

RÈGLEMENT GÉNÉRAL



RESIDENCE DES ARDENNES

MAISON DE RETRAITE | CLERVAUX





RESIDENCE DES ARDENNES
MAISON DE RETRAITE | CLERVAUX

REGLEMENT GENERAL

Page 1 de 11

1. Introduction

Passer ses années de retraite dans un cadre rural, loin du tumulte d'un environnement moderne avec ses contraintes et exigences, constitue le principe fondamental du concept de résidence pour personnes âgées « Résidence des Ardennes ».

Depuis près de quatre décennies, notre établissement offre à ses résident(e)s un nouveau chez-soi, où ils/elles peuvent profiter de leur retraite dans une atmosphère chaleureuse et conviviale. Nous mettons un accent particulier sur un accompagnement personnalisé, le respect et l'autonomie de chacun(e). Notre objectif est de préserver l'indépendance de nos résident(e)s aussi longtemps et dans la mesure du possible.

Grâce à une large gamme d'activités adaptées aux besoins et aux attentes diversifiées de nos résident(e)s, nous favorisons les échanges sociaux et prévenons l'isolement.

Chaque résident(e) fait partie d'une grande communauté, ce que symbolise également notre logo. Sur un banc, sous un vieux chêne, un(e) résident(e) regarde en arrière, avec la sagesse acquise au fil d'une vie longue et pleine. Le chêne est fréquemment associé à la sagesse et à l'âge, car il devient plus fort et plus résistant au fil des années. Comme l'arbre, les personnes âgées ont accumulé de nombreuses expériences et mûri au fil de leur existence.

Mais leur regard est aussi tourné vers l'avenir, rempli d'espoir et d'attentes. Le petit cercle représente l'entourage personnel du/de la résident(e), un noyau familial ou amical. Il/Elle est à la fois membre de cette grande communauté, représentée par le grand cercle, tout en continuant à mener une vie indépendante et auto-déterminée.





RESIDENCE DES ARDENNES
MAISON DE RETRAITE | CLERVAUX

REGLEMENT GENERAL

Page 2 de 11

2. L'histoire de la Résidence

1977:

- Les responsables des communes de Clervaux, Heinerscheid, Hosingen, Munshausen, Ulflingen, Weiswampach et Wincrange prennent la décision de créer le « Syndicat Intercommunal, ayant pour objet la construction, l'entretien et l'exploitation d'une maison de retraite régionale à Clervaux », qui porte également le nom de « **Résidence des Ardennes** ». Ce n'est que plus tard que la commune de Consthum rejoint le syndicat.
- La Résidence est construite à Clervaux, à proximité immédiate de la gare, sur le site de l'ancien « Bivortshaus ».

1983:

- La Résidence ouvre ses portes en août, initialement avec 48 chambres, pour des résident(e)s qui n'ont pas besoin de soins.

1996/1997:

- La Résidence est en expansion. Au fil des années, les besoins des résident(e)s ont changé, et en conséquence, la structure de la maison s'est développée.

1999:

- Suite à l'introduction de l'assurance dépendance, la Résidence s'est transformée en **Centre intégré pour personnes âgées (CIPA)**. Depuis, elle accueille non seulement des personnes autonomes, mais également des personnes en besoin de soins, âgées d'au moins 65 ans, qui y trouvent un véritable chez-soi.

2009:

- En accord avec le ministère de la Famille, la deuxième extension ouvre ses portes. Il s'agit d'un bâtiment de quatre étages attenant à l'existant. Le centre de jour « Uucht » est également créé, et les deux parties sont reliées par une passerelle en verre.

Au cours des années suivantes, un nouveau restaurant, une salle de fêtes et un hall d'entrée avec une cafétéria sont créés. Ces nouveaux espaces lumineux offrent aux résident(e)s davantage de possibilités pour se retrouver dans une atmosphère conviviale.

Aujourd'hui, la Résidence accueille 110 résident(e)s et emploie environ 150 collaborateurs et collaboratrices. Elle est gérée par le syndicat des cinq communes du canton de Clervaux :

- Commune de Clervaux
- Commune de Ulflingen
- Commune de Wincrange
- Commune du Parc Hosingen
- Commune de Weiswampach



RESIDENCE DES ARDENNES
MAISON DE RETRAITE | CLERVAUX

REGLEMENT GENERAL

Page 3 de 11

3. Notre groupe cible

Notre Résidence accueille les personnes **de plus de 65 ans** qui, pour diverses raisons, ne peuvent ou ne souhaitent plus vivre seules. Notre mission est de leur offrir un véritable chez-soi, où elles se sentent bien et entourées.

Nous nous adressons principalement à des personnes qui :

- Ont besoin de soins ;
- Sont autonomes au moment de leur admission.

4. Les conditions d'admission

Il est essentiel de se poser dès que possible la question de l'admission dans une structure d'hébergement pour personnes âgées, surtout si l'état de santé de la personne peut évoluer. Pour entamer cette démarche, il convient de remplir une demande d'admission préventive, qui permet de se renseigner à l'avance sur les services de notre maison.

Nous distinguons deux types de demandes :

- **Demande d'admission préventive** : enregistrement préalable et inscription sur notre liste d'attente.
- **Demande d'admission urgente** : lorsque l'état de santé se dégrade rapidement ou si la personne envisage un déménagement imminent. Dans ce cas, il est nécessaire de nous contacter directement.

En priorité, nous accueillons les habitant(e)s ou leurs proches des cinq communes membres du syndicat. Si plusieurs places sont disponibles, des personnes d'autres communes peuvent également être admises.

Notre établissement est ouvert à toutes et à tous, sans distinction d'opinions politiques, philosophiques, religieuses ou autres.

5. Notre offre de service

Nous accordons une attention particulière à une prise en charge continue et personnalisée de nos résident(e)s. Nous proposons une gamme de services adaptés à leurs besoins spécifiques, incluant :

- Aide et soutien dans les activités de la vie quotidienne,
- Soins médicaux,
- Soutien social,
- Promotion de la qualité de vie.

En complément des soins infirmiers et médicaux, nous offrons une variété d'activités et de services conçus pour encourager l'autonomie et répondre aux besoins individuels de nos résident(e)s.



REGLEMENT GENERAL

- **Activités sociales** : Nous organisons régulièrement des activités de groupe telles que des après-midis de jeux et de divertissement, des excursions culturelles, des sorties pour faire des courses et des promenades. Des projets intergénérationnels, en collaboration avec des écoles et d'autres structures d'accueil, sont également mis en place fréquemment.
- **Activités sportives** : Pour stimuler la mobilité physique, nous proposons des cours de gymnastique, de danse assise et des séances d'entraînement à la marche avec déambulateur ou rollator. Nos résident(e)s peuvent également profiter d'un jardin et d'un grand espace extérieur.
- **Activités mentales** : Afin de soutenir l'activité cognitive, nous organisons chaque semaine des séances d'entraînement individuelles visant à stimuler l'esprit et favoriser la mémoire.
- **Encadrement personnalisé** : Notre personnel qualifié est toujours à l'écoute des résident(e)s et offre un accompagnement sur mesure. Cela inclut un soutien dans la gestion de la vie quotidienne, des conseils pratiques ou simplement une oreille attentive.

Chaque mois, nous diffusons l'« Ardenner Bliedchen », qui présente le programme d'activités à venir.

En outre, en collaboration avec les résident(e)s, nous publions le « Ardenner Zeitung » chaque trimestre, un journal qui récapitule les événements et activités des trois derniers mois, accompagné de photos, et qui est distribué à tous nos résident(e)s.

6. Notre concept de prise en charge

Le cœur de la maison est notre foyer de jour « Uucht », ouvert à tous les résident(e)s. L'encadrement est basé sur le concept dit du Cantou.

Cantou est un mode de vie alternatif spécialement conçu pour les personnes atteintes de démence et les personnes dépendantes. Cantou signifie foyer/chez-soi, qui était depuis le Moyen Âge le point de rencontre central de toute la famille dans les maisons de campagne française. L'objectif est de créer un sentiment d'appartenance entre nos résident(e)s et nos employé(e)s. Ce foyer central se compose d'une grande salle de séjour au charme de jardin d'hiver, d'une cuisine ouverte, de quatre espaces de vie, ainsi que d'un accès direct à la terrasse et à son agréable espace extérieur.

Depuis le début de la matinée jusqu'à tard le soir, une assistance professionnelle est assurée pour permettre aux résident(e)s nécessitant des soins et aux personnes en déficience cognitive d'avoir une routine quotidienne régulière. Pour nous, il est important que les résident(e)s puissent exercer leurs gestes quotidiens pour maintenir leur autonomie et de se sentir valorisés.



RESIDENCE DES ARDENNES
MAISON DE RETRAITE | CLERVAUX

REGLEMENT GENERAL

Page 5 de 11

Nous travaillons également selon le concept de validation intégrative de Nicole Richard.

„Da der Mensch mit Demenz uns nicht auf der Ebene unserer Wirklichkeit begegnen kann, müssen wir die Brücke schlagen zu seiner Wirklichkeit.“

Nous cherchons à anticiper et répondre aux besoins, peurs et sentiments des résident(e)s. La validation intégrative, selon Nicole Richard, nous permet d'accompagner les personnes atteintes de démence avec empathie. Grâce à une communication adaptée, nous établissons un lien sûr et améliorons leur qualité de vie.

7. Les soins palliatifs

Notre concept palliatif reflète l'attitude et la philosophie de la maison. Son objectif principal est d'améliorer la qualité de vie des résident(e)s et de leur offrir confort, indépendamment du pronostic.

Cela inclut des activités agréables, un environnement apaisant et le respect des préférences personnelles. L'équipe veille à atténuer les symptômes et soutient la famille du/de la résident(e), même après son décès.

Une bonne collaboration entre l'équipe soignante, les médecins, les thérapeutes et les autres parties impliquées est essentielle pour nous.

Notre concept palliatif est régulièrement évalué et ajusté pour répondre aux besoins des résident(e)s et aux meilleures pratiques des soins en fin de vie.

8. Notre philosophie

„Wir wollen uns nicht anmessen unseren Bewohner/-innen ihr Zuhause zu ersetzen. Unser Ziel ist es, dass jeder sich wie zu Hause fühlen kann.“

Chaque résident(e) est traité avec respect et dignité, en tenant compte de son individualité, de son parcours de vie et de ses préférences personnelles. Une communication empathique est essentielle pour nous, afin de reconnaître les besoins, souhaits et sentiments des résident(e)s, même lorsque la communication est plus difficile en raison de problèmes de santé.

L'autodétermination, l'individualité, le respect, l'empathie, l'écoute, le maintien de l'autonomie, la confiance, la qualité de vie, la compétence et l'humanité sont au cœur de la philosophie de notre maison. Nous encourageons les résident(e)s à prendre des décisions concernant leur quotidien, dans la mesure du possible, en respectant leurs capacités et préférences.



RESIDENCE DES ARDENNES
MAISON DE RETRAITE | CLERVAUX

REGLEMENT GENERAL

Page 6 de 11

Notre concept repose sur des principes solides issus de différentes approches des soins et de l'encadrement :

- Validation intégrative selon Nicole Richard
- Maietta-Hatch Kinaesthetics, l'enseignement de la sensation de mouvement
- Aromathérapie
- Soins palliatifs

La priorité absolue de notre établissement est l'individu : nos résident(e)s et leurs proches, ainsi que nos employé(e)s.

Nous sommes fiers d'offrir une atmosphère chaleureuse et familiale, où tant les résident(e)s que les employé(e)s se sentent à l'aise. Notre équipe soignante se distingue par son empathie, son expertise et son engagement quotidien en faveur du bien-être des résident(e)s, garantissant l'équilibre entre un encadrement professionnel et individuel.

Pour assurer des soins respectueux, empathiques et efficaces, il est crucial que nos employé(e)s bénéficient de formations régulières.

9. Le comité éthique

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

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

Le comité d'éthique garantit seul ou en collaboration avec les référent(e)s éthiques et les coordinateurs/coordinatrices éthiques des consultations éthiques de qualité au plus près des résident(e)s et usagers, le plus rapidement possible.

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

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



REGLEMENT GENERAL

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

- Dépôt d'une question éthique dans une boîte aux lettres mises en place au sein de la structure pour personnes âgées avec l'étiquette « b / Questions éthiques » qui se trouve au deuxième étage de la Résidence des Ardennes.
- Envoi d'un courriel à l'adresse suivante : ethique@residencedesardennes.com
- Prise de contact orale avec un des référent(e)s éthiques désignés au sein de l'institution ou coordinateurs/coordinatrices éthiques désignés par l'organisme gestionnaire.

10. Communication interne et externe

Afin de garantir le bien-être de nos résident(e)s, un échange d'informations structuré, personnel et transparent est essentiel.

Cela se fait par le biais de réunions régulières, d'un système de documentation numérique, ainsi que par l'échange d'informations entre nos résident(e)s, leurs proches, notre équipe, les médecins et d'autres partenaires externes.

La communication externe avec des tiers est toujours soumise à l'accord préalable du/de la résident(e) (et/ou de sa famille).

L'équipe soignante de la Résidence, ainsi que tous les employé(e)s, médecins et thérapeutes externes, sont soumises au secret professionnel.

11. Le traitement des plaintes

Notre priorité absolue est de nous assurer que les préoccupations de nos résident(e)s sont toujours entendues et que nous trouvons ensemble des solutions qui favorisent leur bien-être.

Le feedback constructif est essentiel pour nous, afin de pouvoir améliorer continuellement la qualité de nos soins et de nos services.

Nos résident(e)s, leurs proches ou leurs représentant(e)s légaux peuvent s'adresser, oralement ou par écrit, à la direction ou à nos collaborateurs/collaboratrices pour faire part de leurs préoccupations.

Toutes les remarques et les actions qui en découlent sont documentées dans le dossier du résident/de la résidente (MediFox) afin de garantir un processus d'amélioration transparent et continu.



REGLEMENT GENERAL

12. Examens médicaux internes et externes

La collaboration étroite entre notre établissement, les médecins traitants et les proches de nos résident(e)s est essentielle pour répondre à leurs besoins et promouvoir au mieux leur santé.

Nos résident(e)s ont la liberté de choisir leur médecin et peuvent consulter tout professionnel de santé de leur choix au sein de notre établissement. Sur demande, nous coordonnons et organisons les visites médicales ainsi que les examens médicaux externes et les accompagnons.

De nombreux médecins généralistes proposent des consultations hebdomadaires régulières dans notre établissement. Lors de ces consultations, une infirmière est présente pour soutenir le/la résident(e) et transmettre au médecin les informations médicales pertinentes, telles que la liste des médicaments, l'historique médical et les descriptions des symptômes.

Toutes les informations collectées et les prescriptions médicales sont soigneusement documentées et traitées. Cela inclut, entre autres, les résultats médicaux, les médicaments prescrits, les traitements recommandés et d'autres instructions.

Si nécessaire, nous prenons, en concertation avec le/la résident(e) ou ses proches, des rendez-vous de suivi ou des traitements médicaux supplémentaires.

13. Encouragement et maintien de l'autonomie des résident(e)s

La promotion de l'autonomie et l'autodétermination des résident(e)s, qui sont des piliers fondamentaux de la philosophie de notre établissement, sont essentielles pour maintenir et/ou améliorer leur qualité de vie.

Cela passe par une documentation actuelle, complète et personnalisée pour chaque résident(e), à laquelle chaque membre du personnel a accès en fonction de ses qualifications professionnelles et de ses responsabilités, afin de disposer des informations pertinentes concernant les situations de soins.

Les résident(e)s, leurs proches, ainsi que les thérapeutes et médecins externes jouent un rôle clé dans la planification et la mise à jour du plan de soins.

Nous permettons aux résident(e)s de structurer leur journée et leurs activités. Si cela n'est plus possible, l'organisation de la journée est réalisée en concertation avec toutes les parties prenantes, en prenant en compte les préférences et besoins connus des résident(e)s (le travail biographique, par exemple, est précieux dans ce contexte).

Les résident(e)s sont informées des activités communautaires proposées (entre autres par « l'Ardenner Bliedchen »). Ces activités sont variées et englobent des éléments sociaux, culturels, intergénérationnels et éducatifs.

En parallèle, nous différencions les activités thérapeutiques visant à préserver ou améliorer les capacités cognitives et physiques des résident(e)s.



RESIDENCE DES ARDENNES
MAISON DE RETRAITE | CLERVAUX

REGLEMENT GENERAL

Page 9 de 11

L'un de nos objectifs est de promouvoir la thérapie physique et motrice, ainsi que les capacités cognitives, tant lors d'activités individuelles que de groupe.

Dans notre établissement accessible à tous, la promotion de l'autonomie inclut également une conception de l'espace qui respecte la vie privée des résident(e)s, ainsi qu'un système d'appel d'urgence permettant aux résident(e)s de solliciter de l'aide à tout moment.

Nos collaborateurs/collaboratrices sont formés et sensibilisés afin de garantir un accompagnement respectueux de l'autonomie des résident(e)s.

Pour continuer à améliorer la promotion de l'autonomie, nous avons mis en place des mécanismes de rétroaction, tels que la révision régulière des plans de soins.

14. La continuité dans les soins

La garantie de la continuité des soins nécessite un effort coordonné et global de toute l'équipe de soins et d'accompagnement, afin d'assurer le bien-être de nos résident(e)s.

La continuité des soins est assurée de manière numérique par la documentation des soins via MediFox MD Stationär. Cette documentation est régulièrement mise à jour et ajustée en fonction des besoins des résident(e)s. À la fin de chaque service, une remise d'informations orale est effectuée à l'équipe suivante.

Des réunions mensuelles sont organisées pour partager des informations et coordonner les approches de soins. Lors des réunions hebdomadaires de cas, les situations complexes sont présentées et des solutions ou suggestions d'amélioration sont recherchées en concertation avec toutes les parties prenantes, dans l'intérêt des résident(e)s.

L'implication des résident(e)s et de leurs proches dans le processus décisionnel, ainsi qu'un échange d'informations constant, sont essentiels pour garantir des soins et un accompagnement holistique.

Des formations continues et des mises à jour régulières sont intégrées pour le personnel soignant et d'accompagnement, afin de garantir que nous travaillons selon les dernières avancées scientifiques.

15. Règlements d'hygiène et de santé

Les normes d'hygiène et de santé sont essentielles pour nous, en raison de la vulnérabilité accrue aux infections, d'un système immunitaire potentiellement affaibli et de la proximité entre les résident(e)s. Nous avons mis en place des procédures rigoureuses pour prévenir les infections, garantir la sécurité et le bien-être des résident(e)s, de leurs proches et de notre personnel. Ces directives sont obligatoires pour tous les membres de notre équipe.

Notre plan interne d'hygiène repose sur les dernières avancées scientifiques et les meilleures pratiques. Des normes élevées de propreté sont appliquées et régulièrement vérifiées par nos référents en hygiène.



REGLEMENT GENERAL

Afin d'assurer leur mise en œuvre efficace, nous organisons des formations régulières pour familiariser le personnel avec les directives les plus récentes. Des mécanismes de contrôle sont intégrés pour garantir le respect de ces normes. Nos référents en hygiène sont disponibles pour toute question ou mesure liée à l'hygiène.

Notre plan d'hygiène comprend, entre autres, les éléments suivants :

- **Hygiène des mains et désinfection des mains** : L'hygiène des mains fait partie des mesures d'hygiène standard dans notre établissement. Elle concerne tous les employé(e)s, résident(e)s et visiteurs. L'hygiène des mains est une responsabilité individuelle, et nous suivons les cinq indicateurs de l'OMS pour l'hygiène des mains.
- **Vêtements de travail et équipements de protection individuels** : Le personnel soignant porte des vêtements de service fournis par l'établissement, qui sont changés quotidiennement ou au besoin. Ces vêtements sont nettoyés par une entreprise externe conformément aux réglementations. En cas de situation particulière, du matériel de protection individuelle est mis à la disposition du personnel, conformément au plan d'hygiène.
- **Gestion des déchets et des déchets spéciaux** : L'élimination des déchets est une tâche quotidienne qui est effectuée selon les procédures standard établies et le label de qualité de la « SuperdrecksKëscht fir Betriber ».
- **Nettoyage de l'établissement** : Il est effectué par le personnel de notre service de nettoyage, qui utilise des produits de nettoyage et de désinfection certifiés EN et inscrits sur la liste IHO. Cela comprend le nettoyage courant, le nettoyage en profondeur et la désinfection finale.
- **Nettoyage courant (quotidien) et nettoyage en profondeur (hebdomadaire)** : Ces opérations sont réalisées dans les chambres des résident(e)s, les salles fonctionnelles et les espaces publics.
- **Exécution des travaux de nettoyage et de désinfection** : Ces mesures sont définies dans le plan d'hygiène et sur les plannings de nettoyage.
- **Changement de literie** : En fonction des besoins, et au plus tard tous les 14 jours. La literie est nettoyée par une société externe conformément aux prescriptions.
- **Hygiène dans la cuisine et analyses régulières de l'eau potable** : Ces aspects sont supervisés par une entreprise externe accréditée.
- **Hygiène en cas de maladies infectieuses** : Les mesures sont mises en œuvre conformément aux normes du plan d'hygiène et, si nécessaire, en concertation avec les médecins et les autorités sanitaires, en fonction du type d'infection.

16. Organigramme

Organigramme - Résidence des Ardennes Clervaux

