recherche et évaluation***



Réalisation d'études et de projets visant à évaluer l'efficacité des approches de soins palliatifs en gériatrie afin d'améliorer continuellement la pratique des soins.

La participation au projet "Gériatrie palliative Luxembourg" souligne l'engagement de notre établissement à jouer un rôle de premier plan dans la fourniture de soins palliatifs d'excellence. Elle nous permet de rester à la pointe des soins palliatifs, d'améliorer constamment nos pratiques de soins et de veiller à ce que tous les résidents reçoivent les meilleurs soins et le meilleur soutien possible dans leur dernière phase de vie.

L'intégration du projet "Gériatrie palliative Luxembourg" dans notre concept de soins adaptés constitue un aspect important pour améliorer la qualité et l'efficacité de nos soins aux résidents en fin de vie. Cela montre notre volonté de répondre non seulement aux besoins physiques, mais aussi émotionnels et spirituels de nos résidents et de leur offrir, ainsi qu'à leurs familles, soutien et réconfort dans cette période difficile. Grâce à la formation continue, à la recherche et à l'application d'approches de soins innovantes, nous nous efforçons de promouvoir une culture de soins et de respect qui permette aux résidents de terminer leur vie dans la dignité et la paix.

## **11. Offres de promotion de l'activité et de la participation**

La promotion de l'activité et de la participation des personnes âgées au CIPA Junglinster est essentielle pour améliorer leur qualité de vie et leur bien-être. Une offre variée d'activités adaptées aux besoins des personnes âgées actives et des résidents à mobilité réduite ou souffrant de troubles cognitifs joue un rôle central pour nous. Ce chapitre présente différentes offres que nous proposons pour encourager l'activité et la participation.

### **Activités physiques**

#### ***Gymnastique dirigée***

Des séances de gymnastique régulières et dirigées permettent de maintenir ou d'améliorer la forme physique, de prévenir les chutes et d'augmenter le bien-être général. Ces sessions peuvent être adaptées individuellement aux capacités des résidents.

#### ***Promenades et exercices en plein air***

Les promenades organisées et les activités physiques en plein air ne favorisent pas seulement la santé physique, mais offrent également la possibilité de profiter de l'air frais et de la nature.

### **Activités cognitives et créatives**

#### ***Entraînement de la mémoire***

Les offres d'entraînement de la mémoire, comme les devinettes, les jeux de mémoire ou les exercices de langage, contribuent à stimuler les capacités cognitives et à lutter contre le déclin mental.

#### ***Projets d'art et d'artisanat***

Les projets artistiques et artisanaux offrent une possibilité d'expression créative et peuvent aider à gérer le stress. En outre, ils favorisent la motricité fine et la flexibilité cognitive.

### **Activités sociales et culturelles**

#### ***Spectacles de musique et de danse***

Les événements musicaux et dansants ne sont pas seulement divertissants, ils ont également un effet positif sur l'humeur et favorisent l'interaction sociale.

### **Activités de groupe thématiques**

Des activités de groupe sur différents thèmes, comme des clubs de lecture, des soirées cinéma ou des tables rondes, offrent l'occasion d'une interaction sociale et d'une stimulation intellectuelle.

## **Intégration dans la communauté**

### **Bénévolat**

L'implication des résidents dans des projets de bénévolat, par exemple en aidant à l'organisation d'événements ou en entretenant des jardins communautaires, renforce le sentiment d'appartenance et d'efficacité.

### **Partenariats avec des écoles et des associations locales**

La coopération avec les écoles et les associations locales peut créer des liens entre les générations et favoriser les échanges entre les résidents de la maison de retraite et la communauté locale.

La mise en place d'une offre diversifiée pour favoriser l'activité et la participation est un élément essentiel de notre concept de soins adaptatifs. Elle contribue non seulement au maintien des capacités physiques et cognitives, mais favorise également le bien-être social et la satisfaction de vie de nos résidents.

En tenant compte des intérêts et des capacités individuelles et en offrant des possibilités de participer activement à la vie sociale, le CIPA Junglinster devient un lieu où les personnes âgées peuvent mener une vie épanouie et active.

## 12. L'éthique dans la pratique des soins

Les défis éthiques dans notre établissement sont nombreux et touchent à des questions profondes de dignité humaine, d'autonomie et de respect envers nos résidents. Ces défis vont des décisions quotidiennes aux dilemmes éthiques complexes qui concernent aussi bien notre personnel soignant que les résidents et leurs familles. Voici quelques exemples concrets de nos défis éthiques :

### **Décisions en fin de vie**

Comment gérer le souhait d'un résident de refuser des mesures de maintien en vie ? Cela concerne les questions d'autonomie du patient et d'évaluation de ce qui est dans le meilleur intérêt du résident, en particulier lorsque sa capacité de communication est limitée.

### **Faire face à la démence**

La prise en charge des résidents atteints de démence soulève des questions concernant la gestion des comportements qui pourraient être dangereux pour le résident ou pour les autres, et l'utilisation de mesures de restriction de la liberté telles que les barrières de lit ou la médication pour contrôler le comportement.

### **Respect de la vie privée et de la dignité**

Garantir la vie privée tout en assurant des soins et une surveillance adéquats, par exemple pour les soins corporels ou dans les lieux de vie, est un défi permanent.

### **Équité dans les soins**

La répartition équitable des ressources et de l'attention entre les résidents, en particulier lorsque certains d'entre eux ont besoin d'un niveau de soins plus élevé que d'autres, peut être source de tensions et nécessite un examen minutieux.

### **Intégration dans la communauté**

Maintenir le lien des résidents à mobilité réduite ou ayant des capacités cognitives réduites avec le monde extérieur et favoriser leur participation à la vie sociale afin d'éviter l'isolement et la solitude.

### **Conflits entre les intérêts des résidents et les souhaits des proches**

Parfois, les souhaits des proches concernant les soins et le traitement des résidents peuvent différer des besoins ou des souhaits réels des résidents eux-mêmes, ce qui soulève des questions éthiques d'autonomie et de soins.

Ces exemples illustrent la complexité de la prise de décision éthique dans notre établissement et soulignent la nécessité d'une approche structurée de la consultation éthique. C'est ce que propose notre comité d'éthique. En traitant les questions éthiques, le comité contribue à ce que les décisions soient prises dans le meilleur intérêt des résidents, en respectant leur dignité, leurs droits et leurs préférences.

## **Concept de la commission d'éthique**

Notre comité d'éthique est un organe consultatif qui se penche sur les questions et dilemmes éthiques qui se posent dans notre pratique quotidienne des soins. Le comité est typiquement composé d'un groupe multidisciplinaire de professionnels comprenant des médecins, des infirmiers, des travailleurs sociaux, des thérapeutes et, le cas échéant, des conseillers juridiques. Les membres apportent des perspectives et des expertises différentes afin de garantir une évaluation complète des questions éthiques. Les principales tâches du comité d'éthique comprennent

### **Conseil en matière de décisions éthiques**

Aider le personnel soignant, les résidents et leurs familles à prendre des décisions dans des situations éthiquement complexes, telles que les décisions de fin de vie ou le refus de traitement.

### **Développement de directives éthiques**

Élaborer et mettre à jour des directives et des protocoles qui rendent opérationnels les principes éthiques dans la pratique des soins et qui servent à orienter les dilemmes éthiques qui se posent fréquemment.

### **Formation et sensibilisation**

Organiser des formations et des tables rondes afin de sensibiliser et de comprendre les principes éthiques parmi le personnel et d'établir une culture de réflexion éthique.

### **Résolution de conflits**

Médiation en cas de conflits entre les résidents, les proches et le personnel soignant résultant de questions éthiques.

### **Discussions de cas**

Des discussions de cas organisées régulièrement permettent au comité d'éthique d'analyser des situations spécifiques et de formuler des recommandations concrètes. Ces réunions favorisent non seulement la prise de décision éthique dans les cas individuels, mais servent également à la formation générale du personnel soignant.

### **Consultations éthiques**

Mise en place d'heures de consultation fixes pendant lesquelles les membres du comité d'éthique sont disponibles pour des entretiens de conseil. Cela permet d'abaisser le seuil d'inhibition pour aborder les préoccupations éthiques et contribue à une culture de communication ouverte.

### **Ateliers interactifs**

Organiser des ateliers qui impliquent activement le personnel soignant dans la discussion des principes éthiques et l'analyse de cas concrets. De tels formats encouragent la pensée critique et les compétences éthiques du personnel.

Le comité d'éthique interne et interinstitutionnel de la Croix-Rouge luxembourgeoise joue un rôle central dans la garantie d'une pratique des soins fondée sur l'éthique. En fournissant des ressources, en favorisant le dialogue et en aidant à la prise de décision éthique, il contribue de manière significative à la qualité et à l'intégrité de nos soins. Dans un contexte de complexité et de défis éthiques croissants, le comité d'éthique offre un soutien indispensable pour répondre aux besoins et aux droits de toutes les parties prenantes.

Afin d'améliorer encore l'efficacité et l'accessibilité du comité d'éthique, y compris dans le cadre de la "gestion de feedback" et de la gestion éthique dans notre établissement, il est essentiel de pouvoir le contacter et le joindre. Cela garantit que toutes les parties prenantes, y compris les résidents, les familles, les tuteurs légaux et le personnel soignant, savent comment et quand contacter le comité d'éthique pour obtenir de l'aide sur les questions éthiques.

## Prise de contact et accessibilité

### **Points de contact dédiés**

Mise en place de points de contact dédiés, tels que des numéros de téléphone ou des adresses électroniques spécifiques, réservés exclusivement aux demandes adressées au comité d'éthique. Ceux-ci sont clairement communiqués et facilement accessibles, par exemple par le biais d'affiches dans l'établissement et sur le site web de la Croix-Rouge luxembourgeoise.

### **Contact sur place**

Désigner des personnes de contact au sein de l'établissement, qui serviront d'intermédiaires entre les parties prenantes et le comité d'éthique. Ces personnes peuvent recevoir des questions et, si nécessaire, les transmettre à l'organisme compétent.

## Information et formation

### **Matériel d'information**

Fournir des supports d'information sur le rôle du comité d'éthique, les procédures de soumission des demandes et des exemples de questions éthiques. Il s'agit de brochures, de fiches d'information et du code d'éthique officiel de la Croix-Rouge luxembourgeoise, qui est remis à chaque employé lors de son embauche.

### **Formations**

Organiser régulièrement des formations et des séances d'information pour les résidents, les familles et le personnel afin de les sensibiliser aux questions éthiques et de leur expliquer le rôle et l'accessibilité du comité d'éthique.

### **Descriptions claires des processus**

Description claire des processus et procédures à suivre pour contacter le comité d'éthique. Cela inclut des informations sur les étapes attendues après la prise de contact, sur la manière dont les demandes seront traitées et sur l'assistance qui sera fournie.

Garantir une prise de contact et une accessibilité claires, accessibles et efficaces du comité d'éthique est essentiel pour promouvoir une culture de réflexion éthique et de dialogue ouvert dans les maisons de retraite. En proposant différents canaux de communication et une sensibilisation régulière aux questions éthiques, les maisons de retraite

peuvent s'assurer que toutes les parties prenantes se sentent soutenues face aux dilemmes éthiques et qu'elles ont accès aux ressources nécessaires.



## 13. Gestion de la qualité dans les soins

La gestion de la qualité (GQ) dans les soins est un facteur déterminant pour garantir une amélioration continue des prestations de soins et de la qualité de vie des résidents au CIPA Junglinster. Ce chapitre explique les principales composantes et stratégies de la gestion de la qualité qui contribuent au maintien et à l'amélioration de la qualité de nos soins :

### ***Définition des normes de soins***

Les normes de soins établissent des directives et des attentes claires en matière de qualité des soins et servent de base d'évaluation pour la pratique des soins. Elles sont basées sur des preuves et sont régulièrement revues et mises à jour pour refléter les dernières connaissances scientifiques et les meilleures pratiques. Nos normes doivent couvrir tous les aspects des soins, y compris les soins physiques, psychologiques et sociaux.

### ***Mise en place d'indicateurs de qualité***

Les indicateurs de qualité sont des critères mesurables utilisés pour évaluer et surveiller la qualité des prestations de soins. Il s'agit par exemple de la fréquence des chutes, de la prévalence des escarres, de la satisfaction des résidents et des familles ainsi que du respect des normes d'hygiène. En mesurant et en analysant régulièrement ces indicateurs, nous pouvons identifier les points faibles et mettre en place des mesures d'amélioration ciblées.

### ***Formation continue et perfectionnement du personnel***

La formation continue du personnel soignant est un élément central de notre gestion de la qualité. Des formations sur les méthodes de soins actuelles, la gestion de groupes de résidents spécifiques (p. ex. les personnes atteintes de démence) ou la promotion des compétences sociales contribuent à ce que notre personnel soignant puisse répondre aux diverses exigences. De plus, le développement personnel et professionnel favorise la satisfaction et la fidélisation du personnel au CIPA Junglinster.

### ***Implication des résidents et des proches***

L'implication active des résidents et de leurs familles dans le processus de soins est un autre aspect important de notre gestion de la qualité. Des enquêtes de satisfaction régulières et des procédures de gestion des plaintes offrent un retour d'information important sur la qualité des soins et des indications sur les possibilités d'amélioration. La participation favorise en outre le sentiment d'estime et de respect des besoins et des souhaits individuels.

### **Audit de qualité interne et externe**

Les audits internes réguliers servent à l'auto-évaluation et à l'identification des possibilités d'amélioration au sein de l'établissement. Les audits externes, réalisés par des institutions indépendantes, offrent une évaluation objective de la qualité des soins et aident à garantir le respect des normes de qualité externes. Ces deux formes d'audit sont essentielles à l'amélioration continue de la qualité et contribuent à la transparence et à l'instauration d'un climat de confiance avec les résidents, les familles et le public.

La gestion de la qualité dans les soins est pour nous un processus dynamique et continu qui vise à améliorer constamment les prestations de soins et à les adapter aux besoins de nos résidents. La définition de normes de soins, la mise en place d'indicateurs de qualité, la formation continue et le perfectionnement du personnel, l'implication des résidents et des familles ainsi que des audits de qualité réguliers permettent de garantir une qualité élevée des soins. Une gestion efficace de la qualité au CIPA Junglinster favorise non seulement la satisfaction des résidents et des familles, mais renforce également l'image professionnelle et les compétences de notre personnel soignant.

### **Gestion de la qualité dans les soins infirmiers avec focalisation sur EQALIN**

Un outil spécifique utilisé dans notre établissement est EQALIN, un outil de gestion et d'évaluation de la qualité reconnu dans toute l'Europe et spécialement conçu pour répondre aux exigences des soins de longue durée.

EQALIN® est un système de gestion de la qualité complet qui vise à promouvoir la qualité de vie dans les établissements de soins. Il est basé sur une approche participative qui prévoit l'implication de toutes les parties prenantes - résidents, personnel soignant, personnel de direction et familles - dans le processus de développement de la qualité. L'instrument vise à obtenir une amélioration continue de la qualité par le biais de l'auto-évaluation, de l'évaluation par les pairs, de l'évaluation externe et de l'élaboration de plans d'amélioration de la qualité.

Pour ce faire, le système met l'accent sur les points suivants :

### ***Définition des normes de soins***

Avec l'aide d'EQALIN, des normes de soins sont définies en fonction des besoins et des souhaits des résidents. Ces normes constituent la base de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité et sont étroitement liées aux valeurs fondamentales de notre établissement.

### ***Mise en place d'indicateurs de qualité***

EQALIN soutient la définition et le suivi d'indicateurs de qualité qui mesurent des aspects spécifiques de la qualité des soins et de la satisfaction des résidents. Ces indicateurs servent de base à l'examen régulier des prestations de soins et à l'introduction de mesures d'amélioration de la qualité.

### ***Formation continue et perfectionnement du personnel***

Le système EQALIN encourage le développement de programmes de formation spécifiques pour le personnel infirmier, adaptés aux objectifs de qualité et aux domaines d'amélioration identifiés. Cela contribue à accroître les compétences professionnelles et à améliorer la pratique des soins.

### ***Implication des résidents et des proches***

EQALIN attache une grande importance à la participation active des résidents et de leurs familles au processus de gestion de la qualité. Des enquêtes régulières et la mise en place de mécanismes de feedback permettent de recueillir leurs expériences et leurs opinions et de les intégrer dans le processus de développement de la qualité.

### ***Audits de qualité***

EQALIN encourage la réalisation d'audits internes et externes afin de vérifier le respect des normes de qualité et d'identifier les domaines d'amélioration continue. Ces audits sont un élément essentiel du cycle de qualité et contribuent à la transparence et à la crédibilité des efforts en matière de qualité.

L'utilisation d'EQALIN dans notre établissement garantit que la gestion de la qualité des soins ne vise pas seulement à satisfaire aux normes et aux directives externes, mais plutôt à promouvoir une culture d'amélioration continue et de participation. Cet outil permet de répondre aux besoins individuels des résidents, de développer systématiquement les compétences du personnel soignant et d'améliorer constamment la qualité des soins. En intégrant EQALIN dans notre concept de gestion de la qualité, nous sommes en mesure d'offrir des soins de qualité, en mettant l'accent sur le bien-être et la qualité de vie de nos résidents.

## 14. Gestion des plaintes

Une gestion efficace des plaintes est indispensable pour maintenir des standards de qualité élevés dans les soins et l'accompagnement au CIPA de Junglinster. Le concept de gestion des plaintes, et plus particulièrement l'outil "Gestion de Feedback", développé en interne par la Croix-Rouge luxembourgeoise, vise à offrir une méthode structurée et efficace pour enregistrer, traiter et évaluer les réactions et les plaintes. Ce système prend en compte les perspectives des résidents, des familles, des tuteurs légaux et du personnel soignant et contribue à l'amélioration continue de la qualité des services et au renforcement de la confiance de toutes les parties concernées dans l'établissement.

Un système efficace de gestion des plaintes permet aux résidents de signaler systématiquement aussi bien les plaintes que les commentaires positifs. Cela contribue à identifier les problèmes, à les aborder et, en fin de compte, à augmenter la satisfaction de toutes les personnes concernées.

### Perspective des résidents

Pour les résidents, "Gestion de Feedback" est une voix directe vers la direction et le personnel soignant de la maison de retraite. Il leur offre une plate-forme où leurs préoccupations, leurs besoins et leurs souhaits sont pris au sérieux. En ayant la possibilité de donner leur avis, les résidents se sentent écoutés et valorisés, ce qui est essentiel pour leur bien-être et leur satisfaction vis-à-vis des soins. Cela renforce également leur sentiment d'autonomie et de contrôle sur leurs propres soins et conditions de vie.

### Perspective des proches

Les familles et les tuteurs légaux considèrent la "gestion de feedback" comme un outil important pour s'assurer que les soins et l'accompagnement de leurs proches répondent aux normes attendues. En tant qu'observateurs externes, ils peuvent apporter un éclairage important sur la pratique des soins et mettre en évidence des domaines potentiellement problématiques que le personnel interne n'a peut-être pas remarqués. La possibilité d'exprimer à la fois des commentaires positifs et des préoccupations aide à établir la

confiance dans l'établissement et à promouvoir un partenariat entre le personnel soignant et les familles des résidents.

## **Perspective du personnel soignant**

Pour les soignants, le système offre une opportunité d'autoréflexion et de développement professionnel. En recevant un feed-back direct, ils peuvent comprendre quels aspects de leur travail sont appréciés et où il est possible de s'améliorer. Cela peut contribuer à la satisfaction professionnelle en montrant que leur dur labeur est reconnu, tout en les encourageant à améliorer continuellement leurs pratiques de soins.

## **Mise en œuvre de la "Gestion de feedback"**

La mise en œuvre de la "Gestion de Feedback" au sein de la Croix-Rouge luxembourgeoise repose sur les principes suivants :

### ***Accessibilité***

Le système est conçu de manière à être facilement accessible et compréhensible pour tous les groupes d'utilisateurs, avec différents canaux pour la soumission de commentaires, y compris des plateformes en ligne, des boîtes de commentaires physiques et des entretiens directs.

### ***Anonymat et confidentialité***

Afin d'encourager un feed-back honnête, le système garantit l'anonymat et la confidentialité des informations, si cela est souhaité. Cela crée un environnement sûr pour l'expression de critiques et d'éloges.

### ***Traitement systématique***

Tous les feedbacks reçus sont systématiquement enregistrés, évalués et traités. Cela comprend la reconnaissance de la réception, l'enquête sur le sujet et le retour d'information à l'auteur de la soumission sur les mesures ou solutions prises.

### ***Une communication transparente***

Les résultats et les changements introduits suite au feedback sont communiqués de manière transparente afin de démontrer l'efficacité du système et de renforcer la confiance dans la gestion des plaintes.

La "Gestion de feedback" de la Croix-Rouge luxembourgeoise est un modèle exemplaire de gestion efficace des plaintes et une partie importante de notre concept. Il souligne l'importance d'une communication ouverte et d'une amélioration continue dans le contexte des soins. En donnant une voix à toutes les personnes concernées et en s'adressant systématiquement aussi bien aux feedbacks positifs qu'aux plaintes, il contribue de manière significative à l'amélioration de la qualité des soins, à la satisfaction des résidents et des familles et à la professionnalisation du personnel soignant.

## 15. Proches et bénévoles

La collaboration avec les proches et les bénévoles joue un rôle crucial dans la fourniture de soins holistiques et empathiques au CIPA Junglinster. Ces partenariats contribuent non seulement à améliorer la qualité de vie des résidents, mais aussi à renforcer le réseau social et la communauté au sein de l'établissement. Ce chapitre présente les stratégies et les mesures que nous utilisons pour encourager une collaboration efficace.

### Implication des proches

Les proches sont souvent les personnes de référence les plus importantes pour les résidents et disposent de connaissances et d'une compréhension précieuses concernant leurs préférences, leurs besoins et leur histoire de vie. Leur implication dans le processus de soins est donc d'une valeur inestimable pour notre établissement.

#### **Entretiens réguliers et planification des soins**

Grâce à des entretiens de feedback réguliers, les proches peuvent donner un aperçu important et participer activement à l'organisation des soins.

#### **Offres de formation pour les proches**

Des formations sur des thèmes de soins spécifiques, comme la gestion de la démence ou la mobilisation, renforcent les compétences des proches et favorisent leur compréhension des enjeux des soins.

#### **Soirées et réunions des proches**

Des réunions organisées régulièrement offrent une plateforme d'échange, de soutien mutuel et d'approfondissement des relations entre les proches, les résidents et le personnel soignant.

### Bénévoles

Les bénévoles élargissent les ressources de l'établissement et apportent des impulsions nouvelles, des offres d'encadrement supplémentaires et une attention personnelle dans le quotidien des résidents. Le plus grand groupe de bénévoles au CIPA Junglinster est notre association de soutien "Amicale CIPA Junglinster". Par des mesures ciblées, nous essayons de les fidéliser à long terme à notre établissement :

### ***Domaines d'intervention ciblés pour les bénévoles***

Les bénévoles sont engagés dans de nombreux domaines. De l'accompagnement lors d'excursions à l'encadrement individuel de résidents en passant par l'organisation d'activités de loisirs.

### ***Formation et accompagnement des bénévoles***

Afin de garantir une prise en charge sûre et de qualité, une introduction aux bases des soins aux personnes âgées ainsi qu'un accompagnement et un soutien continus des bénévoles sont nécessaires.

### ***Estime et reconnaissance***

Il est important de reconnaître les efforts des bénévoles par le biais d'événements de remerciement, de lettres de reconnaissance ou de petites attentions afin de maintenir leur motivation et leur attachement à l'établissement.

La collaboration avec les proches et les bénévoles est un élément essentiel de notre concept de soins. Elle enrichit l'environnement social des résidents, soutient le personnel soignant et contribue à une culture de la sollicitude et de la communauté. La mise en place d'un cadre clair, d'une communication régulière et d'une estime mutuelle permet d'établir un partenariat fructueux qui profite à toutes les parties concernées.



## 16. Communication interne et externe

Une communication efficace et transparente est la colonne vertébrale du bon fonctionnement d'une maison de retraite. Elle favorise la compréhension, la collaboration et la confiance, tant au sein de l'établissement que dans la communication avec le monde extérieur. Cette section est consacrée aux stratégies clés et aux meilleures pratiques pour une communication optimale au CIPA Junglinster et se divise en communication interne et externe.

### Communication interne au sein de l'établissement

La communication interne comprend tous les flux d'informations qui ont lieu entre le personnel, les résidents et leurs familles au sein de l'établissement.

#### ***Réunions régulières***

Des réunions d'équipe et des réunions interdisciplinaires régulières sont essentielles pour échanger des informations, coordonner les plans de soins et poursuivre des objectifs communs. Ces réunions offrent également une plate-forme pour le retour d'information et les propositions d'amélioration de la qualité des soins.

#### ***Utilisation efficace des outils de communication numériques***

Les plateformes numériques telles que les systèmes de messagerie interne, les services de messagerie et les logiciels spécialisés dans le secteur de la santé simplifient et accélèrent les processus internes. Il est important pour nous que tous les collaborateurs soient formés à l'utilisation de ces outils et que les directives de protection des données soient strictement respectées.

#### ***Formation et perfectionnement***

Au CIPA Junglinster, des formations régulières et continues contribuent à sensibiliser et à faire comprendre les bonnes pratiques de communication. Cela comprend également la formation à la gestion des conflits et des situations de discussion difficiles.

#### ***Une politique d'information transparente***

Une politique d'information ouverte et transparente favorise la confiance et la satisfaction des collaborateurs. Pour nous, cela implique aussi une communication claire sur les changements dans l'organisation ou les concepts de soins.

## Réseau interne d'entreprises de la Croix Rouge Luxembourgeoise

Un élément central de la communication interne au sein des établissements de la Croix Rouge Luxembourgeoise est le réseau interne de l'entreprise. Ce réseau sert de plateforme pour l'échange rapide et efficace d'informations entre les collaborateurs de tous les niveaux. Il permet d'accéder à des documents importants, à des directives et à des informations actualisées qui sont pertinentes pour le travail quotidien. Il favorise en outre la mise en réseau et l'échange de bonnes pratiques entre les différents sites et départements.

### **Bulletin d'information "Télex"**

Le bulletin d'information "Télex", qui paraît régulièrement, est un outil de communication important au sein de la Croix Rouge Luxembourgeoise. Il informe les collaborateurs des événements actuels, des nouveautés dans les concepts de soins, des événements à venir et des mises à jour organisationnelles générales. "Télex" ne sert pas seulement à diffuser des informations, mais aussi à valoriser les efforts des collaborateurs et à promouvoir un sentiment de communauté.

### **"Croix Rouge Inside"**

"Croix Rouge Inside" complète le bulletin d'information "Telex" en donnant un aperçu plus approfondi du travail et des projets de la Croix Rouge Luxembourgeoise. Il peut s'agir d'interviews de collaborateurs, de rapports sur des projets mis en œuvre avec succès ou de présentations de nouvelles initiatives. "Croix Rouge Inside" vise à donner aux collaborateurs une compréhension globale de la diversité et de l'importance de leur travail, renforçant ainsi leur engagement et leur identification à l'organisation.

L'intégration de canaux de communication spécifiques tels que le réseau interne d'entreprise de la Croix Rouge Luxembourgeoise, "Telex" et "Croix Rouge Inside" dans la stratégie de communication interne contribue de manière significative à la transparence, à la fidélisation du personnel et à l'efficacité. Elle permet une diffusion cohérente et complète de l'information, indispensable au maintien de normes de soins élevées et à la promotion d'une culture de travail positive.

## Communication externe

La communication externe concerne les échanges avec des personnes et des organisations extérieures à la maison de retraite, y compris les familles, les prestataires de soins de santé, les autorités et le public. Nous accordons une importance particulière à

### ***Séances d'information pour les proches***

Des événements organisés régulièrement pour les familles permettent de donner un aperçu de la vie quotidienne dans l'établissement, d'informer sur des approches de soins spécifiques et de répondre aux questions. Cela renforce les relations avec les familles des résidents.

### ***Coopération avec les prestataires de soins de santé et les autorités***

Une collaboration étroite et une communication régulière avec les médecins, les thérapeutes et les services sociaux sont essentielles pour garantir une prise en charge continue et globale. Des voies et des protocoles de communication clairs permettent d'éviter les malentendus et de garantir la qualité des soins.

### ***Relations publiques et médias sociaux***

Une présence professionnelle dans les médias sociaux et autres plateformes publiques permet de donner un aperçu positif de la vie au CIPA Junglinster et d'informer le public des événements, projets et réalisations. Il est important à cet égard de respecter la vie privée des résidents et de choisir soigneusement les contenus.

Une communication optimale au sein de notre établissement ne renforce pas seulement la structure interne de l'équipe et la qualité des soins, mais favorise également des relations positives avec les proches, les partenaires externes et la communauté au sens large. En mettant en place des stratégies et des outils de communication efficaces, une maison de retraite peut établir une culture d'ouverture, de respect et de soins qui profite à toutes les parties concernées.

## **17. Accès au bâtiment pour les visites médicales et les visiteurs externes**

La réglementation de l'accès à la maison de retraite est un aspect essentiel qui garantit la sécurité des résidents, tout en tenant compte de leurs besoins sociaux et de leur droit de recevoir des visites. En particulier en ce qui concerne les visites médicales et les visiteurs extérieurs, cela nécessite une approche équilibrée qui permette une certaine flexibilité sans pour autant négliger les aspects de sécurité. Les paragraphes suivants expliquent comment l'accès à la maison de retraite est réglementé en tenant compte du fait qu'il n'y a pas d'heures d'ouverture limitées dans le temps, que la réception n'est occupée que pendant la journée et que les portes sont fermées la nuit.

### ***Pendant la journée : Règles d'accès flexibles***

Pendant les heures de la journée, lorsque la réception est occupée, les visites médicales et les visiteurs extérieurs peuvent entrer dans la maison de retraite sans prendre de rendez-vous au préalable. Le personnel de la réception est chargé d'accueillir les visiteurs, d'enregistrer leurs demandes et, le cas échéant, de les enregistrer. Cela sert moins à documenter les visites qu'à assurer la sécurité.

Pour les visites médicales, qui jouent un rôle important dans les soins de santé de nos résidents, il peut être utile de prévenir le personnel soignant à l'avance afin de s'assurer que tant les résidents que les locaux ou les documents nécessaires sont préparés. Cela permet d'utiliser efficacement le temps du médecin et de minimiser les perturbations dans le déroulement de la journée des résidents.

### ***La nuit : accès sécurisé***

La nuit, lorsque la réception n'est pas occupée, les portes sont fermées pour des raisons de sécurité. Les visiteurs, y compris les médecins, qui ont besoin d'un accès urgent pour des raisons médicales, peuvent toutefois sonner à la porte d'entrée. Un infirmier de service prend alors la responsabilité d'ouvrir la porte. Afin de garantir la sécurité des résidents, il est important que le personnel soignant soit formé pour réagir de manière appropriée dans de telles situations. Cela implique de vérifier l'identité et la demande du visiteur avant d'autoriser l'accès.

### ***Gestion des visites et communication***

Une communication claire sur les règles d'accès est essentielle pour garantir le bon fonctionnement et la satisfaction des résidents, de leurs familles et des prestataires de services externes. Les informations sur les heures d'accès libre, la procédure à suivre pour les visites nocturnes et les contacts en cas d'urgence doivent être affichées de manière visible dans les locaux et être disponibles sur le site web de l'établissement et dans des brochures d'information.

La gestion de l'accès au CIPA Junglinster, des visites médicales et des visiteurs externes nécessite une planification minutieuse et une communication claire afin de garantir la sécurité des résidents tout en répondant à leurs besoins sociaux et médicaux. En mettant en place des règles d'accès flexibles mais sûres et en formant le personnel, nous créons un environnement à la fois sûr et accueillant.

## 18. Conclusion et perspectives

Le développement et la mise en œuvre de notre concept de soins adaptatifs, qui englobe à la fois les personnes âgées actives et les résidents ayant des besoins de soins lourds, y compris la démence et la fin de vie, est une tâche complexe mais gratifiante. Ce concept a pour objectif de promouvoir une qualité de vie élevée, des soins personnalisés et une participation active de tous les résidents. En tenant compte de la diversité des besoins et des préférences, en intégrant des approches de soins innovantes et en travaillant en étroite collaboration avec les familles et les bénévoles, il est possible de créer un environnement de soins et de soutien qui permet aux résidents de se sentir chez eux et en communauté.

### ***Défis à relever***

La mise en œuvre de notre concept de soins fait face à plusieurs défis, notamment la garantie de ressources humaines et financières suffisantes, la formation continue du personnel soignant et l'adaptation des pratiques de soins à l'évolution des besoins des résidents. De plus, l'intégration de nouvelles technologies et de nouvelles approches de soins exige de toute l'équipe une attitude ouverte et prête à apprendre.

### ***Opportunités***

En même temps, la mise en œuvre de notre concept offre des opportunités importantes. Il permet de fournir des soins personnalisés de haute qualité qui améliorent le bien-être et la satisfaction des résidents. Il favorise en outre une culture de l'attention et du respect, renforce les relations entre les résidents, les familles et le personnel soignant et améliore l'environnement de travail du personnel. À long terme, cela ne peut qu'accroître la satisfaction et la fidélisation du personnel et améliorer la réputation de notre établissement.

Le paysage des soins va continuer à évoluer, poussé par les changements démographiques, les progrès de la médecine et des sciences infirmières ainsi que les innovations technologiques. Les maisons de retraite sont confrontées à la tâche de s'adapter à ces changements en développant des concepts de soins flexibles et viables qui répondent aux besoins individuels de leurs résidents. Cela nécessite une évaluation et une adaptation continues des pratiques de soins, une collaboration étroite avec les institutions scientifiques et la volonté d'explorer de nouvelles voies.

Notre concept de soins repose sur un équilibre entre les pratiques de soins éprouvées et l'ouverture à l'innovation. Il met l'accent sur les besoins et les souhaits des résidents et

crée un environnement dans lequel ils peuvent se sentir en sécurité, appréciés et chez eux. Le développement et l'adaptation continus du concept à l'évolution des besoins permettent de garantir des soins de qualité qui permettent à tous les résidents de mener une vie épanouie et digne.