

A photograph of two elderly women embracing and smiling warmly. The woman on the left has short grey hair and is wearing a light pink floral patterned top. The woman on the right has white hair and is wearing a light-colored top with thin vertical stripes. They are both looking down and smiling at each other. A semi-transparent blue rectangular box is overlaid on the bottom half of the image, containing white text and a logo.

LES HOSPICES CIVILS

DE LA VILLE DE LUXEMBOURG

PFAFFENTHAL • HAMM

LE MOT DU PRÉSIDENT

Äert Wuelbefannen ass eise Métier

La pandémie COVID-19 a permis d'illustrer que la prise en charge de personnes vulnérables constitue un métier à part entière. Elle ne s'improvise pas et requiert du personnel professionnel et qualifié pour à la fois un accueil humain et empathique des résidents.

Les Hospices Civils de la Ville de Luxembourg – avec les sites de Pfaffenthal et Hamm – ont comme vocation de répondre de manière adaptée aux besoins individuels de chaque résident en situation de dépendance tout en garantissant le respect du cadre légal et réglementaire en vigueur.

Toute personne qui n'est plus en mesure de vivre de façon autonome chez soi trouvera dans nos maisons un environnement chaleureux et accueillant, un lieu de vie où l'on respecte la dignité de chacun et où le droit de choisir reste primordial.

Notre personnel qualifié est spécialisé pour conférer aux résidents en situation de dépendance un maximum de confort et de bien-être. En proposant une prise en charge globale et individualisée nos équipes s'engagent à offrir un encadrement empreint de qualité, d'empathie, de respect et de tolérance, garantissant ainsi convivialité, sécurité et bien-être comme chez soi.

Nous vous remercions d'avance pour votre confiance et nous vous souhaitons un séjour agréable au sein de nos établissements.

Henri Grethen

Président de la commission administrative



LES HOSPICES CIVILS
DE LA VILLE DE LUXEMBOURG



SOMMAIRE

01	NOTRE HISTOIRE _____	4
02	NOTRE PHILOSOPHIE _____	6
03	L'HOSPICE DE PFAFFENTHAL _____	8
04	L'HOSPICE DE HAMM _____	12
05	NOTRE CONCEPT DE SOINS ET D'ENCADREMENT ____	16
06	NOTRE CONCEPT HÔTELIER _____	24
07	LE PROCESSUS D'ADMISSION _____	26
08	CONTACTEZ-NOUS _____	28



01 • NOTRE HISTOIRE



Fondation par la comtesse Marguerite de Brabant et son époux Henri VII, comte de Luxembourg, empereur du Saint-Empire Romain. Siège dans le faubourg du Grund (actuellement Musée d'Histoire Naturelle).

1308



Achat du cloître Pfaffenthal par les Hospices Civils et déménagement des malades, des orphelins et des sœurs du Grund vers l'Hospice de Pfaffenthal.

1842 • 1843



Dernières restaurations, modernisations et agrandissements de l'Hospice de Pfaffenthal.

1999 • 2003

1687 • 1689

Construction d'un cloître à Luxembourg-Pfaffenthal par les sœurs Clarisses-Urbanistes du St. Esprit.



1958 • 1962

Construction de la maison de gérontologie et de retraite à Luxembourg-Hamm (actuel Hospice de Hamm).



2009 • 2012

Dernières restaurations, modernisations et agrandissements de l'Hospice de Hamm.



02 • NOTRE PHILOSOPHIE

NOTRE OBJECTIF

L'objectif premier des Hospices Civils consiste à assurer à chaque résident ayant choisi de rejoindre un de nos établissements

- de se sentir chez-soi
- de garantir une qualité de vie adéquate avec une intégration familiale et sociale
- de mettre en place une prise en charge globale adaptée aux besoins et attentes individuels
- de respecter la personnalité individuelle de chaque résident et d'assurer la dignité humaine de chaque individu

NOTRE OFFRE

En vue d'atteindre les objectifs précités, nous offrons à chaque résident

- un environnement confortable qui procure bien-être et sécurité.
- la possibilité d'un maintien, voire d'une amélioration de l'autonomie et de l'autodétermination à travers un aménagement individualisé du lieu de vie et en ayant recours aux données biographiques du résident.
- des soins, un encadrement et un accompagnement adaptés et de qualité suivant une démarche interdisciplinaire et individualisée.
- des soins spécifiques adaptés aux différentes pathologies et une différenciation de nos unités de vie suivant des concepts développés par les Hospices Civils.
- une ouverture d'esprit et une neutralité par rapport à l'origine ethnique, aux vues personnelles et culturelles, aux pratiques religieuses et culturelles.
- une implication des proches, partenaires privilégiés, dans la vie quotidienne.
- une garantie d'échange, d'information et de soutien.



Nos activités s'orientent autour des valeurs suivantes :

Respect



Tolérance



Confiance



Communication



Bien-être



Esprit d'équipe



Empathie

L'HOSPICE DE PFAFFENTHAL

71, rue Mohrfels • L-2158 Luxembourg



TYPE DE LOGEMENT



101

CHAMBRES INDIVIDUELLES



CAPACITÉ D'ACCUEIL



101

RÉSIDENTS



ACTIVITÉ

SHPA

STRUCTURE D'HÉBERGEMENT
POUR PERSONNES ÂGÉES AGRÉÉE
PAR LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE



STATUT

**ÉTABLISSEMENT
PUBLIC**

PLACÉ SOUS LA SURVEILLANCE
DE LA VILLE DE LUXEMBOURG





INFRASTRUCTURE

L'Hospice de Pfaffenthal a été conçu pour votre bien-être et vous propose notamment :

- ses 101 chambres individuelles
- des bâtiments historiques entièrement rénovés
- une situation proche du centre-ville, en pleine verdure au bord de l'Alzette, avec vue imprenable sur la vieille ville
- un parc fleuri
- un parking privé
- une bibliothèque
- une chapelle avec orgue (1843) restauré et classé dans le patrimoine national
- un restaurant
- une cafétéria
- un salon de coiffure
- un salon de pédicure
- un kiosque/épicerie
- un fumoir

L'Hospice de Pfaffenthal accueille des personnes âgées semi-autonomes et dépendantes.



Arrêt de bus : *Plateau Altmunster* (lignes 9, 14 et 20) • *Vauban* ou *Théiwesbour* (ligne 23)

Autres accès : *Ascenseur panoramique* reliant le Pfaffenthal à la Ville-Haute avec accès Parc Pescatore (Ville-Haute) et accès rue du Pont (Pfaffenthal) • *Gare de Pfaffenthal-Kirchberg* avec accès rue St. Mathieu (Pfaffenthal)

CHAMBRE INDIVIDUELLE



Toutes nos chambres sont louées avec un équipement standard qui comprend :

- un lit médicalisé à commande électrique
- une table de nuit
- une table avec 2 chaises
- un fauteuil
- les rideaux/stores
- une armoire
- une cuisine avec plaque électrique, évier et réfrigérateur
- une salle de bain adaptée aux chaises roulantes, avec douche et WC

La chambre peut être personnalisée avec du mobilier privé et des objets de décoration.



L'HOSPICE DE HAMM

2, rue Englebert Neveu • L-2224 Luxembourg



TYPE DE LOGEMENT



193

CHAMBRES INDIVIDUELLES



CAPACITÉ D'ACCUEIL



193

RÉSIDENTS



ACTIVITÉ



SHPA

STRUCTURE D'HÉBERGEMENT
POUR PERSONNES ÂGÉES AGRÉÉE
PAR LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE



STATUT



**ÉTABLISSEMENT
PUBLIC**

PLACÉ SOUS LA SURVEILLANCE
DE LA VILLE DE LUXEMBOURG



INFRASTRUCTURE

L'Hospice de Hamm a été conçu pour votre bien-être et vous propose notamment :

- ses 193 chambres individuelles
- une situation calme proche du centre-ville, avec vue panoramique sur la ville
- un parc spacieux
- un parking privé
- un restaurant
- une cafétéria avec grande terrasse
- une chapelle
- une salle de fêtes
- un salon de coiffure
- un kiosque
- un service Bancomat

L'Hospice de Hamm accueille des personnes avec dépendance sévère d'origine physique ou psychique.



Arrêt de bus : *Englebert Neveu* (ligne 15)

CHAMBRE INDIVIDUELLE



Toutes nos chambres sont louées avec un équipement standard qui comprend :

- un lit médicalisé à commande électrique
- une table de nuit
- une table avec 1 à 2 chaises
- un fauteuil
- les rideaux/stores
- une armoire
- une salle de bain avec équipement variable suivant le type de chambre

La chambre peut être personnalisée avec du mobilier privé et des objets de décoration.



05 • NOTRE CONCEPT DE SOINS & D'ENCADREMENT

Afin d'offrir aux résidents la prise en charge qui répond le mieux à leurs besoins, nous disposons d'unités de vie différenciées :

- **des unités de vie géronto-gériatriques**
Elles assurent les soins et l'encadrement des personnes souffrant de polyopathologies et de syndromes typiquement liés à l'âge.
- **des unités de vie géronto-psychiatriques**
Elles accueillent des personnes âgées souffrant de troubles psychiatriques.
- **des unités de vie psycho-gériatriques**
Ces unités de vie sont spécialisées dans l'accompagnement des personnes qui présentent des symptômes psycho-comportementaux survenant dans le cadre des pathologies démentielles.
- **une unité de vie conçue selon les critères d'une communauté thérapeutique**
Elle accueille des personnes qui présentent des problèmes de dépendance et principalement le syndrome de Korsakoff.
- **une unité de vie pour soins intensifs**
Cette unité est réservée pour les personnes se trouvant dans un état comateux.



ÄERT WUELBEFANNEN ASS EISE MÉTIER



DÉMARCHE DE SOINS

La démarche de soins et d'encadrement se base sur une **prise en charge globale** de la personne. Cette approche **à la fois multidimensionnelle et individualisée, intègre différents modèles thérapeutiques et de soins, dont le travail biographique**. Il constitue le fondement conceptuel pour les soins et l'encadrement des personnes qui vivent dans une de nos institutions.

Nos équipes de soins et d'encadrement sont régulièrement formées aux prises en charge spécialisées en appliquant des modèles qui ont fait leurs preuves. Les Hospices Civils ne se limitent pas à un seul modèle mais appliquent différents éléments selon les besoins des résidents.

Pour chaque résident, un encadrement individuel est ainsi défini en interaction avec l'équipe multidisciplinaire et documenté à l'aide du **modèle SIS®** (Strukturierte InformationsSammlung). Ledit modèle garantit un plan d'encadrement et de soins parfaitement adapté aux besoins du résident.

Au cours du séjour auprès des Hospices Civils, des évaluations régulières permettent d'ajuster le plan de prise en charge individualisé en fonction de l'évolution de la situation personnelle du résident. Des réunions régulières permettent d'analyser chaque situation de soins dans sa globalité dans le but de déterminer les soins et l'encadrement en respect des souhaits individuels du résident.



QUALITÉ DES SOINS

Les soins et l'encadrement sont prestés par **notre personnel qualifié** (infirmiers, aide-soignants, aides socio-familiales, éducateurs, accompagnateur spirituel), les actes thérapeutiques de rééducation prestés par nos kinésithérapeutes sur ordonnance médicale, ainsi qu'une **permanence médicale 24/7 par une équipe de médecins agréés**. En fonction des besoins du résident, nous pouvons proposer au sein de nos établissements des prestations optionnelles (orthophoniste, dentiste, psychologue, etc.).

La démarche de soins selon le **modèle SIS®** fait partie intégrante de la documentation de soins et d'encadrement informatisée dans le système de gestion intégrée **Sinfonie®**. Cet outil informatique permet de gérer toutes les données relatives aux résidents et nécessaires pour garantir la continuité des soins entre les différents services internes des Hospices Civils et les intervenants externes et spécialistes consultés.

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité à tous les niveaux, pour les résidents, pour les proches et les collaborateurs, les Hospices Civils analysent l'ensemble de leurs activités à l'aide du modèle **E-Qalin®**. Ce modèle de qualité européen est axé sur les besoins des résidents, des proches et des collaborateurs et évalue les résultats en termes de satisfaction de toutes les personnes concernées.

LE DROIT DE CHOISIR

Dans toutes nos unités de vie, nous assurons l'accès aux soins palliatifs par :

- une prise en charge globale de la douleur et des autres symptômes associés
- un soutien psychologique et un accompagnement du résident et des proches dans le respect de ses besoins physiques, psychiques, sociaux et spirituels
- la possibilité de vivre ses convictions religieuses ou philosophiques
- le respect de la volonté individuelle et la guidance pour rédiger sa directive anticipée
- les services de l'accompagnateur spirituel des Hospices Civils

Nous défendons le droit de mourir dans la dignité tout en respectant les dispositions de fin de vie.

SERVICE SOCIAL

Chaque résident peut, au besoin, consulter le service social pour **une assistance dans le cadre des formalités et démarches administratives et financières liées à son admission et son séjour** auprès des Hospices Civils.



PROGRAMME SOCIOCULTUREL

Les Hospices Civils proposent une **offre diversifiée de manifestations sociales et culturelles** permettant aux résidents de participer à la vie en société.

Des concerts sont régulièrement organisés en collaboration avec différentes associations de musique, chorales locales et artistes en solo.

Des rendez-vous fixes figurent dans notre agenda annuel : notre « Kiermes am Park » ainsi que nos marchés de l'Avent et de Pâques, nos menus à thème « Sou schmaacht Lëtzebuerg », la visite de la Schueberfouer, ainsi que de l'Octave et de son traditionnel Mäertchen ne sont que quelques exemples.

Une vaste offre d'activités de loisirs est proposée hebdomadairement : gymnastique douce, exercices d'entraînement de la mémoire, revue de l'actualité et des événements ayant marqué la semaine, rencontres de chant, après-midis seniors, etc.

Finalement, nous organisons régulièrement sur nos deux sites des ventes de vêtements et de chaussures en collaboration avec différents commerçants. Nos établissements disposent d'une chapelle et un service religieux hebdomadaire est proposé.



06 • NOTRE CONCEPT HÔTELIER

HÉBERGEMENT

Nos prestations d'hébergement incluent :

- la chambre équipée et une salle de bain avec douche et WC, accessibles aux personnes à mobilité réduite
- la mise à disposition et l'entretien de la literie
- l'entretien de la chambre (sols, meubles, fenêtres et rideaux) et de la salle de bain assuré par les aides ménagères de l'établissement suivant le plan d'hygiène en vigueur

L'équipement de base peut être complété par du petit mobilier et de la décoration personnelle.

La visite d'animaux domestiques est autorisée.

Les prestations optionnelles suivantes sont disponibles : abonnement téléphone, télévision et abonnement télévision, abonnement internet, entretien et nettoyage du linge privé, nettoyage d'appoint supplémentaire.

Service technique :

Nos équipes assurent l'entretien et le bon fonctionnement technique de nos établissements.

En cas de besoin, elles peuvent intervenir de manière optionnelle et sur demande du résident pour les aménagements individuels de la chambre.

Une permanence est assurée 24h/24.



RESTAURATION

Nos prestations de restauration :

- pension complète et collations, boissons non alcoolisées pendant les repas incluses
- *petit-déjeuner* : au choix et suivant les habitudes du client
- *repas de midi* : 2 menus au choix ainsi que des suggestions de la semaine
- *repas du soir* : variation de plats froids
- les menus de fête (Noël, Pâques, ...)

Tous les plats sont préparés chaque jour au sein de notre cuisine de production. Nos cuisiniers proposent **des plats variés, équilibrés, adaptés aux saisons et préparés majoritairement avec des produits frais et régionaux**. Des régimes spécifiques validés par une diététicienne complètent notre offre.

Nos cuisiniers disposent de compétences culinaires spécifiques en gérontologie, notamment en culture gastronomique adaptée à la personne âgée, les biographies culinaires, les changements des habitudes alimentaires liés à l'âge et les formes d'alimentation adaptées.

Les proches sont les bienvenus au sein de nos établissements et peuvent sur réservation profiter des repas servis au sein de notre restaurant. D'autre part, nous proposons des formules spécifiques pour l'organisation de fêtes familiales.

Chaque établissement dispose de sa propre **cafétéria, ouverte 7j/7** aux résidents et au grand public.

Nos labels de qualité :

- HACCP depuis 2005 (sécurité alimentaire)
- « Sou schmaacht Lëtzebuerg » (promotion des produits alimentaires luxembourgeois)



07 • LE PROCESSUS D'ADMISSION

COMMENT PRÉPARER L'ADMISSION

Si vous désirez rejoindre un de nos établissements, la première étape consiste à nous transmettre **la demande d'admission** dûment remplie ainsi que le **certificat médical** établi par votre médecin de confiance. Vous trouverez ce formulaire sur notre site internet hcvl.lu

Demande préventive

Le futur résident aimerait s'inscrire sur notre liste d'attente en tant que mesure de prévention.

Demande urgente

Le futur résident n'est plus autonome et nécessite des soins ou ne peut plus rester dans son actuel domicile.

Une équipe spécialisée vous accompagne lors de toutes les étapes du processus d'admission.

Équipe admission

Tél. : 43 60 86 - 50 00 • admission@hcvl.lu



COMPRENDRE LES PRIX

Les prestations facturées au résident se composent de trois catégories :

1. Du prix de pension couvrant entre autres, les prestations d'hôtellerie, de restauration, d'entretien et d'accueil gériatrique.
2. Des suppléments et des prestations pour convenance personnelle (téléphone, télévision, entretien du linge, accompagnement pour visites médicales, transport en ambulances, ...).
3. Des frais accessoires, tels que par exemple le dépôt de garantie pour la chambre, caution pour clé (électronique ou autre), forfait mise en état chambre, nouveau matelas pour chaque résident, coiffeur, pédicure, kiosque, magasins ambulants (vêtements, chaussures, ...), opticien, etc.

Vous trouverez une liste détaillée des prix sur notre site internet hcvl.lu

Les personnes dont les revenus ne suffisent pas à couvrir l'intégralité du prix de pension peuvent solliciter une aide auprès du Fonds National de Solidarité.

Les prestations non facturées ou partiellement facturées au résident :

1. Si le résident dispose d'une synthèse de prise en charge de l'Assurance dépendance, les Hospices Civils prestent tous les soins y incombant (dont par exemple hygiène corporelle, élimination, nutrition, habillement, mobilité, ...) sans frais supplémentaires pour le résident. Sur demande du résident, des prestations supplémentaires pourront être prestées. Ces dernières seront facturées au résident aux tarifs en vigueur.
2. Les Hospices Civils prestent également des soins infirmiers (pansements, injections, ...) et d'autres actes médico-délegués (kinésithérapie, ...) couverts entièrement ou partiellement par l'Assurance maladie. Les consultations de médecins généralistes ou spécialistes sont à charge du résident.

09 • CONTACTEZ-NOUS



L'HOSPICE DE PFAFFENTHAL

71, rue Mohrfels • L-2158 Luxembourg
Tél. : 47 76 76-6 • Fax : 43 60 86-2094

secretariat@hcvl.lu

hcvl.lu



L'HOSPICE DE HAMM

2, rue Englebert Neveu • L-2224 Luxembourg
Tél. : 43 60 86-1 • Fax : 43 60 86-2094

secretariat@hcvl.lu

hcvl.lu



LES HOSPICES CIVILS
DE LA VILLE DE LUXEMBOURG

ÄERT WUELBEFANNEN ASS EISE MÉTIER