

CIPA Gréngewald
8, Routscheed
L-6939 Niederaanven

Contrat d'hébergement

Contrat d'hébergement

Entre

SODEXO Luxembourg S.A. – 39, rue du Puits Romain L- 8070 Bertrange, agissant pour le CIPA Gréngewald, 8, Routscheid L-6939 Niederanven.

Dénommé ci-après « prestataire », représenté par

et

Madame/Monsieur

Né(e) le à

demeurant à

(adresse antérieure)

ci-après dénommée « le client »,

représenté(e) par

(nom, prénom et adresse du représentant légal ou tuteur)

« Qui se déclare formellement porter fort, conformément à l'article 1120 du Code Civil pour tous les engagements pris dans le présent contrat par la personne hébergée à l'égard de Sodexo Luxembourg S.A. »

A. Objet du contrat

Le présent contrat a pour but de préciser les droits et devoirs du prestataire et du client. Il a pour objet d'établir les règles applicables à l'hébergement, aux services, aux soins et à l'encadrement du client.

B. Obligations du prestataire

1. Prestation de l'hébergement

Le prestataire assure l'hébergement du client et lui attribue à titre personnel :

- une chambre simple
- une chambre double
- une chambre communicante

Situé (e/s) au / à

numéro

étage

Le logement a les caractéristiques suivantes :

- Equipements :
 - hall d'entrée
 - kitchenette
 - cellule sanitaire
 - avec douche
 - balcon / terrasse
 - meubles mis à disposition par le prestataire (voir annexe 1)
 - surface supplémentaire de dépôt
- surface en m² : _____

Les adaptations du prix d'hébergement se font conformément aux dispositions prévues sous C 3.2. et C 3.3 ci-après.

Le prestataire garantit la prise en charge du client dans le logement ci-avant décrit, quelle que soit l'évolution de son état de santé. Le prestataire pourra néanmoins décider d'effectuer toute intervention qu'il juge nécessaire pour assurer la sécurité du client, et le cas échéant une hospitalisation.

Toutefois, le prestataire se réserve le droit de transférer le client dans un autre logement dans les cas suivants :

- transformations du bâtiment touchant directement ou indirectement au logement en question ;
- occupation d'une chambre double, d'une chambre communicante, après le décès du co-habitant;
- le prestataire peut changer la chambre attribuée, si des raisons de nécessité du service ou encore l'évolution de l'état de santé du client l'exigent de façon impérieuse. Si le client est relogé dans une chambre de type différent, le prix est ajusté en fonction du règlement des prix et étendue des prestations.

2. Prestations d'accueil et d'encadrement

Les prestations d'accueil et d'encadrement sont reprises au document « accueil et encadrement » joint au présent contrat qui en fait partie intégrante.

3. Prestations prévues par l'Assurance Dépendance

Le prestataire s'engage à faire en cas de besoin et au nom du client, qui par la présente lui donne expressément mandat à cette fin, les démarches nécessaires auprès des services de l'Assurance Dépendance. Le prestataire s'engage à fournir au client toutes les prestations prescrites par l'Assurance Dépendance.

Il assure, tous les jours de l'an 24 heures sur 24, l'assistance au niveau des actes de la vie quotidienne ainsi que des prestations d'aides et de soins ou de guidance psycho-médico-sociale.

Dispositions concernant les actes d'aide et de soins :

- a) Client bénéficiaire d'un plan de prise en charge établi par l'Assurance Dépendance :
 - ❑ Les actes d'aides et de soins prestés sont directement facturés à la Caisse Nationale de Santé.
- b) Client n'ayant pas de plan de prise en charge établi par l'Assurance Dépendance (demande d'un plan de prise en charge refusée ou l'état de santé ne nécessite pas l'introduction d'une demande d'un plan de prise en charge) :
 - ❑ Tous les actes d'aides et de soins prestés qui ne relèvent pas de la convenance personnelle du client, sont à charge du prestataire.

4. Prestations « actes médicaux-délégués »

Le prestataire s'engage à fournir les actes médicaux-délégués sur base d'ordonnance médicale et pris en charge par la Caisse Nationale de Santé.

5. Prestations supplémentaires

Le prestataire fournit des services supplémentaires dans la mesure de ses disponibilités et moyennant facturation.

L'indication des suppléments à payer est officialisée chaque 1^{er} janvier avec un préavis d'un mois.

6. Prestations supplémentaires dépassant les prestations standards de l'accueil gériatrique

Si l'état physique, psychique et/ou social du client rend nécessaire des prestations supplémentaires qui dépassent les prestations standards de l'accueil gériatrique et si ces dernières ne sont pas prises en charge par l'assurance dépendance, des suppléments sont dus.

Ces suppléments sont facturés à l'acte ou à un prix forfaitaire.

7. Gestion des réclamations

Le prestataire mettra en place un processus d'enregistrement, de gestion et de résolution des réclamations provenant du client et/ou de ses proches.

Le prestataire affichera un avis imprimé en caractères bien lisibles qui énoncera que le client est en droit de produire une réclamation écrite ou orale auprès du prestataire.

C. Obligations du client

1. Dispositions générales

- Le client est en parfaite connaissance que le présent contrat n'est pas un contrat de bail tel que régi par la loi du 21 septembre 2006 sur le bail à usage d'habitation. Il s'agit d'un contrat d'hébergement défini à l'article 10 de la loi du 8 septembre 1998, dite loi ASFT. A ce titre, le client reconnaît expressément que les droits accordés par le présent contrat n'entraînent pas les droits conventionnels et légaux de locataire.
- Le logement mis à disposition est exclusivement destiné à l'hébergement du contractant. Ni ce contrat, ni les droits qui en découlent ne peuvent être transférés à des tiers ; le client ne peut accorder à un tiers sous quelque forme que ce soit une participation à son droit d'hébergement.

2. Règlement d'ordre interne

Le règlement d'ordre interne est annexé au présent contrat et en est partie intégrante.

3. Prix à payer

- 3.1.** Le client s'engage à payer la garantie, le prix d'hébergement et les autres prestations reçues. Les prix dont question ci-dessus sont publiés dans la grille des prix et étendue des prestations, annexée au présent contrat.
- 3.2.** Le prix d'hébergement couvre les prestations décrites sous B1 et B2 ci-avant.
 - Le prix d'hébergement mensuel est fixé par le prestataire et publié dans la grille des prix et étendue des prestations dont question ci-avant.
Le prix d'hébergement évolue avec l'adaptation générale indiciaire (échelle mobile des salaires).
 - Le prix d'hébergement ainsi que d'autres prestations définies ci-avant pourront être adaptées par le prestataire.

- Toute modification de prix sera notifiée par le prestataire au client moyennant un préavis d'un mois.
- Le montant total à charge du client est payable le mois suivant son échéance par voie de domiciliation bancaire. Le client reçoit une facture énumérant les services prestés.
- Dès l'obtention de la facture, le client dispose d'un délai de cinq jours ouvrables pour notifier au prestataire ses réclamations éventuelles. A l'échéance dudit délai, le prestataire transmet la facture à la banque pour encaissement.
- La facture renseigne également sur les montants présumés être pris en charge, le cas échéant, par le Fonds National de Solidarité.
- Le prestataire a le droit de résilier le contrat d'hébergement dans l'hypothèse où le client dénonce la domiciliation bancaire.
- Toute facture impayée produit des intérêts de retard au taux légal à partir de son échéance.

3.3. Garantie

Avant son admission le client s'engage à verser au prestataire une garantie équivalente au prix d'hébergement d'un mois complet.

Cette garantie qui n'est pas génératrice d'intérêts créditeurs au profit du client, est restituée à l'ayant droit au moment de la sortie définitive du client et après règlement de toutes factures non réglées, ainsi qu'après déduction d'éventuels montants encore dus au prestataire. Elle peut être retenue par le prestataire pour couvrir les frais de réparation d'éventuelles fortes dégradations causées par le client au logement.

3.4. Forfait de départ

En cas de départ ou de décès, il sera facturé à chaque client un forfait de départ qui permet au prestataire de couvrir les frais administratifs et de rénovation.

Le forfait de départ est couvert par un montant équivalant à 20 jours du prix d'hébergement en vigueur à la date de départ, calculé à partir de la date de la libération de la chambre.

La libération de la chambre est actée par la remise des clefs de la chambre au directeur ou à son représentant qui remet à/aux ayant(s) droit une décharge signée entre parties.

4. Demande de prestations supplémentaires

Le client s'engage à signaler par écrit sa demande de prestations supplémentaires, ainsi que le désir d'arrêt de ces mêmes prestations.

5. Restitution partielle an cas d'absence du client

Pour les absences de courte durée le client s'engage à communiquer au prestataire son absence prévisible pour des raisons personnelles.

Si cette absence dépasse 3 jours le client est tenu d'informer le prestataire au moins 15 jours à l'avance.

L'absence pour des raisons personnelles ne doit en aucun cas dépasser la durée de 30 jours. Le délai de 30 jours dépassé le prestataire se réserve le droit de résilier le contrat d'hébergement sauf dérogation préalable signée entre les deux parties.

En cas d'avertissement par le client à l'avance (sauf en cas d'hospitalisation) de son absence à un ou plusieurs repas, le client peut demander la restitution d'un montant forfaitaire du fait de la non-participation au repas.

D. Modifications et compléments du contrat

Toute modification ou complément du présent contrat doit faire l'objet d'un avenant signé en bonne et due forme par les deux parties.

Le non fonctionnement d'un élément particulier n'affectant pas de façon substantielle les dispositions du présent contrat, n'accorde au client aucun droit de différer ou de refuser le paiement du prix d'hébergement ou des services rendus. Par ailleurs, il n'affecte pas la validité du présent contrat.

E. Durée et résiliation

1. Le présent contrat entre en vigueur le jour de sa signature et est conclu pour une durée indéterminée.
2. Résiliation du contrat :

Les parties peuvent convenir à tout moment de résilier le contrat d'hébergement d'un commun accord.

Le client peut résilier le contrat d'hébergement en observant un délai de préavis d'un mois. La notification de la résiliation au prestataire n'est valable que si elle est faite par lettre recommandée.

Le prestataire peut dénoncer le contrat d'hébergement par lettre recommandée avec avis de réception en observant un délai de préavis de trois mois si :

- ❑ le client manque gravement aux obligations contractuelles ou à des dispositions importantes d'ordre intérieur.
- ❑ le client refuse le paiement malgré plusieurs rappels écrits.
- ❑ le client compromet l'ordre public, la tranquillité ou la sécurité de l'établissement et/ou des autres clients.

- 2.1. En cas de décès ou de départ définitif du client, le contrat expire 20 jours après la date de la libération intégrale de la chambre.

Le prestataire se réserve le droit de dégager d'office la chambre 10 jours après la date de décès, voire de départ définitif du client.

F. Effet du client après son décès

1. Au moment de son entrée, le client désigne par écrit (formulaire afférent à la disposition du client), pour le cas de son décès, une ou plusieurs personnes autorisées à libérer la chambre de ses biens et effets dans un délai ne pouvant pas dépasser 10 jours de calendrier.
2. Si dix jours après le décès personne ne s'est justifiée de la sortie, le prestataire est en droit de faire établir aux frais de la succession par un notaire, un huissier ou toute personne d'une qualification équivalente, un inventaire des meubles et effets contenus dans la chambre et de transférer aux frais de la succession tous lesdits meubles et effets dans un entrepôt où ils resteront à la disposition des héritiers ou du curateur de la succession éventuellement vacante.

G. Protection des données et secret professionnel

En matière de protection des données, le prestataire s'engage à ne collecter que les données nécessaires et s'engage à une utilisation loyale de ces données n'excédant pas les besoins. Le prestataire assure la confidentialité et la sécurité de ces données.

Le client se déclare d'accord avec la collecte et l'enregistrement de données à caractère personnel pour les besoins du prestataire et dans son propre intérêt. Le client peut s'informer et accéder aux données le concernant en introduisant une demande écrite auprès du prestataire.

Le client confirme avoir pris connaissance des 3 documents suivants :

1. Grille des prix et étendue des prestations
2. Accueil et Encadrement
3. Règlement d'ordre interne

Les 3 documents énumérés ci-dessus font parties intégrantes du présent contrat et le client déclare les accepter.

H. Obligation de non dénigrement

L'utilisateur s'engage à ne pas diffuser d'écrits, photographies ou autres commentaires sur tout média que ce soit, incluant le réseau Internet en général et les réseaux sociaux en particulier présentant un caractère dénigrant, injurieux, calomnieux ou diffamatoire à l'égard du prestataire ou des membres de son personnel, qui porteraient une atteinte injustifiée à leur image, ou qui porteraient atteinte à la vie privée ou au droit à l'image des autres résidents ou du personnel du prestataire.

L'utilisateur se porte garant du respect de cette obligation par les membres de sa famille, ses amis et ses proches.

Le présent contrat est soumis aux dispositions légales du Grand-Duché de Luxembourg et à défaut aux usages locaux. Il est établi en double exemplaire signé et paraphé à chaque page. Un exemplaire est remis à chaque partie.

Lu et approuvé,
Niederanven, le

Le Client/ le représentant ou tuteur

Pour le prestataire

CIPA Gréngewald
8, Routscheed
L-6939 Niederaanven

Accueil et Encadrement

Notre philosophie

Nous considérons, valorisons et respectons la personne âgée dans son ensemble. Nous tenons compte des droits fondamentaux de la personne, indépendamment de son origine, de son âge, de son sexe, de sa religion, de son état de santé ou de ses valeurs.

Toute personne a droit à l'épanouissement, à l'autodétermination, au respect de sa personne et à sa personnalité propre, indépendamment de ses déficiences physiques et mentales liées à l'âge. Le respect et l'intimité constituent pour nous des valeurs-clés, au même titre que la sécurité et la sérénité.

Notre objectif

Vivre sa vie selon ses désirs

Notre objectif est d'offrir à la personne âgée un lieu de vie dans lequel elle se sent chez elle, protégée et prise en charge, tout en continuant à vivre selon ses désirs, ses choix et ses capacités. Nous valorisons et encourageons l'autodétermination et l'autonomie de la personne âgée. Notre travail repose avant tout sur la valorisation des ressources de la personne âgée, l'objectif de nos services étant d'améliorer et de soutenir ses capacités : son bien-être est le point de référence de nos actions. Nos services sont adaptés aux besoins individuels de chacun, tout en prenant en compte son vécu et son mode de vie.

Une vie digne d'être vécue

Il est de notre devoir de rendre la vie des pensionnaires de l'établissement agréable, même en cas de maladie ou de déficience.

Selon leurs désirs, nos pensionnaires peuvent participer à des activités au sein de notre établissement ou à l'extérieur. Nous favorisons le maintien des contacts privés et sociaux. Les familles et les amis sont des partenaires qui, en fonction de leurs capacités et de leurs désirs, peuvent accepter de prendre des responsabilités ou de s'impliquer. Ils constituent un lien primordial entre la situation actuelle du pensionnaire et sa vie antérieure.

Une fin de vie digne et sans douleur

L'objectif est d'offrir à tous les pensionnaires une qualité de vie élevée, jusqu'à leur mort. Il est de notre devoir d'assister et d'accompagner la personne âgée durant la dernière phase de sa vie. Nous sommes particulièrement attentifs au soulagement de la souffrance et de la douleur et à une mort dans la dignité. Une bonne collaboration entre les familles, les proches, les médecins généralistes et spécialistes et les soignants constitue un élément essentiel de la prise en charge palliative.

Un personnel motivé et engagé

Notre personnel engagé et hautement qualifié se met au service du pensionnaire, afin de lui procurer des soins de qualité et un encadrement chaleureux, contribuant ainsi à son bien-être et à sa joie de vivre. Amabilité, disponibilité et respect envers la personne âgée constituent les éléments-clé de notre philosophie d'accueil. Des soins thérapeutiques spécifiques peuvent compléter l'offre. De même, notre personnel des services hôteliers contribue pleinement à la satisfaction de nos clients.

Nous demandons à nos collaborateurs un engagement exemplaire et des compétences poussées, afin d'améliorer en permanence la qualité de nos services. Grâce à une formation continue intensive, nos salariés témoignent d'un niveau de compétence très élevé.

La direction de l'établissement cherche à créer un environnement de travail favorable, permettant à nos collaborateurs d'exercer leurs tâches avec motivation, professionnalisme et créativité. Nous investissons les ressources nécessaires pour atteindre un niveau de qualité et de satisfaction hautement appréciable. La viabilité économique et écologique constitue une valeur importante dans notre travail.

Une amélioration permanente de nos services

Notre organisation est dans un processus de développement continu. Ce processus d'apprentissage et cette volonté d'évoluer constamment représentent un réel défi pour nous. Les suggestions et les critiques des clients, des visiteurs ou des collaborateurs sont des éléments essentiels dans notre continuelle recherche d'amélioration de la qualité de nos services.

Actes à prester

1. Restauration

1. Trois repas par jour ; petit-déjeuner, repas de midi avec choix entre deux menus et des plats « minute », dîner, sans préjudice d'un remboursement des frais afférents au cas où le client préparerait lui-même soit le petit-déjeuner, soit le dîner, soit les deux
2. Possibilités de collations supplémentaires
3. Service des repas en chambre pour des raisons de maladie et/ou de dépendance, ou pour convenance personnelle contre paiement
4. Des repas équilibrés, savoureux, adaptés aux saisons et préparés avec des aliments de qualité

2. Hôtellerie

1. Mise à disposition d'un logement meublé d'un lit (de soins), adapté aux besoins spécifiques de personnes âgées, malades et/ou dépendants et relié au réseau téléphonique
2. Entretien et nettoyage du logement et des meubles

3. Nettoyage supplémentaire en cas de problèmes de santé et/ou de dépendance du client (p.ex. incontinence)
4. Equipement, entretien et nettoyage des espaces sanitaires communs
5. Gestion des déchets individuels et collectifs
6. Mise à disposition, équipement, entretien et nettoyage des locaux communs
7. Offre de restauration pour visiteur
8. Entretien du linge privé du client

3. Sécurité et santé

Dispositions générales (inclus dans le prix de base) :

1. Permanence d'assistance et de soins 24 heures sur 24, sans préjudice des dispositions particulières ci-après
2. Mise en place d'un système d'appel – assistance / secours
3. Création d'une unité interne de sécurité et organisation d'exercices de simulation d'incendie au moins une fois par an
4. Lors de l'admission, établissement et actualisation d'un dossier individualisé sur la situation médicale et psychosociale du client et de son entourage
5. Respect du libre choix du médecin par le client
6. Selon les besoins du client et/ou à sa demande, gestion des médicaments prescrits
7. Gestion d'un stock de matériel de soins
8. Mise à disposition d'infrastructures et d'équipements conformes aux dispositions légales et réglementaires
9. Mise à disposition d'un téléphone public (communications payantes)
10. Mise en place de procédures garantissant la protection des données à caractère personnel des pensionnaires et le strict respect du secret médical

4. Assistance au niveau des gestes de la vie quotidienne

1. Selon les besoins du client et/ou à sa demande, conseils et assistance au niveau :
 - de l'hygiène du corps
 - de la tenue vestimentaire et de l'habillement
 - des problèmes éventuels de continence
 - des problèmes d'insomnie
 - de l'alimentation (régimes, alimentation équilibrée, prévention de problèmes de santé, prévention de la déshydratation)
2. Possibilité d'encadrement de nuit au bénéfice surtout des clients affectés de troubles psycho-gériatriques et confrontés à des problèmes d'insomnie.
3. Facilitation de la mobilité du client ; mise à disposition et entretien d'une infrastructure appropriée (rampes, ascenseurs,...), mise à disposition et entretien d'aides techniques, organisation ponctuelle de déplacements collectifs.
4. Tenue d'une documentation de soins dans les règles de l'art.

5. Vie sociale

1. Promotion des contacts du client avec sa famille et ses proches
2. Organisation de programmes d'animation ou d'évènements de nature à renforcer la cohésion sociale entre clients
3. Aide au niveau de l'orientation spatiale
4. Selon les besoins du client et/ou à sa demande, conseils et assistance du client au niveau de ses démarches administratives
5. Offre de contact avec les clients hospitalisés

6. Animation socioculturelle et spirituelle

1. Possibilité d'abonnement à l'antenne collective de chaque logement
2. Mise à disposition, dans les locaux communs, canal d'info, de jeux de société, de quotidiens et de périodiques
3. Service de bibliothèque
4. Organisation d'activités dirigées de loisirs, accessibles également au client à mobilité réduite
5. Mise à disposition d'un oratoire et/ou lieu de méditation

7. Encadrement de qualité

1. Établissement et suivi de profils et projets d'accueil individualisés (aspects psychiques, socio-familiaux et médicaux)
2. Orientation de l'encadrement en fonction des données biographiques des clients

8. Promotion des compétences individuelles – Intégration et participation sociales

Offre au client d'activités socio-culturelles, sportives et récréatives.

CIPA Gréngewald
8, Routscheed
L-6939 Niederaanven

Grille des prix et étendue des prestations

1. Prix d'hébergement mensuel

Le prix d'hébergement mensuel varie en fonction du type de confort du logement respectif.

- **Chambre à un lit (ou simple)**

Cette chambre est occupée par une personne (référence faite à la liste, publiée annuellement).

- **Chambre double**

Cette chambre peut être occupée par une ou deux personnes. Néanmoins, en cas d'occupation par une seule personne, l'intégralité du prix de la chambre est à payer sauf réductions dues.

- **Chambres communicantes**

Il s'agit de deux chambres individuelles qui communiquent par une porte, qui bénéficient de deux cellules sanitaires séparées et qui sont en principe occupées par deux personnes.

Services inclus dans le prix d'hébergement

Le prix d'hébergement comprend toutes les prestations reprises sous « prestations accueil et encadrement » du document « D'Liewen am CIPA Gréngewald »

1.1 Aide, assistance et soins

Les prestations d'aide, d'assistance et de soins jusqu'à 3.5 heures par semaine sont incluses dans le prix d'hébergement sauf si elles relèvent de la convenance personnelle du client.

1.2 Nettoyage

Les chambres sont nettoyées au quotidien.

Ceci inclut :

- nettoyage de la chambre et de la kitchenette
- nettoyage de la salle de bains
- balayage du balcon/terrasse
- nettoyage du tapis à l'aspirateur
- renouvellement régulier de la réserve de papier hygiénique
- vidange des poubelles
-

Divers :

- changement de la literie toutes les 2 semaines
- nettoyage régulier des fenêtres
- nettoyage du frigo tous les 2 mois (si accord du résident)

1.3 Service maintenance

Le client peut faire appel au service maintenance de la maison pour différents petits travaux (ex : changement des ampoules, fixation des tableaux, etc.) selon la disponibilité du personnel technique au prix de € 55,- par heure

1.4 Restauration et service en chambre

Sont compris dans le prix d'hébergement les repas servis au restaurant, y compris eaux, cafés et thés. Les horaires d'ouverture, ainsi que les menus, sont affichés en permanence à l'entrée du restaurant et sur le canal de télévision interne

Sont également compris dans le prix d'hébergement les repas servis en chambre pour des raisons de maladie et/ou de dépendance. Le service en chambre pour convenance personnelle est facturé au client.

1.5 Logement

Sont compris dans le prix d'hébergement :

- jouissance de la chambre
- l'eau chaude et froide
- l'électricité
- le chauffage
- mise à disposition d'un raccordement téléphonique
- mise à disposition d'un raccordement à l'antenne collective

2. Services spéciaux offerts, inclus dans le prix d'hébergement

2.1 Assurances

- l'assurance responsabilité civile ;
- l'assurance incendie, dégâts des eaux ;
- l'assurance pour les biens personnels (sauf biens personnels de valeur).

La couverture par sinistre est plafonnée et tient compte d'une franchise en cas de remboursement.

2.2 Une fois par semaine, un service de transfert en commun à la banque, aux grandes surfaces proches, aux magasins du village, aux services de proximité sur le territoire de la commune de Niederanven est proposé.

3. Prestations supplémentaires

Les prestations et services sous rubrique, à charge du client, sont fournis uniquement sur demande du client :

- 1) Repas servis en chambre pour convenance personnelle
- 2) Téléphone :
 - coût de l'abonnement
 - les communications seront facturées suivant les tarifs pratiqués par les sociétés de téléphone
- 3) Antenne collective (suivant tarif mensuel)
- 4) WIFI (suivant tarif mensuel du prestataire externe +/- 35 €)
- 5) Nettoyage supplémentaire de la chambre (suivant tarif horaire)
- 6) Parking (suivant tarif mensuel)
- 7) Service transport supplémentaire (suivant forfait)
- 8) Entretien du linge de corps

9) Pédicure

10) Salon de Coiffure

Les soins pour convenance personnelle sont facturés selon le barème de l'Assurance Dépendance. Pour les clients ne tombant pas dans le champ d'application de l'assurance dépendance, le matériel d'incontinence est à leur charge

11) Les frais médicaux (médicaments, matériel, consultation ou visite médicale) sont à charge du client (part de l'assuré)

4. Réduction sur le prix des repas en cas d'absence du client

En cas d'absence du client pour des raisons personnelles ou de santé pour une durée d'au moins 3 jours, il a droit pour toute la période d'absence à une réduction sur le prix des 3 repas principaux comme indiqué dans le règlement des prix et étendue des prestations. Le droit au remboursement cesse le jour même de son retour dans l'établissement.

Pour bénéficier à un remboursement journalier, la réception doit être informée au préalable de l'absence du résident.

5. Liste des prix

Libellé	Prix TTC à partir du 01.06.2024
Prix d'hébergement chambre simple	2.559,36 €/ mois
Prix d'hébergement chambre double	4.474,52 €/ mois
Prix d'hébergement chambre double occupé par 1 personne	4.179,12 €/ mois
Prix d'hébergement chambre communicante	2.559,36 €/ chambre/mois
Prix d'hébergement lit de vacances, linge, TV et téléphone inclus	3.328,32 €/mois
Forfait de départ chambre simple	1.682,87 €
Forfait de départ chambre double	1.471,08 €
Forfait de départ chambre double occupé par 1 personne	2.747,91 €
Forfait de départ chambre communicante	1.682,87 € / personne
Abonnement téléphonique	20,00 €/ mois
Communication	0,12 €/ minute
Antenne collective	17,00 €/ mois
Forfait pour la livraison du repas en chambre	6,25 € par repas
Nettoyage supplémentaire de la chambre par heure	20,00 €/ heure
Entretien du linge de corps : forfait administratif unique de mise en route pour le linge privé	100,00 €
Entretien du linge de corps et forfait frottée inclus (essuies, gants, draps de bain)	89,00 €/ mois
Forfait sur la mise à disposition du frottée (essuies, gants, draps de bain)	20,00 €/ mois
Nettoyage à sec facturé par pièce	- €
Parking	30,00 €/ mois
Prestations supplémentaires pour le service technique	55,00 €/ heure
Menu du jour pour invité	13,75 €
Déjeuner du dimanche pour invité	26,00 €
Déjeuner lors des soirées à thème pour invité	Selon formule
Déjeuner lors des jours fériés pour invité	Selon formule
Dîner pour invité	- €

Forfait service restauration extra	30,00 €/ heure
Remboursement du forfait journalier	5,60 €/ jour
Location de la Salle des Fêtes	€ 150,-/ évènement

Les prix (hors prix d'hébergement) peuvent être adaptés à tout moment.

Les prix d'hébergement sont adaptés en fonction de l'échelle mobile des salaires.

Une liste actuelle des prix est à votre disposition à tout moment au secrétariat.

CIPA Gréngewald
8, Routscheed
L-6939 Niederanven

Règlement d'ordre interne

Article 1. Généralités

Le règlement d'ordre interne fait partie intégrante du contrat d'hébergement. Le client a l'obligation de respecter les dispositions du règlement d'ordre interne en vigueur.

Il a pour but de fixer les droits et obligations du client et du prestataire. Les prestations qui sont dispensées au client doivent sauvegarder la dignité humaine, favoriser l'autonomie et promouvoir l'intégration sociale.

Article 2 : L'hébergement

Le logement à disposition du client est exclusivement réservé à son utilisation privée, hormis l'entretien et tout acte d'assistance. Le prestataire se réserve le droit d'imposer des restrictions dans la décoration des fenêtres et balcons afin d'assurer une vue homogène de l'immeuble.

L'installation et l'utilisation d'équipements supplémentaires dans le logement tels que notamment chauffages électriques, couvertures chauffantes, thermoplongeurs, fours etc. ne sont possibles qu'avec l'autorisation écrite du prestataire. Cette autorisation peut être révoquée à tout moment.

En cas de présence d'une armoire amovible, le prestataire tolère son utilisation privée par le client aussi longtemps que les besoins du service ne s'y opposent pas.

Le client peut aménager sa chambre de quelques objets personnels. Cependant, ces objets ne doivent pas entraver l'occupation normale des lieux. Seul le service technique est habilité à accrocher la décoration murale. En cas de détérioration de la chambre (meubles,...) causée par le client, les réparations sont à charge de celui-ci.

Pour des raisons de sécurité tout aménagement et déménagement doit être réalisé en présence du service technique du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00. Tout meuble dépassant 120 cm de hauteur doit être autorisé par le service technique. Le cas échéant, le meuble sera fixé par le service technique contre un paiement forfaitaire de 35 € par meuble.

Après signature du contrat d'hébergement les clés nécessaires sont remises au client. En cas de perte d'une clé, la direction du CIPA doit immédiatement être avertie ; le remplacement de la clé se fait aux frais du client. La transmission des clés à un tiers est seulement autorisée avec l'accord écrit de la direction. Seul le service technique de l'institution est habilité à faire reproduire une clé.

La porte de l'institution est fermée de 21⁰⁰ à 8⁰⁰ heures. Toutefois, l'entrée tardive est possible en avertissant le personnel présent sur place. Les visites sont possibles à toute heure, sous réserve des restrictions qui sont imposées par la direction dans l'intérêt des clients et du bon fonctionnement de l'établissement.

L'article 6 de la loi relative à la lutte antitabac entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2006, « interdit de fumer dans les locaux à usage collectif des institutions accueillant des personnes âgées à des fins d'hébergement, y compris les ascenseurs et corridors ». Pour des mesures de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les chambres.

Il est autorisé de fumer à l'extérieur du bâtiment ainsi que sur les balcons des chambres des clients.

Lors de l'entrée dans le logement un inventaire détaillé ainsi qu'un état des lieux seront signés entre parties.

Article 3 : Soins et encadrement

Le prestataire respecte le droit du client quant au libre choix du médecin. En principe, le prestataire conclut un contrat d'agrément-type avec les médecins pratiquant dans son enceinte.

Sur avis du médecin traitant et de l'équipe multi-disciplinaire, des repas diététiques ou de consistance adaptée peuvent être servis.

L'établissement se conçoit comme une institution ouverte et refuse en conséquence d'utiliser des moyens de contentions à l'encontre des clients.

Le client pourra convenir avec le prestataire d'un projet de fin de vie. Ce projet de fin de vie devra être déterminé à un moment où le client dispose encore de toutes ses facultés mentales, et devra trouver l'accord de deux proches désignés par le client ainsi que du médecin traitant du client.

Le prestataire s'engage à assurer au client des soins palliatifs et un accompagnement social, humain et psychologique jusqu'à sa mort sans acharnement thérapeutique.

Article 4 : Polices d'assurances

- 4.1. Le prestataire dispose de différentes polices d'assurances couvrant, dans les limites de ses obligations, les risques suivants : Responsabilité Civile Exploitation, Responsabilité Civile Intoxications Alimentaires, Responsabilité Civile Professionnelle, Responsabilité Civile Familiale des Pensionnaires et Assurance risque locatif.
- 4.2. La responsabilité civile du client ainsi que les dégâts que le client pourrait occasionner accidentellement aux bâtiments et à leur contenu, sont inclus dans les risques couverts par les polices souscrites par le prestataire dans certaines limites.
- 4.3. Les assurances souscrites couvrent également les biens personnels du client dans certaines limites en termes de montants et de types de biens. Les véhicules, objets de valeur, moyens de paiement, ne sont par exemple pas couverts.

Article 5 : Nettoyage

- 5.1. Déchets et ordures sont à collecter exclusivement dans les poubelles correspondantes. Des déchets encombrants p.ex. des cartons doivent être jetés dans les poubelles. Les déchets ne doivent jamais être jetés dans les toilettes. Dans le cas d'une obstruction des canalisations, les frais de remise en état sont à charge du client.
- 5.2. Le prestataire s'engage à nettoyer régulièrement, suivant le plan d'hygiène en vigueur, le logement du client.
- 5.3. Il est interdit de déposer des objets sur les balcons, de même qu'il est interdit de jeter des objets (y compris nourriture pour animaux) par-dessus les balcons ou par les fenêtres.

- 5.4. Le prestataire offre un service de nettoyage du linge privé. Le linge privé nettoyé par les services du prestataire doit être doté d'une nominette apposée par les soins du prestataire. Le prestataire décline toute responsabilité en cas de perte ou de mauvaise manipulation du linge.

Article 6 : Sécurité

- 6.1. Les entrées de l'immeuble, de la cour, de la cage d'escaliers et des couloirs doivent être dégagées à tout moment. Il est strictement interdit d'entreposer des objets dans les couloirs, cages d'escaliers etc.
- 6.2. Il est interdit aux clients de détenir à l'intérieur de l'institution des produits facilement inflammables et/ou explosifs.
- 6.3. Tout feu ouvert est interdit.
- 6.4. Les clients s'engagent à respecter scrupuleusement les instructions d'utilisation fournies par la direction de l'établissement pour l'usage de l'appel-malade. Le client s'engage à informer immédiatement la direction de l'établissement en cas du dysfonctionnement de l'appel-malade. Tout dégât causé à l'appel-malade par une utilisation inappropriée par le client est à charge de ce dernier.
- 6.5. Un emplacement de parking peut être loué. Cette place est exclusivement utilisée pour le stationnement de la voiture du résident. Il est strictement interdit d'y entreposer du matériel inflammable.
Pour des raisons de sécurité, le résident est tenu de fournir le numéro de sa plaque d'immatriculation à la réception.

Article 7 : Visiteurs

- 7.1. Les visiteurs ont le droit de rendre visite à nos résidents tous les jours, 24 heures sur 24. Nous attachons une grande importance à ce que les familles et les amis se sentent également les bienvenus chez nous.
Afin de garantir le bon déroulement des soins, nous recommandons des heures de visite entre 10h00 et 21h00.
Notre réception est ouverte du lundi au dimanche de 8h00 à 21h00. En dehors de ces heures d'ouverture, les visiteurs doivent sonner pour entrer.
Afin d'assurer le respect de la vie privée des résidents, les visiteurs ne peuvent entrer dans leur chambre qu'après y avoir été expressément invités.
- 7.2. Vous avez des questions ou une demande ? Conformément à la loi sur la qualité des services aux personnes âgées, notre direction propose régulièrement des heures de consultation. Celles-ci ont lieu tous les jeudis entre 13h30 et 17h30. Vous pouvez demander un rendez-vous à la réception ou vous inscrire spontanément.
- 7.3. Les familles ont le droit, avec l'accord du résident, de demander une clé électronique pour ouvrir la porte du résident.
Pour cela, il est nécessaire de signer une déclaration de consentement qui règle l'accès aux données privées. Cette déclaration sera remise à la personne concernée à la réception avec la clé, après signature du résident.
- 7.4. Les animaux domestiques peuvent être amenés, mais doivent être surveillés et les chiens doivent être tenus en laisse.
- 7.5. Les visiteurs ont l'obligation de se laver et désinfecter les mains en entrant et en sortant du bâtiment. S'ils présentent des symptômes de maladie, leur visite doit être reportée.

- 7.6. Nous sommes un établissement non-fumeur et il est possible de ne fumer qu'à l'extérieur du bâtiment.
- 7.7. En cas d'urgence, les visiteurs doivent suivre les instructions du personnel et les sorties de secours indiquées.
- 7.8. Le visiteur s'engage à ne pas publier de textes, photos ou commentaires, quel qu'en soit le support, y compris Internet en général et les réseaux sociaux, notamment ceux qui sont dénigrants, injurieux, calomnieux et diffamatoires pour le CIPA Gréngewald ou son personnel et qui causent un préjudice injustifié à son image ou une atteinte à la vie privée ou une atteinte à la réputation des autres visiteurs ou du personnel du CIPA Gréngewald. Le visiteur se porte garant du respect de cette obligation par sa famille, ses amis et ses proches.

Article 8 : Moyens de communication (téléphone, internet, antennes collectives, etc.)

- 8.1. Le prestataire permet, dans la mesure du possible, l'accès des clients aux moyens de communication. Aucun branchement ne peut être fait par le client, mais sera uniquement réalisé par le prestataire.
- 8.2. Le prestataire refacture les frais de branchement et les frais relatifs à l'utilisation du téléphone et de l'antenne collective au client.
- 8.3. Il est interdit d'installer des antennes paraboliques.

Article 9 : Animaux domestiques

Il est permis de tenir des animaux domestiques sous condition que la prise en charge de l'animal soit garantie par le client ou par un membre de la famille au cas où le client ne serait plus à même de gérer la prise en charge de l'animal. En outre, il doit être garanti que l'animal ait ses vaccinations à jour, qu'il soit propre et ne dérange pas les autres clients.

L'animal doit être suivi au moins une fois par an par un vétérinaire.

Le prestataire se réserve le droit de garder des animaux pour des raisons socio-éducatives.

Article 10 : Fin du contrat

Le logement occupé par le client est à rendre au prestataire après expiration du contrat d'hébergement dans un état adéquat. La garantie remise par le client peut être utilisée par le prestataire pour payer les frais de remise en état en cas de fortes dégradations causées par le client.

PROJET D'ETABLISSEMENT 2023 -2027



CIPA Gréngewald
8, Routscheed – L-6939 Niederanven
Tél.: 34 72 70 – 1 / Fax : 34 72 70 9000
Email : InfoGRE.LU@sodexo.com
<https://grengewald.sodexoseniors.lu/>

TABLE DES MATIERES

PARTIE I – PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	4
1 IDENTITE DE L'ETABLISSEMENT	4
2 L'ARCHITECTURE DU SITE	5
PARTIE II – PROJET D'ACCOMPAGNEMENT	13
3 LES DROITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS	13
A. LA GARANTIE DES DROITS INDIVIDUELS	13
B. LA PROMOTION DE LA QUALITE DE VIE.....	15
1. Le cadre de vie.....	15
2. La bienveillance.....	16
3. La sécurité	16
4. La restauration et cafétéria	18
5. Le service lingerie.....	19
6. Le Service technique	20
7. Le service entretien	21
8. Le salon de coiffure.....	22
C. LA PREVENTION DES RISQUES LIES A LA SANTE INHERENTS A LA VULNERABILITE DES RESIDENTS	22
1. L'admission	22
2. La continuité des soins	23
3. Le circuit des médicaments	24
4. Prévention et prise en charge de la douleur	25
5. Prévention et prise en charge des chutes.....	25
6. Prévention et prise en charge des contentions	26
7. Prévention et prise en charge des escarres	27
8. Prévention et prise en charge de la dénutrition	28
9. Analyse et maitrise du risque infectieux	29
10. Prévention et prise en charge des troubles psycho comportementaux liés aux démences neurodégénératives	30

11. Prévention et prise en charge de la souffrance psychique des personnes âgées et des troubles psycho-comportementaux liés aux troubles psychiatriques	31
12. Le maintien de l'autonomie	31
13. La personnalisation de du plan de Soins	32
14. La personnalisation des activités individuelles et collectives	33
15. L'accompagnement de fin de vie	34
D. LA PREVENTION DES RISQUES ET GESTION DES PLAINTES	
1. Gestion des plaintes.....	36
2. Gestion des risques.....	37
E. PROJETS SUPPORTS.....	38
1. Projet ressources humaines	38
2. Projet qualité et gestion des risques	39
3. Projet développement durable	40
4. Projet système informatique / Communication Interne et Externe.....	41
5. Groupe Socio-Thérapeutique	42
Modalités de recours à un comité éthique.....	43
Plan de prévention et de lutte contre les infections.....	45
Modalités de gestion de l'environnement.....	46

PARTIE I – PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

1 IDENTITE DE L'ETABLISSEMENT

Adresse	8, Routscheid L- 6939 Niederanven Tel : 34 72 70 - 1 Fax : 34 72 70 - 9000
Numéro d'Agrément	PA/12/01/052
Public cible	Personnes âgées de + 65 ans La majorité des demandeurs et des résidents du centre intégré pour personnes âgées sont originaires de la commune de Niederanven ainsi que des 5 autres communes partenaires. La proximité géographique de la famille est souvent un critère important pour choisir une institution afin de faciliter la fréquence des visites au résident. La moyenne d'âge des résidents en 2022 est de 87 ans. Le nombre d'admission en 2022 était de 27.
Date d'ouverture	octobre 1998
Capacité : 148 chambres	<ul style="list-style-type: none">- Au CIPA Gréngewald il existe 148 chambres dont 10 chambres doubles et 3 chambres communicantes.- Les chambres sont divisées sur 2 bâtiments et sur 6 couloirs.- Au rez-de-jardin le ROUSEGAERTCHEN représente notre service de démente qui est en train d'être agrandi de 550m2- Une grande salle de fête, plusieurs séjours ainsi qu'une chapelle constituent des endroits de recule pour les résidents et d'autre part des endroits pour organiser des activités à nos résidents.
Entité gestionnaire	Sodexo Luxembourg S.A.

2 L'ARCHITECTURE DU SITE

À deux pas de la réserve naturelle « Arnescht » et de sa zone protégée d'orchidées, le Centre Intégré pour Personnes Âgées (CIPA) Gréngewald à Niederaanven ouvre les portes de ses 148 chambres aux personnes de plus de 65 ans. Notre concept pluridisciplinaire de soins est basé sur une prise en charge globale de la personne âgée : qu'ils soient entièrement autonomes ou dépendants, nous accueillons les seniors dans un cadre de vie agréable et convivial. Ses espaces verts ainsi que les espaces de vie intérieurs invitent les résidents à la détente dans une atmosphère reposante. Des salles de détente spacieuses permettent de recevoir amis, parents, enfants et petits-enfants. Au CIPA Gréngewald, nous veillons à ce que les personnes âgées se sentent vraiment comme chez elles. Dans cet objectif, nos résidents sont invités à personnaliser leur chambre en amenant avec eux meubles et objets personnels. Ils peuvent ainsi évoluer dans un univers familial qui favorise leur bien-être et leur épanouissement.



Au CIPA Gréngewald, nous veillons à ce que les personnes âgées se sentent vraiment comme chez elles. Dans cet objectif, nos résidents sont invités à personnaliser leur chambre en amenant des meubles et objets personnels. Ils peuvent ainsi évoluer dans un univers familial qui favorise leur bien-être et leur épanouissement.

L'immeuble est divisé en trois bâtiments A, B et C. L'administration et la cafétéria se situent dans le bâtiment A. Le Bâtiment B, divisé sur trois niveaux, est composé de chambres et de séjours, ainsi que du service technique et du parking au niveau -1.

Le Bâtiment C est composé de chambres et de séjours sur trois niveaux.

Entre les deux immeubles se trouve notre restaurant ainsi que l'épicerie, la chapelle et la salle des fêtes.

142 des 148 chambres ont un grand balcon. Les chambres sont spacieuses avec 33m² pour une chambre simple et 44 m² pour une chambre double.

La réception est ouverte de 8 :00 à 21 :00 du lundi au dimanche, ceci est un vrai service au client.

Le CIPA possède aussi 3 salles thérapeutiques avec un équipement moderne adapté aux besoins de nos résidents. Nos nombreux thérapeutes les utilisent pour prêter des activités à l'indépendance et les thérapeutes externes peuvent les utiliser pour la prestation d'ordonnances de la caisse maladie.

Restaurant

Notre restaurant accueille les résidents et leurs invités autour de menus raffinés, équilibrés et adaptés aux critères d'alimentation de chaque résident.

Le chef cuisinier et son équipe proposent chaque jour des suggestions variées qui enchanteront les palais les plus exigeants. Notre chef, son personnel de cuisine ainsi que notre pâtissier ont à cœur de proposer une cuisine savoureuse et traditionnelle.

Cafétéria

La cafétéria est un lieu chaleureux propice aux moments de détente et de convivialité. La carte comprend un vaste éventail de boissons, gâteaux, viennoiseries et autres en-cas.

Plusieurs plats du jour sont également disponibles pour les parents et les visiteurs externes.

Chaque résident peut recevoir de la visite à la cafétéria et dîner avec sa famille et ses amis. Il convient néanmoins de toujours réserver une table à la réception 2-3 jours avant votre visite. Les plats de la « petite carte » doivent être commandés 24 heures à l'avance.

1.1. Ruffbus

La commune de Niederanven et Schuttrange mettent à disposition de ses habitants un bus local pour leur permettre de se déplacer en toute facilité aux alentours (courses, loisirs, sorties shopping, etc.).

L'itinéraire du minibus personnalisé « Ruffbus » couvre tout le territoire de la commune de Niederanven et va également jusqu'à la zone industrielle de Syrdall ainsi qu'à la gare de Munsbach.

- **NOS RÉSIDENTS**

- *Vous êtes unique*

C'est pourquoi nous souhaitons vous offrir un encadrement personnalisé tenant compte de vos besoins individuels et demandes personnelles. Nous mettons tout en œuvre afin de garantir et favoriser votre autonomie. Nous respectons votre style de vie et votre environnement social, spirituel et culturel.

- *Des soins respectueux un encadrement chaleureux et adapté*

Vous êtes au cœur de nos préoccupations. Notre priorité absolue est d'assurer tous vos besoins individuels dans la dignité de votre vie privée. Notre but ultime est de vous garantir un maximum de confiance et de sécurité. La réalisation de votre prise en charge ciblée et efficace est assurée par une équipe multidisciplinaire. Nous encourageons nos résidents à participer activement à leur encadrement, afin de préserver et/ou développer leurs capacités cognitives et physiques. Nous vous proposons une aide à l'auto-assistance, afin de promouvoir votre participation active à la vie quotidienne malgré votre dépendance éventuelle.

- *Vivre dignement à chaque phase de la vie*

Nos prestations sont adaptées individuellement aux besoins personnels de chaque résident. Nous vous respectons et encourageons votre autonomie. L'accent principal de notre travail porte sur l'encouragement de votre auto-perception et de vos capacités individuelles. Les volontés et décisions individuelles de chaque personne déterminent nos actes. Votre bien-être et votre satisfaction sont au centre de nos intérêts. Nous nous engageons à ce que nos résidents puissent continuer à vivre leur propre vie, et ce en fonction de leur degré de dépendance, qu'il soit faible ou élevé. Nous nous efforçons notamment d'améliorer continuellement les structures et les soins propres aux personnes atteintes de maladies démentielles. Cela signifie que notre offre de prestations est individuellement adaptée aux besoins personnels de chacun.

- *Toujours à votre écoute*

Afin de continuellement progresser, il est indispensable d'évaluer notre travail en étant à l'écoute de toutes vos questions, suggestions, critiques et autres informations importantes et de les traiter avec sérieux. Ceci contribue à une évolution qualitative continue. Une évaluation régulière est donc essentielle.

□ *Profiter de la vie à tout âge*

Au CIPA Gréngewald, notre règle d'or consiste à assurer votre bien-être. Nous vous garantissons un maximum de services personnalisés, pour une relation individuelle privilégiée avec vous. Vous bénéficiez à chaque instant d'un environnement chaleureux, calme et soigné. Des activités quotidiennes stimulent les sens et favorisent le bien-être, satisfaisant même des désirs et des besoins inconscients. Grâce à notre offre complète de prestations hôtelières, nous vous proposons des repas équilibrés et variés tout en accordant une grande importance aux traditions et produits régionaux.

□ *Faire ses adieux*

Vivre en toute dignité est l'évidence même pour nous. Le décès et la mort ne sont pas tabous. Nous accompagnons les personnes en fin de vie ainsi que leurs proches de façon individuelle et respectueuse en toute dignité.

□ *Chez nous, vous faites partie de l'équipe*

Nous visons une communication et une collaboration transparentes et coopératives avec les familles et les proches. Au CIPA Gréngewald, les portes vous sont grandes ouvertes, des visites régulières ainsi qu'une participation à la vie quotidienne et aux événements sont encouragées.

• **NOS COLLABORATEURS**

□ *Nos collaborateurs engagés, qualifiés et empathiques sont à vos côtés.*

Pour nous, l'engagement et la qualification de nos collaborateurs joue un rôle essentiel afin de pouvoir améliorer en permanence les services que nous proposons à nos résidents. Grâce à des formations continues systématiques, nos collaborateurs disposent toujours des connaissances des dernières avancées dans leur domaine. Par la formation, l'encouragement, et le développement, nous aidons stagiaires et apprentis à entrer dans la vie active dans les meilleures conditions possibles.

□ *Notre particularité est le fruit du travail provenant de chacun de nos collaborateurs*

La satisfaction de nos résidents repose essentiellement sur la satisfaction et la motivation de nos collaborateurs. Nous allons chercher le résident là où il se trouve et nous lui accordons toute notre attention. Notre volonté est de nous mettre à la place d'autrui en tentant de comprendre son état d'esprit et ses émotions. Au CIPA Gréngewald, savoir-faire et action ouvrent les voies de l'auto-réalisation et de la reconnaissance. Notre gestion se base sur l'encouragement de nos collaborateurs, quelle que soit leur spécialité.

- **NOS PARTENAIRES**

- *La commune de Niederanven*

La commune de Niederanven a ouvert le CIPA Gréngewald en 1998. Depuis 2003, le prestataire privé SODEXO jouit de la confiance de la Commune de Niederanven et des cinq communes partenaires pour la gestion du CIPA. Grâce à nos expériences et compétences approfondies nous sommes en mesure de gérer économiquement, écologiquement, professionnellement et socialement le CIPA à tout moment. Nous nous engageons à effectuer notre travail avec le soin qui lui est dû et à la satisfaction de toutes les parties impliquées. Nous attachons une importance particulière à l'entretien de partenariats équitables, durables et fiables avec les autorités, partenaires commerciaux et associations.

- *L'Amicale Routscheed*

Grâce à l'Amicale Routscheed, nos résidents bénéficient d'activités supplémentaires. Nommé par tous les résidents tous les deux ans lors d'élections, le Heemrot les représente en tant que « voix des résidents » pour défendre leurs désirs et leurs propositions et les considérer.

NOS VALEURS

L'éthique du CIPA Gréngewald, repose sur les valeurs de Sodexo qui se traduisent par un triple état d'esprit :

1/ Esprit de service : Avoir envie de rendre service et de satisfaire les besoins de nos interlocuteurs : résidents et convives.

2/ Esprit d'équipe : Être fiers ensemble de notre travail et de notre résidence. L'aboutissement d'un travail collectif autour des valeurs de cet esprit d'équipe se décline comme suit :



3/ Esprit de progrès : Avoir la volonté de progresser, de nous remettre en question, d'innover en permanence, en s'appuyant sur nos métiers.

Comité d'éthique

Un comité d'éthique ayant pour mission principale d'offrir support et accompagnement aux résidents, familles et collaborateurs, dans le cadre de l'aide à la prise de décisions, est disponible au CIPA Gréngewald, basé sur les normes juridiques et professionnelles en vigueur.

NOTRE CHARTE

Dans la vie quotidienne des résidents et des collaborateurs Charte, nos valeurs de respect et de citoyenneté se traduisent dans les échanges et les aides personnalisés par le respect de notre charte.

Charte des Droits et Libertés du résident et du collaborateurs au CIPA Gréngewald Au CIPA Gréngewald nous :

Article 1

Vous offrir un foyer afin de vous sentir comme chez vous

Article 2

Assurons à nos résidents des jours agréables grâce à notre professionnalisme et à notre empathie

Article 3

Estimons et respectons le droit à l'individualité de chacun

Article 4

Respectons et tenons compte de la volonté de nos résidents

Article 5

Accompagnons la fin de vie avec dignité, respect et tolérance

Article 6

Encourageons l'autonomie de nos résidents en fonction de leurs besoins

Article 7

Attachons de l'importance au bien-être, au service personnalisé ainsi qu'au plaisir

Article 8

Collaborons avec les résidents, leurs familles et leurs amis dans un esprit d'équipe

Article 9

Sommes toujours à votre écoute tout en nous remettant continuellement en question

Article 10

Nous démarquons par la politesse, la compétence et l'engagement de nos collaborateurs

Article 11

Engageons des collaborateurs garantissant un niveau de qualité optimal dans tous les domaines grâce à une longue expérience et à des formations régulières

Article 12

Travaillons sur la base d'une forte motivation et d'une grande satisfaction de chaque collaborateur

Article 13

Bénéficions de soutien enrichissant de nos bénévoles

Article 14

Collaborons avec nos partenaires externes sur une base de confiance réciproque

Ee staarkt Team

NOTRE CONCEPT

L'ensemble de nos missions sont déclinées en se basant sur notre concept institutionnel. En effet, le CIPA Gréngewald est :

- Un lieu de vie, lieu d'envies et d'animation. Ceci signifie tout d'abord **respecter nos résidents**, leur condition et leurs souhaits. C'est la condition première qui permet **d'accueillir et d'accompagner jusqu'au bout de la vie des personnes âgées** dans la dignité en respectant leur singularité.

Dans cet accompagnement, le **maintien des liens familiaux, amicaux et plus généralement sociaux** sont essentiels, ainsi qu'une ouverture vers l'extérieur.

Nos activités se basent sur des stimuli visant à respecter le principe de normalité de la phase prégnante de nos résidents afin qu'ils puissent encore se réaliser.

- Un lieu de préservation de l'autonomie qui s'articule autour de deux principes : celui **d'accompagner, maintenir et développer l'autonomie** des résidents, mais également celui **d'aider au maintien à domicile** grâce aux lits de vacances qui sont proposés.
- Un lieu de soins signifie réaliser des évaluations gériatriques et accompagner le résident en appliquant, notamment, les principes de **Respect, holistique et individualité**

3 LES DROITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS

A. LA GARANTIE DES DROITS INDIVIDUELS

LES ENJEUX

Tout résident a droit :

- à la vie/fin de vie dans le respect de la dignité humaine
- à la bienveillance
- à la non-discrimination
- au développement personnel
- au respect de son individualité
- au consentement libre et éclairé

L'un des grands principes qui se décline de manière transversale dans la charte des droits et libertés de la personne âgée, propre à l'établissement est :

Le respect des choix du résident dès son entrée et ce tout au long de son séjour.

En effet, nous encourageons le résident à être acteur de son accompagnement. Nous considérons chacun comme adulte responsable qui peut choisir et assumer ses choix.

Notre priorité est l'autonomie de nos résidents, l'écoute de leurs besoins et de leurs demandes. Nous mettons en place des outils permettant aux résidents de constamment s'exprimer sur leurs souhaits afin d'y répondre de façon optimale.

NOS ATOUTS

- Le CIPA Gréngewald a rédigé et diffusé une charte des droits et libertés du résident spécifique à l'établissement.
- Possibilité de vivre sa religion, en participant aux messes ainsi qu'à différentes activités religieuses.
- Les accès aux données médicales (informatiques et papiers) sont sécurisés.
- Respect de la Directive Anticipée/ Volonté présumée du résident.
- La majorité du personnel soignant est formée au concept palliatif.
- L'ensemble du personnel est formé à la prise en charge individuelle de la douleur.
- Disponibilité, écoute et réactivité de l'ensemble du personnel qui s'assurent d'apporter une réponse systématique aux besoins individuels du résident.
- Accès à de multiples supports d'information et de communication (Infoblat, Sandkär, Affichage dynamique, site internet, une cinquantaine de gazettes « Famileo » par mois, Tablettes numériques, Infokanal).
- Promenades dirigées par nos kinésithérapeutes dans la commune de Niederanven et ses alentours.

NOS OBJECTIFS

- Réaliser pour chaque résident un **Plan individuel adapté à ses besoins** dans lequel le résident (ou son représentant en cas de besoin) est partie prenante.
- Accompagner chaque résident, ainsi que son entourage à la réalisation de sa Directive Anticipée/ Volonté présumée.

Formation de sensibilisation aux soins palliatifs pour le personnel administratif et hôtelier

L'ensemble du personnel est en formation à la bientraitance et à la promotion des droits des résidents ('Achtsamkeit', Psychogériatrie, Validation, Sexualité,...).

Mise en place d'un système de gestion de qualité

Réunion d'information au sujet des destinations proposées aux résidents pour les vacances / excursions

NOS ATOUTS

- Le conseil représentatif des résidents « Heemrot ».
- « Kichekommissioun »
- Possibilité de participer aux votes nationaux et communaux.
- Possibilité de vivre sa religion et de participer à la messe hebdomadaire.
- Apéritif avec le Heemrot pour l'arrivée des nouveaux résidents
- Repas de bienvenue avec les nouveaux résidents et leur famille, ainsi que la direction, le service social et les chefs de service concernés.
- Atelier de poterie ouvert à tous les résidents
- Existence d'une amicale (dons...)
- Soirées à thèmes mensuelles.
- Multiples fêtes et échanges multiculturels.
- Interactions intergénérationnelles avec la maison relais, la crèche et l'école de musique.

B. LA PROMOTION DE LA QUALITE DE VIE

1. LE CADRE DE VIE

LES ENJEUX

Le CIPA Gréngewald constitue un lieu de vie dont la finalité est la qualité de vie de chaque résident tout au long du séjour, quelles que soient ses difficultés : dépendance physique, perte d'autonomie décisionnelle, difficultés d'expression...

Les services de Soins et Hôtellerie travaillent ensemble au quotidien afin de garantir la qualité de vie des résidents.

NOS OBJECTIFS

- Extension de l'unité de vie Rousegärtchen
- Rénovation du restaurant et de la cafétéria afin de s'adapter aux besoins actuels. Ce projet comprend, entre autres, un agrandissement de leur superficie permettant aux résidents de se déplacer en toute sécurité.
- Amélioration de l'atmosphère dans les unités de vie (décoration, ambiance...).
- Rénovation et agrandissement de toutes les infirmeries afin de les rendre plus accessibles aux résidents et à leur famille.
- Rénovation de l'atelier afin de répondre aux besoins individuels des résidents.

NOS ATOUTS

- La situation géographique
- Au rez-de-chaussée se trouve une cafétéria accessible 7j/7j aux résidents et aux visiteurs.
- Chaque unité de Vie dispose d'un séjour spacieux.
- Le CIPA dispose d'un salon de coiffure accessible aux résidents, aux membres du personnel et aux visiteurs.
- La présence d'une chapelle au sein du CIPA.
- L'Unité Rousegärtchen, spécialisée dans l'accompagnement de résidents souffrant d'une démence, donne accès aux résidents à un jardin sécurisé plein pied.
- La salle des fêtes divisible en deux parties permet d'organiser de nombreuses activités / fêtes / soirées à thèmes / concerts / projection de films.
- Au Rez-de-chaussée et au deuxième étage se trouvent les salles de kinésithérapie, l'ergothérapie
- Un bain thérapeutique Snoezelen se trouve au Rousegärtchen.
- Le parc à l'arrière du bâtiment dispose également :
 - Des espaces verts bien entretenus
 - De plusieurs jardins collectifs
 - De bacs à jardinage individuels accessibles aux personnes en fauteuil roulant
- Proximité socio culturel (magasins, restaurants, église, centre culturel)
- Accessibilité transport publiques.

2. LA BIEN TRAITANCE

Dans le cadre de l'amélioration permanente de l'accompagnement des résidents et du personnel, un concept de bientraitance a été défini pour le bien être des résidents, de leur entourage ainsi que des collaborateurs. La bientraitance est une démarche volontariste, institutionnelle, collective et individuelle d'amélioration continue des pratiques professionnelles.

Cette définition est déclinée en plusieurs articles de droits qui soutiennent l'accompagnement de la bientraitance.

Aussi, le concept entier de la bientraitance est à disposition sur demande par email à : InfoGRE.LU@sodexo.com

3. LA SECURITE

LES ENJEUX

La Sécurité des biens et des personnes fait partie intégrante de nos missions pour améliorer la Qualité de Vie de nos résidents, car nous sommes convaincus qu'une grande attention dans toutes nos actions permet de réduire de nombreux risques.

Aussi nous nous engageons à en promouvoir la culture auprès de nos collaborateurs et intervenants et à atteindre un niveau d'excellence dans ce domaine. Nous tenons également à garantir le bon fonctionnement de nos infrastructures et systèmes d'urgence par une maintenance et des contrôles réguliers.

NOS OBJECTIFS

- Garantir une formation annuelle pour chaque collaborateur sur les préventions d'accidents au travail et de conduite en cas d'incendie. En fonction du poste occupé, une formation dédiée est également proposée.
- Organiser régulièrement des exercices d'évacuation en interne afin que chaque collaborateur y participe une fois par an.
- Garantir un exercice annuel d'intervention de

NOS ATOUTS

- La Présence sur site d'une personne entièrement dédiée à la sécurité. Collaboration étroite avec l'équipe technique et l'employé d'une entreprise de sous-traitance également sur place pour une meilleure gestion des aspects sécurité.
- Audits internes de sécurité réalisés fréquemment.
- Présence de matériel de premiers secours et d'urgence médicale (3 chariots d'urgence et un défibrillateur).
- Personnel formé au plan d'urgence incendie.
- Mise en application des 7 filets de sécurité Sodexo (évaluation des risques, aptitude des collaborateurs, formation et information, équipement de protection collective, EPI, identification des situations dangereuses, 3 réflexes sécurité).
- Personnel formé au plan d'urgence incendie.
- Nous disposons sur place d'une station d'entraînement à l'extinction de départ de feu.
- Permanence technique et administrative joignable 24h/24h.

sauvetage avec les pompiers.

- Assurer un environnement ergonomique nécessaire au travail quotidien de nos collaborateurs.
 - Favoriser la mise à disposition de matériel professionnel et d'équipements ergonomiques pour préserver notre personnel soignant des Troubles Musculos Squelettiques tout en assurant le confort et la sécurité des résidents. Recours aux techniques de manutention dédiées (d'aide au lever, à la marche, au positionnement dans un fauteuil, barre de soutien pour l'aide à la toilette...).
 - Garantir la santé et la sécurité de nos résidents au cours de leur vie quotidienne (soins, repas, activités manuelles, de motricité ou kinésithérapeutiques...) et lors de toutes sorties, déplacements ou événements extérieurs.
 - Garantir un temps de réponse aux appels-malades inférieur à 15 minutes.
 - Offrir la possibilité à nos résidents ainsi qu'à leur famille de pouvoir circuler sans risque et sans danger dans les bâtiments et aux alentours du site.
-

2. LA RESTAURATION ET CAFÉTÉRIA

LES ENJEUX

Qualité, diététique, fraîcheur et convivialité tels sont les enjeux qui encadrent notre conception de la restauration.

Le temps des repas quotidiens est, en effet, un temps privilégié pour les résidents.

Sept plats sont proposés par jour : deux plats du jour ainsi qu'une petite carte composée de cinq plats, accompagnés d'une sélection de salades, potage du jour et un dessert.

Lors de nos soirées à thèmes, évènements festifs ou « Gebuertsdays », nos résidents ainsi que leurs proches sont accueillis selon les règles de l'art, pour passer des moments chaleureux.

Notre cafétéria est ouverte sept jours sur sept, de midi à dix-huit heures.

NOS OBJECTIFS

- Appliquer, en collaboration avec les services soins, différentes façons de préparation de repas, afin de répondre aux besoins individuels des résidents : finger food, repas moulus, autres...
- Mettre en place le concept HARMONIE, basé sur le développement de recettes désignées pour maintenir au maximum le plaisir de manger, malgré les éventuelles limitations de chacun.

NOS ATOUTS

Notre cuisine interne garantit une cuisine traditionnelle, savoureuse et régionale, avec des produits frais provenant de fournisseurs locaux.

Dans notre grand restaurant au rez-de-chaussée, ainsi que notre cafétéria, nos résidents et leurs familles sont accueillis chaleureusement autour de repas classiques p.ex. Kniddelen, Paschtéit, Gromperekichelcher, etc.

L'emplacement des repas est défini selon les besoins de chaque résident (restaurant, séjour thérapeutique).

Nous proposons également un service de plateau en chambre en cas d'isolement, de maladie ou simplement à la convenance des résidents.

Pendant les nombreuses fêtes nos résidents se retrouvent avec leurs familles dans notre grande salle de fête au 1^{er} étage pour passer de beaux moments.

La Kichekommissioun se réunit chaque mois. Son rôle est de valider les menus du mois suivant et d'apporter des améliorations selon les désirs des résidents.

Le CIPA Gréngewald a reçu le label Fairtrade ainsi que le label « Sou schmaacht Lëtzebuerg ».

Une diététicienne élabore un plan alimentaire basé sur un cycle de 6 semaines afin d'adapter nos menus aux besoins individuels des résidents.

L'hygiène et la sécurité alimentaire sont assurées. Des audits hygiène sont réalisés bimensuellement.

3. LE SERVICE LINGERIE

LES ENJEUX

L'habillement est, pour chacun, un moyen de préserver sa personnalité, son identité et son estime de soi.

Il est important que le CIPA Gréngewald propose un service d'entretien du linge de qualité aux résidents qui le souhaitent.

Pour plus de confort, le linge de lit est mis à disposition par le CIPA Gréngewald.

NOS OBJECTIFS

- Développer une activité couture avec les résidents.
- Intégrer l'unité de vie Rousegärtchen aux activités de pliage et/ou distribution de linge.
- Développer le service de traitement du linge en interne grâce à l'optimisation de la buanderie.

NOS ATOUTS

Nous confions l'entretien du linge privé (service payant) et du linge plat à des entreprises externes reconnues pour leur savoir-faire avec lesquelles nous signons des contrats pluriannuels où nous imposons des critères de qualité élevés.

En interne, notre équipe de lingères assure la logistique du linge, chaque pièce de linge privé est nommée et distribuée avec soin par le service lingerie. Le rangement dans les armoires est assuré par les soignants.

Des visites périodiques se font entre les entreprises externes et les responsables du CIPA afin de garantir une réactivité en cas de plainte.

Le circuit du linge est maîtrisé. Des procédures et/ou des protocoles en matière d'hygiène dans le circuit du linge et de l'entretien du matériel et des locaux sont définis.

4. LE SERVICE TECHNIQUE

LES ENJEUX

Le bon fonctionnement de tous les équipements et l'entretien des espaces verts sont des prérequis indispensables au bon déroulement des activités dans la résidence.

Le cadre réglementaire qui s'applique au CIPA Gréngewald impose des contrôles stricts et réguliers des équipements technique et sécuritaire. Ces contrôles sont effectués par des organismes agréés.

Le bâtiment ayant 25 ans, de nombreux équipements techniques devront être adaptés ou remplacés dans les années à venir, nécessitant la mobilisation de ressources financières et humaines importantes. Dans cette tâche, nous pouvons bénéficier du support du département Facility Management de Sodexo et d'un bureau d'études spécialisé.

Au quotidien, le service technique assure également la gestion des stocks des produits d'entretien et de soins, la logistique d'aménagement des locaux lors des activités et différents travaux de jardinage et d'électricité, ainsi que la maintenance des équipements de soins (lits, matelas...).

NOS OBJECTIFS

- Mise en place d'une **GMAO** (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur).
- Mettre en place d'un système informatique pour la gestion d'inventaire avec code barre.

NOS ATOUTS

Un personnel qualifié et spécialisé se charge de l'entretien du bâtiment, de ses alentours, ainsi que des petits travaux de réparation.

Le CIPA Gréngewald a reçu le label « Super DrecksKëscht® » pour ses engagements dans le traitement et le tri des déchets.

Un système informatique d'envoi de fiche de réparation, pour la réalisation de toutes petits travaux.

Une sous traitance avec des entreprises de 1^{er} plan en ce qui concerne la maintenance technique des équipements, la peinture et revêtements de sol.

Un entretien régulier des installations.

Des contrats d'entretien technique

5. LE SERVICE ENTRETIEN

LES ENJEUX

Un environnement propre est le garant du bien-être tant au niveau de la sécurité / santé qu'au niveau du confort. Pour un maximum en hygiène, un plan de nettoyage et de désinfection est en vigueur dans tout le bâtiment. Toutes les chambres, les salles de bains et les espaces communs sont nettoyés quotidiennement par notre équipe d'entretien. Une attention particulière est portée aux objets personnels des résidents.

Chaque unité de vie a du personnel d'entretien dédié. Ainsi, nous garantissons la plus grande régularité dans le travail et dans le contact avec les résidents.

Lorsque la situation sanitaire l'impose, notre équipe a la capacité de mener les travaux de désinfections nécessaires.

NOS OBJECTIFS

- Assurer que chaque membre de l'équipe suive une formation dédiée à la prise en charge de :
 - Résidents atteints d'une maladie démentielle
 - Résident en fin de vie
- Projet de digitalisation « Clineo Colette » de l'organisation de l'équipe de nettoyage : plannings, tâches, stocks etc sur tablette afin d'optimiser le processus d'entretien
- Formations périodiques en Bionettoyage (ergonomie, utilisation matériaux), par Vileda, Diversey, Conceptmanufacturing.

NOS ATOUTS

- Personnel formé à la bonne utilisation des produits d'entretien et des méthodes d'application.
- Procédures de nettoyage revues régulièrement.
- Centralisation de la distribution des produits et matériaux aux collaborateurs afin de garantir la prévention de mauvaise utilisation / surconsommation.

6. LE SALON DE COIFFURE

LES ENJEUX

La beauté et l'élégance étant un élément du bien-être de nos résidents, un salon de coiffure professionnel est mis à leur disposition où des coiffeurs, toujours à l'écoute de leurs désirs et besoins, leur proposent un service de qualité.

Le salon de coiffure est aussi ouvert aux personnes extérieures sur rendez-vous, tout en garantissant la priorité aux résidents.

NOS OBJECTIFS

- Respect du choix de coiffure du résident / de sa famille tout en assurant une coupe selon son style habituel.

C. LA PREVENTION DES RISQUES LIES A LA SANTE INHERENTS A LA VULNERABILITE DES RESIDENTS

1. L'ADMISSION

LES ENJEUX

Entrer dans un centre intégré est l'une des décisions les plus difficiles à prendre pour le résident et pour ses proches.

Pour favoriser une bonne intégration au CIPA Grengewald, nous écoutons, conseillons, informons et accompagnons le nouveau résident tout au long de son parcours d'admission.

NOS ATOUTS

La responsable du service social, est la première personne de contact pour les futurs résidents, les familles ou les professionnels de santé.

Notre service gère les demandes d'admission préventives de six communes (Niederanven, Walferdange, Sandweiler, Contern, Betzdorf et Schuttrange), ainsi que les demandes urgentes et les demandes pour un court séjour en lit de vacances.

Afin de pouvoir établir une anamnèse sociale complète, la responsable du service fixe un rendez-vous avec la personne que ce soit au CIPA ou au domicile de la personne, si son état de santé ne permet pas de déplacement. Nous allons aussi visiter la personne²² à l'hôpital, en rééducation et même dans le foyer de jour.

NOS OBJECTIFS

Définir, au plus tard lors du bilan post admission, les modalités relatives aux Directive anticipée/Volonté présumée.

- Développer des moyens pour faciliter l'intégration du nouveau résident au sein de l'unité de vie.

Lorsqu'une chambre se libère, la responsable du service social et le directeur se réunissent pour décider qui sera le nouveau résident et ce en fonction des listes et des places vacantes des communes, et ce après une première entrevue avec le résident.

Avant l'arrivée du nouveau résident, la responsable du service social recueille les habitudes de vie du futur résident pour garantir un accompagnement personnalisé dès son admission.

Dans les sept jours après l'admission du nouveau résident nous organisons un repas avec la direction, le responsable de l'unité, la responsable du groupe soutien, la responsable du service social, ainsi qu'un apéritif avec le Heemrot.

Après six semaines un bilan post-admission est organisé avec le résident, l'entourage du résident, le responsable d'unité, le directeur et la responsable du service social.

2. LA CONTINUITÉ DES SOINS

LES ENJEUX

- Pour chaque résident, les soins ont pour objectifs la meilleure qualité de vie possible. Ils s'inscrivent dans une continuité pour un accompagnement adapté et individuel des résidents au CIPA Gréngewald
- On ne peut pas soigner les résidents sans les comprendre (connaissance de la langue luxembourgeoise, niveau B1 minimum pour le personnel de soins et d'encadrement qui est en contact avec le résident).
- Afin d'assurer les meilleurs soins possibles aux résidents, nos deux principes forts d'intervention sont :
 - La mise en place d'un accompagnement

NOS ATOUTS

- Le CIPA Gréngewald collabore avec des médecins généralistes.
- Libre choix des médecins et possibilité de changer de médecin
- Collaboration avec un opticien et un audiollogue qui se déplace au CIPA Gréngewald
- Une équipe pluridisciplinaire : ergothérapeutes, psychologues, kinésithérapeutes, éducateurs, infirmiers, aides-soignants, aides-socio-familiales, diététicienne,.. et intervenants extérieurs
- A chaque admission, un soignant de référence est attribué au résident.
- Le CIPA Gréngewald collabore avec un urologue attitré.

holistique de chaque résident.

- L'accompagnement pluridisciplinaire, impliquant le croisement des regards et des savoirs.
- Le CIPA Gréngewald a comme obligation d'effectuer les soins tels qu'ils sont définis lors de l'évaluation individuelle par l'assurance dépendance

NOS OBJECTIFS

- Etablir une procédure pour l'accès du résident ou son représentant légal à ses informations personnelles en particulier médicales.
- Améliorer la communication des informations médicales auprès des résidents.
- Obtenir le niveau B1 en Luxembourgeois pour le personnel soignant.
- Établir une continuité d'échanges lors de réunions cliniques.

NOS ATOUTS

- Le dossier de soins informatisé permettant
 - Une traçabilité des soins prodigués.
 - L'accessibilité par les différents intervenants
 - L'impression de toutes les données nécessaires pour accompagner le résident chez un médecin ou à l'hôpital.
 - Présence d'une équipe soignante 24/24h + 7j/7j

Visites médicales :

Lors de leur emménagement au CIPA Gréngewald, les résidents ont le libre choix de leur médecin. Certains médecins proposent des visites hebdomadaires à des jours fixes, tandis que d'autres sont disponibles en cas de besoin. Les visites peuvent avoir lieu soit dans la chambre du résident, soit dans une chambre médicale définie. Tous les médecins ont accès au programme de documentation « Sinfonie ». Pendant la visite, le diagnostic et le traitement sont déterminés. Le médecin et l'infirmière responsable ce jour-là de l'unité de vie concernée sont toujours présents.

Nos objectifs

- Garantir un suivi médical individuel et optimal pour le résident.
- Permettre au résident de se sentir considéré avec respect et d'exprimer ses préoccupations.
- Bonne collaboration entre le personnel soignant et le médecin.
- Bonne préparation à la visite du médecin (collecte/échange d'informations).

La procédure complète de visites médicales est disponible sur demande par email à InfoGRE.LU@sodexo.com

3. LE CIRCUIT DES MEDICAMENTS

LES ENJEUX

Les personnes âgées sont souvent polymédicamentées. Dès lors, il est important qu'une analyse du traitement soit faite en collaboration

avec le médecin traitant afin de minimiser l'iatrogénie médicamenteuse.

NOS OBJECTIFS

- Optimiser la collaboration avec la pharmacie
- La gestion de la prolongation des ordonnances
- L'avertissement des médecins si des interactions Médicamenteuses ont été détectées.
- Poursuivre la limitation des traitements psychotropes pour des symptômes qui ne sont pas liés à des maladies psychiatriques
- Définir une procédure en matière d'écrasement des médicaments.

NOS ATOUTS

- Documentation informatisée des traitements prescrits
- Contrôle à la préparation et distribution
- Personnel infirmier est formé aux interactions des médicaments.
- Blistérisation des médicaments.
- Procédure de gestion des produits morphiniques
- Procédure de gestion des médicaments après le décès d'un résident.
- Aménagement d'une salle pharmacie avec équipement adapté (coffre-fort frigo armoire)
- Chariots à distribution de médicaments adaptés.
- 1 personne attirée du LU-JE pour la gestion des traitements.
- Procédure mise en place pour les médicaments en urgence

4. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

LES ENJEUX

Selon l'OMS, plus l'âge augmente, plus la prévalence de la douleur augmente. La proportion des personnes âgées ayant des douleurs chroniques est d'environ 60 %, dont un tiers des douleurs sévères ; en fin de vie, la prévalence de la douleur peut atteindre 80 %. La forte prévalence de la douleur chez les personnes âgées et ses répercussions sur l'autonomie, le psychisme et le devenir socio familial imposent de rechercher et traiter ce symptôme.

NOS OBJECTIFS

- Poursuivre la formation de la prise en charge non-médicamenteuse de la douleur (développer l'adaptation des aides techniques à la posture pour prévenir la douleur)
- Optimiser la collaboration avec les médecins

NOS ATOUTS

- Des prises en charge médicamenteuse sont mises en place en lien avec les médecins traitants (prise en charge des soins douloureux, antalgiques en si besoin,...).
- La majorité (plus 80%) du personnel soignant est formé en soins palliatifs
- Procédure d'évaluation de la douleur (Doloplus ; ECPA ; EVS..)
- Utilisation des huiles essentielles
- Formation du personnel soignant complet en gestion de la douleur
- Formation du personnel non soignant, est formé en soins palliatifs en 24h.

5. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DES CHUTES

LES ENJEUX

Les chutes répétées sont fréquentes avec une

NOS ATOUTS

- La conduite à tenir en cas de chute est définie : toute chute est déclarée puis analysée par l'infirmier et le Chef de Service. Analyse statistique mensuelle effectuée par le Chef de service.

prévalence chez la personne âgée de 65 ans et plus. Celles-ci conduisent à des complications diverses (blessure, fracture, hospitalisation, sentiment d'insécurité...).

NOS OBJECTIFS

- Formaliser la procédure d'évaluation, de prévention et prise en charge des chutes.
- Garantir la prévention en conservant la liberté de mouvement, les zéro contentions.
- Privilégier la « prévention des chutes » en utilisant les ressources spécifiquement allouées, avec intervention des ergothérapeutes et Kiné dans le cadre de l'accompagnement individuel.
- Sensibiliser et rappeler régulièrement à être vigilant à l'encombrement des couloirs et lieu de vie.
- Etablir de façon systématique une démarche de soin lorsqu'un risque de chute est détecté

6. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DES CONTENTIONS

LES ENJEUX

La personne dépendante et/ou en situation de handicap reste avant tout un individu libre, bénéficiant des mêmes droits que toute autre personne. Il s'agit notamment du droit au respect de l'autonomie et de la dignité. Dans ce sens, il importe de rechercher le juste équilibre entre la sécurité et l'auto-détermination de l'utilisateur.

Une personne ne devrait pouvoir faire l'objet d'une mesure de contention que dans le but de prévenir tout dommage imminent pour elle-même ou pour autrui. Aussi l'utilisateur devrait avoir un certain droit aux « risques de la vie ». La mesure devrait être appliquée suivant le principe de restriction minimale, de façon à rester proportionnée aux risques courus par l'utilisateur ou son entourage.

De manière générale, les mesures de contention physique ou de sédation :

- ne devraient être envisagées que, si toutes les autres mesures employées ont échoué ;
- devraient être basées sur une démarche de bienveillance ;
- devraient être suivies d'une évaluation continue et liées à la recherche permanente d'alternatives ;
- devraient être documentées tant au niveau du processus, tant au niveau des actes proprement dits.

NOS OBJECTIFS

- Partager/Echanger avec la famille sur notre politique de promotion de la liberté et ceci déjà avant l'admission.
- Former les professionnels sur les risques, sur les limites de la contention et sur ses alternatives.
- Formaliser une procédure qui définit clairement les lignes de conduite à suivre en cas de contention.
- Rester innovant sur les nouvelles technologies.

NOS ATOUTS

- Tout recours à une contention fait l'objet d'une concertation en équipe, d'une recherche d'alternative (matelas au sol, lits bas, demi - barrières, ...)
- Matériel de prévention est mis à disposition : détecteur de mouvement, tapis détecteur, lits bas, fauteuil trotteur, matelas au sol etc..

7. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DES ESCARRES

LES ENJEUX

L'escarre est une lésion cutanée d'origine ischémique liée à une compression prolongée des tissus mous entre un plan dur et les saillies osseuses (définition établie en 1989 par le National Pressure Ulcer Advisory Panel).

Les escarres entraînent une gêne douloureuse et une souffrance physique et morale, une limitation des capacités fonctionnelles (marche ou station assise impossible) avec comme conséquence une limitation de l'autonomie, et donc une entrave à la liberté individuelle. L'escarre a également pour conséquence une altération de l'image de soi et de la relation à autrui liée à la présence de la plaie, aux éventuels écoulements et odeurs de celle-ci.

NOS OBJECTIFS

- Prévenir les escarres et tendre vers « zéro escarre » engendrés au sein de la résidence
- Formaliser une procédure qui définit clairement les mesures de prévention potentielles en relation avec le risque d'escarre selon l'échelle de Norton.
- Sélection et nomination des infirmiers référents plaies
- Rester à l'écoute des nouvelles techniques de prévention et de traitement d'escarres
- Etablir de façon systématique une démarche de soin lorsqu'un risque d'escarre est identifié.
- Formation pour les soignants en micro latéralisation
- Formation du personnel soignant concernant la prévention escarre et l'utilisation des différents pansements.

NOS ATOUTS

- Le risque d'escarre est évalué pour chacun des résidents (Norton).
- Des actions de prévention personnalisées et adaptées sont définies en équipes et mises en place (matériel, nutrition, positionnement, ...). Matériel de prévention est mis à disposition : différents types de matelas anti-escarres (Thevoautoactif/Alternating) Coussins anti-escarres => Coussins de positionnement macro et micro.

8. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DE LA DENUTRITION

LES ENJEUX

La nutrition est un des facteurs majeurs de préservation de l'état fonctionnel, et c'est par ailleurs un des moyens les plus facilement mobilisables pour atteindre l'objectif de maintien d'un état de santé satisfaisant.

NOS OBJECTIFS

- Etablir de façon systématique une démarche de soin lorsqu'un risque de dénutrition, suite à une évaluation, est identifié.
- Se positionner vis à vis du concept Dignicare.
- Développer le manger-mains (finger food) afin de promouvoir l'autonomie des résidents.
- Développer les repas moulus => les rendre « plus attractifs ».
- Former les cuisiniers à l'enrichissement naturel des repas et aux produits spécifiques si cela s'avère nécessaire (poudres hyper protéinées) afin d'augmenter l'apport nutritionnel.
- Le jeûne nocturne est supérieur à 12h mais une collation pourrait être proposée. A développer.

NOS ATOUTS

- Mise en place d'une collaboration avec une diététicienne qui est spécialisée en gériatrie et une orthophoniste.
- Des actions de prévention sont mises en place : recueil et adaptation aux goûts des résidents (commission-menus, recueil des habitudes du résident dès son admission, etc.), aide apportée à la prise des repas par les soignants, texture modifiée proposée, proposition de smoothies, présentation des plats de qualité pour favoriser l'appétence et le plaisir de manger, etc.
- Des soins bucco-dentaires sont apportés pour prévenir le risque de dénutrition.
- Analyse + suivi des indicateurs relatifs à la nutrition et mise en place de mesures correctives.
- Collaboration en interne avec notre orthophoniste
- Mise en place du projet Harmonie pour prévenir les fausses routes tout en garantissant le plaisir gustatif du résident.

LES ENJEUX

Les personnes âgées sont particulièrement vulnérables lorsqu'elles sont exposées à un agent infectieux. En effet, ils ont une forte prévalence à développer des formes graves de maladie pouvant, dans les cas les plus sévères, conduire au décès de la personne.

En matière de prévention, il est essentiel de maintenir une hygiène parfaite des locaux ainsi que du personnel soignant, souvent vecteur potentiel de transmission.

En cas de contamination, il devient alors indispensable de prendre des mesures de protection appropriées tant pour les autres résidents que pour le personnel.

NOS OBJECTIFS

- Actualiser la procédure « maladies infectieuses » en vue du maintien de la vie collective et d'éviter l'isolement social.
- Renouveler la formation du personnel à l'hygiène et à la maîtrise du risque infectieux.
- Sensibiliser le personnel à l'importance d'avoir une hygiène des mains efficace
- Organiser 1x par an des audits hygiène de mains.
- Encourager le personnel à se faire vacciner contre les maladies infectieuses (ex grippe saisonnière, Covid 19).

NOS ATOUTS

- Des actions de prévention de la légionnelle sont en place (carnet sanitaire en place et à jour, etc..).
- La vaccination contre la grippe est proposée aux résidents et aux membres du personnel
- Les normes d'hygiène (**HACCP**) sont respectées, le Plan de Maîtrise Sanitaire (**PMS**) est en place.
- Procédure « maladies infectieuses » existante
- Procédure nettoyage FR/ lève malade/ déambulateur existante
- Matériel de protection (tabliers à usage unique, masque...) est mis à disposition.
- Formation hygiène des mains pour l'ensemble du personnel 1x par an.
- Information + Formation sur la gestion des déchets + linges contaminés.
- Mise à disposition EPI
- Procédures COPAS en place.
- Formation et sensibilisation du personnel complet, en hygiène (prévention, manipulation des produits, procédures et déclaration des infections).

10. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DES TROUBLES PSYCHO COMPORTEMENTAUX LIES AUX DEMENCES NEURODEGENERATIVES

LES ENJEUX

Les maladies démentielles sont des maladies dont la prévalence augmente rapidement dès l'âge de 65 ans. Les taux montent depuis environ 1.6 % pour le groupe d'âge des 65-69 ans à respectivement 32.4% pour les hommes et 48.8% pour les femmes du groupe d'âge 95 ans et plus (*Source : Alzheimer Europe, Prevalence of dementia in Europe, EuroCoDe prevalence group, [2009]*) Voir les nouvelles statistiques

Cette pathologie évolutive se traduit par des troubles de la mémoire et un déclin des facultés cognitives, le plus souvent associée à des troubles psychologiques et comportementaux, et se caractérise par une perte progressive d'autonomie. Responsable d'une grande partie des situations de dépendance à domicile, cette maladie représente aussi une des principales causes d'entrée en établissement.

NOS OBJECTIFS

- Poursuivre la limitation des traitements psychotropes pour des symptômes qui ne sont pas liés à des maladies psychiatriques.
- Poursuivre les formations des professionnels à la compréhension des troubles psycho-comportementaux liées aux démences neurodégénératives.
- Créer une dynamique collective entre le personnel soignant et l'encadrement pour diminuer les CAP (Comportements d'Agitation Pathologiques)

NOS ATOUTS

- Le CIPA Gréngewald dispose des compétences d'un personnel formé, à l'aide de formations psychogériatrie.
- L'Unité de vie Rousegärtchen est spécialisée à l'accompagnement de personnes souffrant d'une pathologie démentielle.
- L'équipe interdisciplinaire preste des activités individuellement adaptées aux résidents.
- Du matériel spécifique : poupées pour seniors, tableaux tactiles, Lumee, Salle de bains thérapeutique, espaces spécifiques liées aux troubles du comportement-> Stiffchen, Baakstuff, Mirabelle Stuff... est mis à disposition.
- Les résidents aux rez-de-chaussée ont de l'espace pour déambuler au séjour dans les couloirs
- Espace de déambulation interne + externe sécurisée est à disposition sur la totalité de l'unité de vie Rousegärtchen.

11. PREVENTION ET PRISE EN CHARGE DE LA SOUFFRANCE PSYCHIQUE DES PERSONNES AGEES ET DES TROUBLES PSYCHO-COMPORTEMENTAUX LIES AUX TROUBLES PSYCHIATRIQUES

LES ENJEUX

L'accompagnement des résidents souffrant de troubles psychiatriques nécessite une approche demandant plus de ressources, et des compétences variées.

NOS OBJECTIFS

- Former et sensibiliser le personnel pour faire la différence entre « souffrance psychique » et « Troubles psycho-comportementaux.
- Favoriser la collaboration entre médecins et psychologue.

Mise en place d'un système de qualité

Mise en place d'un outil de bientraitance

NOS ATOUTS

- Présence d'un psychologue 5/7 et 24h sur 24 au besoin.
- Étude de cas
- Psychologue partie intégrante de l'équipe interdisciplinaire

12. LE MAINTIEN DE L'AUTONOMIE

LES ENJEUX

Le maintien de l'autonomie de notre résident est essentielle pour lui-même comme pour nos collaborateurs qui les accompagnent. La dépendance est en lien avec des facteurs de fragilité multiples, afin de la prévenir et d'éviter son aggravation, il est nécessaire d'agir au quotidien et dans une démarche globale.

NOS OBJECTIFS

Créer une culture en vue de maintenir l'autonomie

- Les activités de motricité proposées par l'équipe multidisciplinaire contribuent au maintien et renforcement musculaire du résident (vélo, yoga, gymnastique, stimulation basale, vélo interactif, barre de traction, tapis de marche, barre parallèles)

NOS ATOUTS

- Les **Activités d'Appui à l'Indépendance (AAI)** prestées en groupe et/ou individuellement ont comme objectif principal le maintien des ressources en vue d'exécuter les Actes Essentiels de la Vie (AEV).
- Une participation des résidents aux tâches quotidiennes de la vie en fonction de l'envie et des capacités. (mise du couvert, rangement du linge...)
- Des animations qui concourent au maintien de l'autonomie physique adapté.

Aussi, le concept entier de prise en charge du résident atteint de maladie démentielle est à disposition sur demande par email à : InfoGRE.LU@sodexo.com

13. LA PERSONNALISATION DU PLAN DE SOINS

LES ENJEUX

La démarche de soins consiste : « après analyse des informations, à prévoir, organiser, donner les soins infirmiers en fonction de l'état de santé, des prescriptions médicales, des préoccupations de chaque personne et de son environnement et à évaluer le résultat ». (Mordacq)

NOS ATOUTS

- Le personnel s'est saisi de cet outil pour une personnalisation au quotidien de l'accompagnement.
- Plan de soins réévaluée tous les 3 mois par l'équipe multidisciplinaire.

NOS OBJECTIFS

- À chaque changement physique et ou cognitif du résident le plan de soins est réévalué
 - Le chef de service garantit la prise en charge individuelle
 - Répondant aux besoins, aux attentes du résident et assure le suivi des objectifs du PAP.
 - Chaque collaborateur s'engage à respecter les besoins et les souhaits des résidents
 - Les responsables des unités de vie soutiennent, guident, et forment les collaborateurs

14. LA PERSONNALISATION DES ACTIVITES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

LES ENJEUX

La vie sociale et culturelle s'inscrit pleinement dans l'Accompagnement individualisé de chaque résident. Il a pour objectif de:

- Préserver l'autonomie
- Favoriser les ressources du résident
- Être le garant d'une qualité de vie
- Vivre en toute dignité
- Maintenir la vie sociale, culturelle et émotionnelle au sein du CIPA. En veillant à ce que les résidents gardent leur statut d'adulte.
- Adapter toutes les activités autour des besoins du résident.
- Le résident se sent comme chez soi.
- La prise en charge holistique du résident est garantie.

NOS OBJECTIFS

- Évaluation et adaptation régulière afin de garantir une prise en charge individualisée à nos résidents.

NOS ATOUTS

- Promouvoir la vie sociale est au centre de nos réflexions :
 - L'ensemble du personnel est attentif aux besoins affectifs, émotionnelles et physiques des résidents qui se traduisent par une attitude globale.
- Catalogue qui décrit en détail les **AAI** Activités d'Appui à L'indépendance Objectif/ publique cible/ déroulement
- De nombreuses Activités Socio Culturelles orientés à la biographie collective des résidents et selon les besoins individuels du résident. Soirées à thème, Grillades, Messe, Sorites, Activité en groupe et individuel, Lehmatelier, Holzatelier, Yoga, balades thérapeutiques, restaurants, bains thérapeutiques.
 - Répondre aux besoins affectifs
Nous offrons des activités intergénérationnelles pour Favoriser et établir des contacts entre les générations actuelles et futures de collaboration avec plusieurs crèches/ foyers de jour et école de musique
- Le maintien des liens familiaux : l'établissement propose des supports de communication divers (abonnement de la résidence au réseau social Famileo®, site internet, Sandkär (journal interne, Infoblat, affichage dynamique, Infokanal, soirée d'information avec les familles, potestonn avec résidents + Familles, enquêtes de satisfaction familles, Newsletter).
- L'Amicale joue un rôle fondamental au maintien d'une vie sociale, culturelle diversifiée grâce à leur soutien physique et financier.

15. L'ACCOMPAGNEMENT DE FIN DE VIE

LES ENJEUX

- Garantir la prise en charge des soins palliatifs dans tous les services.
- Son objectif est de soulager les douleurs physiques ainsi que les autres symptômes, et de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.
- Elle requiert un accompagnement interdisciplinaire, s'adressant au résident, sa famille et à ses proches. La formation et le soutien des soignants font partie de cette démarche.
- Garantir l'information et la formation continue ainsi que l'accompagnement sur le terrain des collaborateurs

NOS OBJECTIFS

- Continuer à former le personnel en soins palliatif.
- Établir une plateforme de communication pour le collaborateur désirant refléter son reçu par rapport à la prise en charge individuelle du résident décédé.
- Maintenir le contact avec les proches du défunt à intervalle de 4 semaines après le décès du résident.

Toute personne a le droit de mourir dans des conditions dignes. Elle doit pouvoir compter sur le fait qu'elle sera respectée dans sa dernière phase de vie, avec ses besoins, ses souhaits et ses valeurs individuels, et que les décisions seront prises dans le respect de sa volonté.

Les résidents et leurs proches sont au cœur des soins et de l'accompagnement prodigués par le personnel du CIPA Gréngewald.

La collaboration interdisciplinaire de toutes les personnes de l'entourage du résident concerné et de ses proches est une priorité pour notre établissement.

Aussi, le concept entier de la prise en charge au bénéfice des résidents en fin de vie est à disposition sur demande par email à : InfoGRE.LU@sodexo.com

NOS ATOUTS

- Le CIPA Gréngewald s'engage à accompagner le résident et ses proches selon leurs besoins individualisés.
- Nous respectons les volontés du résident (souhaits de fin de vie, directives anticipées, volonté présumée, disposition de fin de vie, ...)
- Le personnel est formé à l'accompagnement en fin de vie et soins palliatifs et veille au confort et soulagement du résident et ses proches.
- Mise à disposition d'un lit d'appoint pour les familles.
Nous permettons que le défunt puisse rester dans sa chambre jusqu'à la mise en bière, donnant ainsi l'occasion aux proches d'être acteur de l'ensemble du processus de prise en charge individualisé (toilette mortuaire, décoration de la chambre + couloir, respect des rituels individuels, respects des au revoir, mise en bière)
- Nos résidents entrent et sortent par la porte principale. Le défunt est accompagné par les pompes funèbres ainsi que du personnel de la chambre jusqu'à travers la porte principale
- La brochure « Formalité et adresses utiles lors de la fin de vie et lors d'un décès d'un proche est à disposition des familles.
- Livre de condoléances à chaque unité
- Annonce de décès dans le Sandkär
- « Table d'honneur » avec photo de la personne décédée.
- Tableau d'honneur avec application d'une photo au rez-de-chaussée.
- Messe de commémoration est organisée tous les 6 mois avec invitation aux proches concernés.
- Nous garantissons un accompagnement des résidents dans leur processus de deuil par les bénévoles d'Omega 90.

D. LA PREVENTION DES RISQUES ET GESTION DES PLAINTES

Le CIPA est un lieu de vie et de convivialité. Pour autant, ce sont aussi des lieux de soins et d'accompagnement qui doivent prendre en compte plus particulièrement le risque infectieux au regard de la fragilité des personnes âgées et développer une culture commune

La sensibilisation et la formation de notre personnel complet aux pratiques d'hygiène participent à une recherche de qualité quotidienne

Un plan de nettoyage standardisé est appliqué afin de garantir à chacun de nos résidents et collaborateurs un lieu de vie et de travail en sécurité

Suivant le plan d'hygiène standardisé mis à disposition concernant la désinfection des matériels usuels nécessaires à la prise en charge de nos résidents, les produits et matériels de nettoyage sont utilisés en fonction des consignes d'hygiène préétablies

Atout -> Centrale de dilution centralisée

La formation d'hygiène est centrée sur l'hygiène des mains, la sensibilisation et la prévention

Atout -> Avant chaque repas, la désinfection des mains de nos résidents est faite par le soin de nos collaborateurs

L'équipement de protection individuel est à disposition pour chaque collaborateur, une vérification accrue par les responsables de service afin de garantir une prévention contre les infections ainsi que la sensibilisation de chaque collaborateur est mise en avant.

Atout -> 1/an une formation hygiène est obligatoire pour chaque collaborateur

Une tenue professionnelle est mise à disposition pour chaque collaborateur du CIPA (sauf administration). En cas de maladie infectieuse une protection supplémentaire est mise à disposition.

Atout -> Un chariot à roulettes est à disposition devant chaque chambre contaminée incluant les protections telles que : charlottes, chaussons, lunettes, tabliers plastiques / tissus, masques, produits désinfectants, etc...

La procédure de notification des infections et de prévention des accidents liés à la transmission de sang et de fluides corporels est essentielle pour la sécurité des résidents et du personnel des établissements de santé. Les infections sont immédiatement signalées afin de permettre une réaction rapide, tandis que des mesures de sécurité strictes, telles que l'utilisation d'équipements de protection individuelle et l'élimination correcte du matériel contaminé, minimisent le risque d'accidents. Des formations, des contrôles et des procédures permettent de s'assurer que les employés sont formés de manière adéquate et qu'ils respectent correctement les directives.

En accord avec les valeurs du groupe Sodexo, nous sommes acteurs actifs à l'heure de pallier la consommation excessive de plastique et soutenir la durabilité.

Atout -> points d'eau collectifs pour résidents et collaborateurs, emballages biodégradables. Une pesée journalière est mise en place afin de minimiser la perte denrées alimentaires.

1. GESTION DES PLAINTES

Une plainte, une réclamation dans un établissement de soins est l'expression d'une insatisfaction sous toutes ses formes : remarques, suggestions et avis à l'oral ou à l'écrit. Il existe différents modes de recueil : avant, pendant ou après l'expérience vécue, par courrier, par téléphone...voire d'autres supports permettant de recueillir un avis : questionnaire, fiches d'évènements indésirables... L'objectif de ce répertoire est de proposer des recommandations pour un circuit des plaintes efficace, véritable levier d'amélioration de la qualité.

NOS OBJECTIFS

- Observer et valoriser les bonnes pratiques en matière de traitement des plaintes et réclamations en établissements pour personnes âgées.
- Favoriser l'expression de toute personne à travers la multiplication des outils mais aussi par le biais de la diffusion d'une culture de l'écoute auprès des professionnels et de la direction du CIPA.
- Valoriser l'information auprès des personnes afin d'inciter à l'expression d'insatisfactions et satisfactions dans une perspective d'amélioration continue

Aussi, le concept entier de gestion des plaintes est à disposition sur demande par email à :

InfoGRE.LU@sodexo.com

NOS ATOUTS

- **Circuit des plaintes et réclamations efficace**
- **Les personnels soignants et administratifs sont les interlocuteurs privilégiés** afin de développer une véritable culture d'amélioration continue.
- **Le questionnaire** (format papier ou sur site internet) est une méthode permettant de recueillir collectivement les données. Il est souvent complété par une approche plus qualitative (entretien), ce que nous avons privilégié.
- **L'entretien individuel semi-directif** par le responsable du service concerné permet de garantir la spontanéité et la liberté de réponse du plaignant.
- **Recours possibles** mis à disposition du plaignant.
- **Garantie de réponse** à la plainte, à la réclamation.
- **Mise en œuvre des moyens** pour que la situation qui fait l'objet d'une réclamation ne se reproduise pas.

2. GESTION DES RISQUES

La gestion des risques est assurée par la maîtrise des processus internes, la conduite régulière d'analyse de risques, d'analyse d'accidents et d'incidents, d'audits internes et externes ainsi que par le suivi d'indicateurs de pilotage.

Nous traitons de façon proactive et transparente des événements indésirables dans une culture de confiance : cette culture se traduit par la déclaration volontaire et globale des dysfonctionnements, la recherche collective des causes d'un incident dans une approche de traitement juste et la mise en place d'actions correctives.

Les évolutions socio-démographiques et du marché du travail dans les soins entraîne de nouveaux enjeux quant à l'attractivité du métier, l'adaptation aux nouvelles réglementations et la demande grandissante de prise en charge au niveau de la santé.

NOS OBJECTIFS

- Concilier santé des salariés et qualité de vie des résidents
- Connaître le résident, pour améliorer la qualité de sa prise en charge au travers de la prévention de risques
- appliquer la prévention dès l'accueil des nouveaux résidents
- Prévenir les risques professionnels : les occasions pour agir
- être informés des difficultés rencontrées par le personnel pour envisager ensemble des solutions (techniques, organisationnelles et humaines).
- Prévention des risques lors de la mobilisation des résidents
- Prévention des chutes de plein-pied
- Prévention des risques psychosociaux
- Prévenir le risque infectieux
- Ancrer la démarche qualité dans l'opérationnel : projet, fonctionnement...

NOS ATOUTS

Implication des différentes instances pour assurer l'investissement et la motivation du personnel

- Management participatif et engagement
- Temps d'échanges réguliers, en pluridisciplinarité

Mise en valeur des compétences des salariés

- La formation de tous les salariés, agissant en interaction et complémentarité pour la prévention, est au cœur de la démarche, pour diffuser une véritable culture de prévention.
- Evaluation de la préparation des salariés en prévention de risques
- gestion du tableau de bord alimenté par des indicateurs.
- le parcours d'intégration est instauré et formalisé
- Guide d'évaluation des risques professionnels
- Analyse des accidents du travail et maladies professionnelles régulière
- l'évaluation régulière de l'autonomie des résidents
- matériel d'aide à la **mobilisation ou au transfert** en quantité suffisante, maintenu en bon état et stockés à proximité des lieux d'utilisation.
- Répertoire des relations difficiles avec les résidents et/ou les familles, les analyser et les traiter
- Intégration dans le livret d'accueil les valeurs, les modalités d'échanges, les pratiques (intérêt des aides techniques notamment) et les rôles et missions de la structure
- Former l'ensemble du personnel à la prise en charge de résidents atteints de troubles cognitifs
- Donner les moyens aux soignants d'intégrer des aides techniques dans les soins pratiqués, pour leur permettre de se concentrer sur le relationnel avec le résident et sur le maintien de son autonomie.
- L'hygiène des mains et, en fonction des tâches effectuées, le port de gants et des équipements de protection (surblouse, sur-chaussure, masque, charlotte, etc.)
- Communication efficace en interne (informer, diffuser, échanger, coopérer en bienveillance)
- Management de prévention des tensions du collectif (ambiance, participation, communication)

E. PROJETS SUPPORTS

1. PROJET RESSOURCES HUMAINES

LES ENJEUX

Nos employés sont notre plus grand atout. Notre mission est de nous assurer que le CIPA dispose de personnel qualifié et motivé, et ce afin de favoriser un contact privilégié avec nos résidents.

L'excellence de notre personnel est indispensable au bonheur de nos résidents. Pour chaque domaine de compétences, nous nous assurons de recruter des collaborateurs aux qualifications optimales, puis d'améliorer leurs qualifications par l'intermédiaire de formations continues.

NOS OBJECTIFS

- Nous assurer que chaque collaborateur, quel que soit son service et son métier, place les besoins des résidents au cœur de ses priorités.
- Favoriser la collaboration entre les différents départements au travers de projets innovateurs
- Améliorer chaque année le catalogue de formations proposées au personnel des Soins
- Développer davantage de formations (notamment aux soins palliatifs) pour le personnel des services hôteliers et administratifs afin de sensibiliser chaque collaborateur aux problématiques liées au troisième âge.
- Maintenir et faire évoluer nos groupes de travaux, notamment dédiés au respect de la charte du CIPA au quotidien, à la sécurité au CIPA, entre autres.

NOS ATOUTS

- La quête de l'excellence chez nos collaborateurs
- Une gestion du personnel qui encourage l'innovation et le progrès
- Des missions précises et régulièrement définies pour chaque service / collaborateur
- Un planning d'intégration des nouveaux employés permettant le développement d'une vision globale des différents services
- Des réunions régulières entre les employés et leurs chefs de service
- Un dialogue constant entre les employés et la direction
- Des formations adaptées aux besoins de chaque collaborateur

2. PROJET QUALITE ET GESTION DES RISQUES

LES ENJEUX

Améliorer la qualité de vie et le bien-être des Résidents

Améliorer la satisfaction des collaborateurs

Améliorer une relation de confiance à long terme avec nos résidents et leur entourage ainsi que nos collaborateurs en prévenant les probables insatisfactions pour améliorer la qualité de la prise en charge.

Ainsi la mise en place d'un système de gestion de la qualité doit être saisie comme une opportunité pour assurer une réactualisation de l'organisation et des pratiques professionnelles, pour démontrer la pertinence des prestations offertes, pour valider et améliorer les pratiques professionnelles.

NOS OBJECTIFS

- Développer la démarche d'amélioration continue de la qualité avec la philosophie Tubbe.
- Une politique qualité formalisée définissant les engagements mais aussi des objectifs annuels formalisés.
- Développer un système de gestion des événements indésirables.
- Mettre en place des réunions qualité en équipe interdisciplinaire.
- Réaliser des auto-évaluations internes, avec les résidents et les familles, tous les 3 ans, des prestations de services et concepts définis dans le projet d'établissement ainsi que des dispositions du contrat d'hébergement.
- Développer la mesure d'indicateurs.
- Réaliser une enquête de satisfaction des résidents/famille et collaborateurs annuels.

NOS ATOUTS

- L'engagement de la direction dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos concepts et de nos prestations de services.
- Une gestion documentaire structurée.
- Des procédures établies et mises à jour.
- Système de documentation et de traçabilité d'une plainte émise par le résident, son entourage ou par un collaborateur.
- Personnes de référence pour garantir le suivi dans la gestion des plaintes et prévention des risques.
- Système de gestion des préventions des risques.

3. PROJET DÉVELOPPEMENT DURABLE

LES ENJEUX

Le groupe Sodexo s'engage dans une politique de développement durable prenant en compte la dimension environnementale, économique et sociale. Le Better Tomorrow 2025 (9 engagements) promeut en outre le développement local et les pratiques commerciales équitables, inclusives et durables ; la lutte contre la faim et la malnutrition, promotions d'une culture de diversité et d'inclusion etc...

NOS OBJECTIFS

- Améliorer la gestion du recyclage Valorlux.
- Maintenir le label « Sou schmaacht Lëtzebuerg ».
- Maintenir le label Fairtrade.
- Maintenir le label et le niveau d'Énergie pass
- Maintenir le label Super Dreckskescht.

NOS ATOUTS

- Circuit des déchets valorisant le recyclage.
- Label Super Dreckskescht.
- Label 100% Fairtrade & Organic Bananas.
- Investissement sur l'économie d'énergie (électricité, eau) pour réduire les consommations.
- Produits ménagers Bio.
- Politique du Zéro plastique à usage unique.

4. PROJET SYSTEME INFORMATIQUE / COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

LES ENJEUX

Le Système informatique regroupe un parc informatique complet, des outils de pilotage, de partage et d'échanges incontournables.

Il est donc crucial de garantir leur sécurité, leur disponibilité, et leur confidentialité pour maintenir la confiance des résidents, familles, professionnels dans les outils qu'ils utilisent au quotidien.

NOS OBJECTIFS

- Créer une brochure de qualité décrivant avec précision les prestations offertes par le CIPA Gréngewald.
- Améliorer la présentation de notre site internet
- Développer notre présence sur les réseaux sociaux
- Mise en place d'une communication interne ;
Maison ISO

NOS ATOUTS

- Communication externe développée (Famileo, Infoblat, Sandkär, site internet, Newsletter).
- Programme émis sur tous les téléviseurs (incluant ceux des chambres des résidents) diffusant les informations les plus actualisées sur les sorties, événements, menus etc.
- Communication interne (Sinfonie, affichage dynamique)
- Un réseau d'ordinateurs portables assurant l'efficacité du personnel sur tous les étages.
- Sécurisation des données personnelles.
- Système réseau sécurisé et géré par Sodexo (sauvegardes quotidiennes).
- Le Système informatique ainsi que les supports de communications interne et externe d'inscrivent dans une démarche d'amélioration et d'adaptation aux besoins des résidents, familles et professionnels.

5. GROUPE SOCIO-THERAPEUTIQUE

LES ENJEUX

Les partenariats avec des prestataires sont essentiels pour l'ouverture de nos résidents vers l'extérieur. Des projets sont régulièrement mis en place pour maintenir le contact social.

VACANCES ANNUELLES

NOS OBJECTIFS

Pérenniser et élargir nos partenariats.

NOS ATOUTS

Des conventions avec des structures ressources sont signées permettant la continuité des soins (Médecins, Pédicure, musicothérapeute ...).

- Des partenariats sont tissés afin de développer les liens sociaux (amicale, commune, écoles, crèches, Cigre, école de musique...).
- Le CIPA adhère à plusieurs réseaux ou association de professionnels (COPAS, SMA, Ass Dep, MIFA, MISA...).
- Convention –cadre avec LTPS et LTPS pour l'accueil d'élèves stagiaires.
- Convention avec différents Lycée pour l'accueil d'élèves en stage d'observation.
- Une collaboration avec, médecins, pédicure, orthophoniste, logopède, opticien, audiologue, psychologue, orthopédiste, kinésithérapeutes... permet de garantir une continuité de services de qualité prestées.
- Réinsertion à la vie active (D'Ligue d'hygiène mentale ASBL, ATP, ...)

Modalités de recours à un comité d'éthique :

La composition permanente du comité d'éthique Sodexo Seniors est la suivante et ce, à partir du 01/03/2024:

- Madame Cindy Almeida da Costa – éducatrice diplômée, Structure d'hébergement « Op lamp » / référente éthique
- Madame Danièle Christen – infirmière graduée, Logement encadré « Konviktsgaard » / référente éthique
- Monsieur Paul Everard – médecin, Structure d'hébergement pour personnes âgées « Gréngewald »
- Madame Isabelle Faber – infirmière, Structure d'hébergement pour personnes âgées « Gréngewald » / référente éthique
- Madame Pascale Konsbruck – licenciée en sciences hospitalières, Logement encadré « Riedgen » / référente éthique
- Madame Marie-Paule Max – pédagogue curative
- Madame Lynn Schiltz – médecin, Structure d'hébergement pour personnes âgées « Op lamp »
- Monsieur Jean Jacques Schonckert – avocat à la cour / Président du comité d'éthique
- Monsieur Jean-Paul Schwartz – médecin, Logement encadré « Konviktsgaard »
- Madame Stéphanie Thiry – infirmière, Structure d'hébergement pour personnes âgées « Gréngewald »
- Monsieur Marc Weber, médecin, Structure d'hébergement pour personnes âgées « An de Wisen »
- Monsieur Guy Zoller – infirmier psychiatrique, Structure d'hébergement pour personnes âgées « An de Wisen » / référent éthique

Le comité d'éthique peut être saisi par les moyens suivants :

- Par simple courrier, à l'adresse suivante :

Comité d'éthique
Sodexo Seniors
39, rue du Puits Romain
L-8070 Bertrange

- Par courriel à l'adresse suivante :

comite.ethique.lu@sodexo.com

- Par l'intermédiaire du référent éthique de l'établissement et ce, même oralement qui aidera à sa

rédaction.

Un formulaire de saisine est disponible auprès de la réception de l'établissement ou du référent éthique ainsi que sur le site internet www.sodexoseniors.lu

Le comité d'éthique pourra se saisir de toute thématique ou question éthique rentrant dans son champ de compétence, au sujet desquels il pense pouvoir contribuer utilement par la réflexion et l'élaboration d'un avis utile dans son domaine, qu'il rendra aux organismes gestionnaires précités. Le comité d'éthique est en vigueur à partir du 15 juillet 2024. La charte de ce comité sera finalisée au 15 septembre 2024.

Plan de prévention et de lutte contre les infections

Le CIPA est un lieu de vie et de convivialité. Pour autant, ce sont aussi des lieux de soins et d'accompagnement qui doivent prendre en compte plus particulièrement le risque infectieux au regard de la fragilité des personnes âgées et développer une culture commune. Une sensibilisation et une formation annuelle pour chaque collaborateur aux pratiques d'hygiène participent à une recherche de qualité quotidienne.

Un plan de nettoyage standardisé de nos locaux et des chambres de nos résidents est appliqué afin de garantir à chacun de nos résidents et collaborateurs un lieu de vie et de travail en sécurité. Suivant le plan d'hygiène standardisé mise à disposition concernant la désinfection des matériels usuels nécessaire à la prise en charge de nos résidents, les produits et matériels de nettoyage sont utilisés en fonction des consignes d'hygiène préétablis.

Procédure résident / membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse

Pour chaque cas de figure concernant les infections comme l'MRSA, le Clostridium, le Covid 19, la Gale, le Norovirus, des procédures précises ont été mises en place. Elles sont disponibles pour chaque demande externe d'informations via notre email : InfoGRE.LU@sodexo.com ou à la direction du CIPA. Pour nos collaborateurs l'accès à ces procédures est disponible. Trois classeurs avec toutes nos fiches de sécurité (FDS fiches) sont disponibles sur version papier à des points stratégiques sur demande. Une collaboration étroite est garantie avec nos médecins agréés, lors d'une contamination infectieuse ou soit lors d'un risque de contamination infectieuse.

La mise en place d'une centrale de dilution est garantie au CIPA. Avant chaque repas, la désinfection des mains de nos résidents est faite par le soin de nos collaborateurs. 1/an une formation hygiène (hygiène des mains et procédures additionnelles) est obligatoire pour chaque collaborateur.

Par le biais de notre règlement d'ordre interne (ROI), tout notre personnel doit se tenir à une tenue de travail exigée par l'hygiène et la sécurité /prévention propre à leur fonction, afin d'éviter les risques d'accident ou d'exposition aux produits biologique au maximum.

La manipulation des produits antiseptiques se fait en étroite collaboration, à l'aide d'une ordonnance médicale, du médecin agréé en vue de la prise en charge des pansements /désinfection de plaies etc. L'équipement de protection individuel est à disposition pour chaque collaborateur, une vérification accrue par les responsables de service afin de garantir une prévention contre les infections ainsi que la sensibilisation de chaque collaborateur est mise en avant, ainsi qu'en cas de maladie infectieuse une protection supplémentaire est mise à disposition.

Le linge plat est traité par une firme externe (Initial), lors d'une contamination, ce linge est identifiable par

des sacs rouge, spécifique à cet effet.

Le linge des résidents est traité par une firme externe (Haber), lors d'une contamination ce linge est identifiable par des sacs jaunes, spécifique à cet effet.

Lors d'une contamination avec les excréta, produits biologiques d'origine humaine, le matériel de support soins est mis en buanderie interne, et traité selon la procédure interne avec des produits désinfectants, tout moment accessible à chaque collaborateur.

Le traitement du linge plat se fait en sous -traitance, des procédures internes concernant le linge contaminé est en place et à tout moment accessible.

Les procédures détaillées concernant chaque maladie infectieuse ainsi que les plans de nettoyage, l'utilisation des produits de nettoyage, et les procédures relatives à l'équipement de protection individuel sont disponibles sur demande à la direction du CIPA Gréngewald ou via email : InfoGRE.LU@sodexo.com .

Prévention des accidents avec exposition aux produits biologiques d'origine humaine

La procédure de prévention complète est à disposition sur demande par email à : InfoGRE.LU@sodexo.com

Déclaration obligatoire de maladies infectieuses et procédure

La déclaration obligatoire de maladies infectieuses est d'une importance cruciale pour la santé publique.

La tuberculose, la maladie de Lyme, les oreillons, la rougeole ainsi que les maladies sexuellement transmissibles (p.ex. le sida, la syphilis, l'hépatite) doivent être déclarées. Les 48 maladies à déclaration obligatoire et les informations relatives aux différentes infections sont disponibles sur Guichet.lu.

Conformément à la réglementation, les infections à déclaration obligatoire doivent toujours être signalées par un médecin, un dentiste ou un laboratoire. Ce processus n'est pas seulement important au niveau national, il l'est également à l'échelle européenne. En signalant régulièrement et précisément ces cas de maladies, les autorités sanitaires peuvent prendre des mesures adaptées afin d'enrayer la propagation des infections et protéger ainsi la santé de la population.

Ces informations sont également partagées entre les pays européens afin de garantir une réponse coordonnée aux menaces sanitaires transfrontalières. Une coopération et une communication étroites au niveau européen sont donc essentielles pour élaborer et mettre en œuvre des mesures efficaces de lutte contre les maladies infectieuses.

Gestion de l'environnement

Environnement

Au CIPA Gréngewald les procédures suivantes au niveau de l'environnement ont été mises en place :

Evacuation des déchets

Tous les déchets des chambres, des lieux où exercent les professionnels et des lieux communs sont évacués quotidiennement.

C'est une protection standard contre des risques de projections biologiques

Gestion de l'environnement et nettoyage quotidien de tous les types d'environnement des résidents (eau,

air, surface)

Le Linge

Le linge sale est évacué quotidiennement dans des sacs de linge
Ceci constitue une protection contre la transmission des microorganismes.

Gestion des excréta

Les bassins, les urinaux, les boccas et les seaux de chaises percées sont nettoyés et désinfectés après utilisation

Elles constituent une réserve importante de bactéries

Gestion des surfaces

Un plan de nettoyage est en place pour nettoyer tous les lieux où exerce un professionnel

Le nettoyage se fait selon le niveau du risque d'infections

Chaque surface est nettoyée avec un produit qui est spécifiquement défini à cet emploi.

Gestion du matériel et des dispositifs médicaux

Pour prévenir et stopper la transmission des microorganismes ces matériaux sont nettoyés et stockés selon leur utilisation. Ils sont désinfectés immédiatement après utilisation.

Les fournitures stériles sont entreposées séparément

Les dispositifs à usage unique sont éliminés directement après usage.

Contrôle et suivi de l'hygiène de la qualité de l'eau

Les prélèvements et analyses sont confiés au laboratoire agréé LLuCS.

Ils sont effectués conformément aux procédures et instructions du système de management de LLuCS selon ISO/IEC 17025.

Tests de Légionelles

Des tests de légionelles sont effectués régulièrement conforme aux recommandations sur la prévention des infections à Légionelles du ministère de la Santé

Les procédures détaillées concernant la gestion des déchets sont disponibles sur demande à la direction du CIPA Gréngewald ou via email : InfoGRE.LU@sodexo.com .