

Aufnahmeprojekt der Wohnstruktur für ältere  
Menschen in der Seniorenresidenz „Am Park“ in  
Bissen

# SENIORENRESIDENZ AM PARK



4-10 Rue an der Bléi

- Lotissement Steekräiz 2 -

L 7706



# Inhaltsverzeichnis

<b>1. GLOSSAR</b> .....	<b>1</b>
<b>2. VORWORT</b> .....	<b>5</b>
2.1. WERTE BEI PÄIPERLÉCK .....	5
<b>3. GESCHICHTE DER RESIDENZ</b> .....	<b>6</b>
<b>4. BEGLEITKONZEPT</b> .....	<b>8</b>
<b>5. AUFNAHMEPROJEKT</b> .....	<b>11</b>
5.1. GERONTOLOGISCHE VERSORGUNG (ACCUEIL GÉRONTOLOGIQUE).....	11
5.2. ZIELGRUPPE DER EINRICHTUNG .....	12
5.3. NATIONALER SOLIDARITÄTSFONDS (FONDS NATIONAL DE SOLIDARITÉ).....	13
5.4. BEDINGUNGEN FÜR DIE AUFNAHME IN DIE RESIDENZ .....	13
5.5. KONTINUITÄT DER PFLEGE .....	16
<b>6. WOHNVERTRAG</b> .....	<b>17</b>
6.1. IM WOHNVERTRAG ENTHALTENE LEISTUNGEN .....	17
6.1.1. <i>Pflegedienst</i> .....	17
6.1.2. <i>Restauration</i> .....	17
6.1.3. <i>Reinigungsdienst und Unterhalt</i> .....	19
6.1.4. <i>Wäscheservice</i> .....	19
6.1.5. <i>Hausmeisterdienst</i> .....	19
6.1.6. <i>Sicherheit</i> .....	20
6.2. ZUSATZLEISTUNGEN ZUM WOHNVERTRAG .....	20
<b>7. EINRICHTUNG UND UNTERKUNFT</b> .....	<b>21</b>
7.1. AUFTEILUNG DER RÄUMLICHKEITEN NACH ETAGEN .....	21
7.2. EMPFANG, PRÄSENZ UND ÖFFNUNGSZEITEN.....	23
<b>8. GESCHÜTZTE WOHNEINHEIT (UA)</b> .....	<b>25</b>
8.1. DIE ZIELE DER UA .....	25
8.2. BESCHREIBUNG DER UA-UMGEBUNG .....	26
8.3. AUFSICHTSPERSONAL DER UA .....	27
8.4. DIE AUFGABEN DER THERAPEUTEN IN DER UA .....	29
8.4.1. <i>Ergotherapeuten</i> .....	29
8.4.2. <i>Physiotherapeuten-Ergotherapeuten-Gruppe:</i> .....	31
8.4.3. <i>Ergotherapeuten-Psychologen-Gruppe:</i> .....	32
8.4.4. <i>Psychologische Betreuung</i> ” .....	33
8.5. BESCHREIBUNG EINES TYPISCHEN TAGES IN DER UA .....	36
<b>9. LEISTUNGSANGEBOTE</b> .....	<b>38</b>
9.1. LEISTUNGSANGEBOTE IM VERWALTUNGSBEREICH.....	38
9.2. LEISTUNGSANGEBOTE IM BEREICH HILFE UND PFLEGE.....	39
9.2.1. <i>Pflegeteam</i> .....	39
9.2.2. <i>Therapeutenteam</i> .....	41
9.2.3. <i>Aufgaben des Therapeutenteams</i> .....	42
9.2.4. <i>Koordination</i> .....	49
9.3. ORGANIGRAMM DER RESIDENZ.....	52
9.4. ANGEBOTE VON DIENSTLEISTUNGEN IM RESTAURANTBEREICH .....	54
9.5. ANGEBOTE VON DIENSTLEISTUNGEN IM BEREICH HAUSHALTSFÜHRUNG UND WÄSCHEREI .....	55

Päiperléck S.à r.l.

Gesellschafts- und Verwaltungssitz: 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tel.: 24 25 | Fax: 24 25 90 03

R.C.S. Luxemburg: B146722 | MwSt.-Id.: LU 23323353 | Zulassungsnr.: 30264606 | Matrikelnr.: 200924153050-99  
Stammkapital: 12.500 € | Konventioniert von der CNS | Anerkannt vom Ministerium für Familie und Integration



9.6. LEISTUNGEN DER HAUSVERWALTUNG .....	55
9.7. ANGEBOTE VON DIENSTLEISTUNGEN IM BEREICH ANIMATION UND SOZIALLEBEN .....	56
9.7.1. <i>Die Aufgaben des Teams</i> .....	56
9.7.2. <i>Beispiel vorgeschlagener Aktivitäten</i> .....	57
<b>10. QUALITATIV HOCHWERTIGE BEGLEITUNG .....</b>	<b>58</b>
10.1. QUALIFIKATIONEN DES PERSONALS .....	58
10.2. KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG/WEITERBILDUNG .....	58
<b>11. MITTEL ZUR SICHERSTELLUNG DER KOMMUNIKATION .....</b>	<b>60</b>
11.1. INTERNE UND EXTERNE KOMMUNIKATIONS-AUSRÜSTUNG .....	60
11.2. TEAMKOMMUNIKATION .....	63
11.2.1. <i>Gezielte Übergaben</i> .....	64
11.2.2. <i>Pflegeteamsitzungen</i> .....	66
11.2.3. <i>Sitzungen des multidisziplinären Teams der Residenz</i> .....	67
11.2.4. <i>Koordinationssitzungen</i> .....	67
11.2.5. <i>Konzertierungssitzungen</i> .....	68
<b>12. PLAN DER INDIVIDUELLEN UNTERSTÜTZUNG UND BEGLEITUNG .....</b>	<b>69</b>
12.1. ALLGEMEINES BEGLEITKONZEPT .....	69
12.2. BETREUUNG DER BEWOHNER IM SINNE VON HUMANITUDE® .....	69
12.2.1. <i>Achtung der Individualität und der Intimsphäre</i> .....	70
12.2.2. <i>Häuslicher Ansatz</i> .....	71
12.2.3. <i>Im Dienst der Selbstständigkeit des Kunden</i> .....	72
12.2.4. <i>Pflege ohne Zwang</i> .....	72
12.2.5. <i>Aufrecht leben und sterben</i> .....	74
12.2.6. <i>Die Professionalisierung des Blicks</i> .....	75
12.2.7. <i>Die Professionalisierung des Sprechens</i> .....	76
12.2.8. <i>Die Professionalisierung der Berührung</i> .....	76
12.2.9. <i>Stimulation der Vertikalität</i> .....	77
12.3. ANWENDUNG DER HUMANITUDE®-MAßNAHMEN .....	77
12.3.1. <i>Klopf Klopf</i> .....	77
12.3.2. <i>Erstellung der Personalisierten Lebensprojekte</i> .....	77
<b>13. UNTERSTÜTZUNG FÜR BEWOHNER MIT DEMENZERKRANKUNGEN .....</b>	<b>78</b>
13.1. BÜRGERSEIN .....	79
13.2. FREIHEIT .....	80
13.2.1. <i>Auf dem Weg zur Null-Fixierung</i> .....	81
13.3. ENTWICKLUNG DER AUTONOMIE DES BEWOHNER .....	84
13.4. VERPFLEGUNG .....	86
13.5. THERAPEUTISCHER BACK-WORKSHOP .....	86
13.6. DAS THERAPEUTISCHE BADEZIMMER .....	89
13.7. DIE REISETHERAPIE .....	90
<b>14. FÖRDERUNG DER FÜRSORGE .....</b>	<b>92</b>
<b>15. DIE ETHIKKOMMISSION .....</b>	<b>95</b>
<b>16. BEWOHNER AM LEBENSENDE.....</b>	<b>95</b>
16.1. IN PALLIATIVPFLEGE GESCHULTES PERSONAL .....	95
16.2. UNTERSTÜTZUNG DES TEAMS NUETS PÄIPERLÉCK.....	95
16.3. ABSCHIED NEHMEN .....	97
<b>17. DER HEEMROT.....</b>	<b>98</b>

17.1. DIE AUFGABEN DES HEEMROTS .....	99
17.2. DIE ZUSAMMENSETZUNG DES HEEMROTS .....	100
17.3. WAHLREGELN .....	101
17.4. ROLLEN UND AUFGABEN DER HEEMROT-MITGLIEDER .....	103
<b>18. PERSONALISIERTES BEGLEITPROJEKT DES BEWOHNERERS .....</b>	<b>105</b>
18.1. TRAUTES HEIM, GLÜCK ALLEIN .....	107
18.2. WAS MEINT OFFENHEIT NACH AUßEN IM HUMANITUDE®-KONZEPT? .....	108
<b>19. DIE TAGESPFLEGESTÄTTE .....</b>	<b>112</b>
<b>20. UMWELTMANAGEMENT .....</b>	<b>113</b>
20.1. BESCHILDERUNG UND SICHERHEIT IN DER EINRICHTUNG .....	113
20.1.1. Orientierung .....	113
20.1.2. Sicherheit .....	113
20.1.3. Sturzprävention .....	114
20.1.4. Kommunikation .....	114
20.2. UNTERHALT UND WARTUNGSVERTRAG .....	114
20.2.1. Wasserqualität .....	115
20.2.2. Abfall .....	115
<b>21. QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM .....</b>	<b>116</b>
21.1. QUALITÄTSAUDITS .....	116
21.1.1. Prüfungen der Bewohnerakten .....	116
21.1.2. Audits mündlicher und gezielter Übergaben .....	117
21.1.3. Medikamentenkonformität .....	118
21.1.4. Konformität der Maßnahmen .....	118
21.1.5. 5S-Audit – Ausstattung und Organisation der Arbeitsumgebung .....	118
21.1.6. Qualitätsaudits – ISO 9001-Standard .....	119
21.1.7. Qualitätsziele und -indikatoren .....	119
21.1.8. Qualitätsindikatoren der Reform von 2018 .....	120
<b>22. SICHERHEITSVORSCHRIFTEN UND INTERVENTIONSPLÄNE .....</b>	<b>122</b>
22.1. DIE HAUSORDNUNG .....	123
22.2. DESIGNIERTER SICHERHEITSBEAUFTRAGTER FÜR EINE SICHERE UND ANGEPASSTE UMGEBUNG .....	124
22.2.1. Gefährdungsbeurteilung am Arbeitsplatz .....	124
22.2.2. Schulungen und Kommunikation .....	125
22.2.3. Kontinuierliche Verbesserung .....	125
22.2.4. Interventionsverfahren .....	126
<b>23. BEKÄMPFUNG VON INFEKTIONEN .....</b>	<b>127</b>
23.1. EINHALTUNG DER HYGIENE- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN .....	127
23.2. UNTERHALT VON PFLEGEMATERIALIEN .....	131
23.3. DESINFEKTION VON MATERIAL IN DER UMGEBUNG DES BEWOHNERERS .....	132
23.4. REINIGUNG DER UNTERKÜNFTE UND GEMEINSCHAFTSRÄUME .....	132
23.4.1. Unterkünfte .....	136
23.4.2. Gemeinschaftsbereiche .....	138
23.4.3. Küche/Restaurant .....	138
<b>24. QUALITÄT DES ARBEITSLEBENS .....</b>	<b>138</b>
<b>25. ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK .....</b>	<b>142</b>

# 1. Glossar

LE	Betreutes Wohnen (Logement Encadré)	Eine Reihe von Wohnungen, die durch Vermietung oder auf andere Weise zur Verfügung gestellt werden, zusammen mit einem Angebot für Unterstützungs- und/oder Pflegedienste.
SHPA	Wohnstruktur für ältere Menschen (Structure d'Hébergement pour Personnes Âgées)	Wohnstruktur mit individueller Unterbringung mit mindestens einem Schlafzimmer und einem Badezimmer. Angeboten werden Unterkünfte vom Typ „Apartment“ mit mindestens einem Schlafzimmer, einem Wohnzimmer und einem Badezimmer sowie Unterkünfte vom Typ „Oasis“.
AD	Pflegeversicherung (Assurance Dépendance)	Die AD ist einer der Zweige der sozialen Sicherheit. Sie deckt die Kosten für die notwendige Hilfe und Pflege pflegebedürftiger Menschen ab.
CjPa	Tagespflegestätte (Centre de Jour pour Personnes âgées)	Jede Einrichtung, die eine gerontologische Versorgung anbietet und maximal zwölf Stunden hintereinander mindestens drei ältere Menschen aufnimmt, die Hilfe und Pflege benötigen.
AG	Gerontologische Versorgung (Accueil gérontologique)	Die Zusatzleistung „gerontologische Versorgung“ steht Personen zu, die auf unbestimmte Zeit in eine Wohnstruktur aufgenommen werden, deren persönliche Mittel jedoch nicht ausreichen, um die Kosten für die Unterkunft und den persönlichen Bedarf zu decken.
LV	Urlaubsbett (Lit vacances)	Angebot für vorübergehenden Aufenthalt
FNS	Nationaler Solidaritätsfonds (Fonds National de Solidarité)	Der Nationale Solidaritätsfonds ist für die Verwaltung und Auszahlung verschiedener Sozialhilfeleistungen zuständig. Der FNS ist für die Gewährung folgender Leistungen zuständig: Einkommen zur sozialen Eingliederung, Einkommen für Schwerbehinderte, gerontologische Versorgung, Lebenshaltungskostenzuschuss und Energieprämie
TPMR	Transport für Personen mit eingeschränkter Mobilität (Transport des Personnes à Mobilité Réduite)	Mit dieser Abkürzung wird häufig eine (kostenlose oder kostenpflichtige) Dienstleistung bezeichnet, die es einer behinderten Person ermöglicht, ein angepasstes Fahrzeug zu nutzen.
AAQ	Begleitassistent im Alltag (Assistant d'Accompagnement au Quotidien)	Neue Ausbildung ab September 2023, die auf die Arbeit im gesamten sozialen Bereich und die Betreuung unterschiedlicher Zielgruppen vorbereitet.
MG	MOCCA/GRIPS	Software für die Krankenpflege + administrativer Aspekt.
CNS	Krankenkasse (Caisse Nationale de Santé)	Die Gesundheitskeess (auf Luxemburgisch) ist eine luxemburgische öffentliche Einrichtung, die im Rahmen des Sozialversicherungssystems für die Krankenversicherung im privaten Sektor zuständig ist.
AAI	Aktivitäten zur Unterstützung der Unabhängigkeit (Actes d'Appui à l'Indépendance)	Aktivitäten zur Unterstützung der Unabhängigkeit bestehen darin, der abhängigen Person die Fähigkeiten zu vermitteln, die für die Ausführung wesentlicher Lebenshandlungen erforderlich sind, entweder: - durch Prävention eines Nachlassens der motorischen, kognitiven und psychologischen Fähigkeiten; - durch den Erhalt motorischer, kognitiver und psychologischer Fähigkeiten; - durch Verbesserung der motorischen, kognitiven und psychologischen Fähigkeiten.

SASD	Häuslicher Hilfs- und Pflegedienst (Service d'Aides et de Soins à Domicile)	Jeder Leistungserbringer, der Leistungen anbietet, die darin bestehen, für mindestens drei Personen bei ihnen zu Hause Hilfs- und Pflegedienste zu erbringen, wie sie im Fünften Buch des Sozialversicherungsgesetzes definiert sind, weiterhin zur Bewältigung von Lebensendsituationen sowie Pflegeleistungen, die in den Aufgabenbereich der Gesundheitsberufe fallen.
ATL	Hilfe- und Pflegeleistungen in den Aktivitäten des täglichen Lebens	<p>Als pflegebedürftig gilt jede Person, die unabhängig von ihrem Alter <b>in erheblichem Maße und regelmäßig angewiesen ist auf die Hilfe einer dritten Person</b> (Fachkraft, Angehöriger, Privatperson) zur Bewältigung <b>wesentlicher Aktivitäten des täglichen Lebens</b> infolge <b>körperlicher, mentaler oder psychischer Erkrankungen oder gleichartiger Einschränkungen</b>.</p> <p>Diese <b>Hilfe- und Pflegeleistungen in den Aktivitäten des täglichen Lebens (ATL)</b> betreffen Hilfe und Pflege in folgenden Bereichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hygiene:</b> Hilfe bei der Körper- und Mundhygiene, Rasur und Haarentfernung im Gesicht, Menstruationshygiene.</li> <li>• <b>Ausscheidung:</b> Hilfe bei der Ausscheidung, Hilfe beim Wechseln des Stomabeutels oder beim Entleeren des Urinbeutels.</li> <li>• <b>Ernährung:</b> Hilfe beim Essen und Flüssigkeitszufuhr, Hilfe bei der enteralen Ernährung.</li> <li>• <b>Kleidung:</b> Hilfe beim An- und Ausziehen der Kleidung, Hilfe beim Anlegen und Abnehmen von Korrektur- und Kompensationsmaterial.</li> <li>• <b>Mobilität:</b> Hilfe bei Transfers, Reisen, Betreten und Verlassen aus der Unterkunft, Wechsel des Stockwerks.</li> </ul>
TCC	Kognitive Verhaltenstherapie (Thérapie Cognitivo-Comportementale)	Ziel (kognitiver) Verhaltenstherapien ist es, problematische Reaktionen konkret, beobachtbar und nachhaltig durch gewünschte Verhaltensweisen zu ersetzen. Dabei stützen sie sich vor allem auf Erkenntnisse der wissenschaftlichen Psychologie. Der Stil der Therapeuten zeichnet sich grundsätzlich durch Respekt gegenüber dem Kunden, einen Geist der Zusammenarbeit, Transparenz und die Ermutigung zum aktiven Ausprobieren neuer Verhaltensweisen aus.
PVP	Personalisiertes Lebensprojekt (Projet de Vie Personnalisé)	Das als Lebens- oder Unterstützungsprojekt bezeichnete <b>personalisierte Projekt</b> garantiert dem Bewohner eine individuelle Betreuung unter Berücksichtigung seiner Lebensgewohnheiten und Wünsche.
HACCP	Gefährdungsanalyse kritischer Kontrollpunkte (Hazard Analysis Critical Control Point)	Das System zur Gefährdungsanalyse kritischer Kontrollpunkte (HACCP) ist eine Methode zur Kontrolle der Lebensmittelsicherheit.
AEC	Bewertungs- und Kontrollverwaltung (Administration d'évaluation et de contrôle)	Die Bewertungs- und Kontrollverwaltung (AEC) führt im Rahmen der Pflegeversicherungsleistungen Bewertungs-, Kontroll- und Beratungsaufgaben durch.

CAP	Pathologisches Erregungsverhalten (Comportement d'Agitation Pathologique)	Menschen, die an Demenzsyndromen leiden, zeigen während der Behandlung häufig bestimmte Arten von „Verhaltensstörungen“, die unter CAP (Pathologisches Erregungsverhalten) zusammengefasst werden. Sie bestehen aus sehr starkem verbalem (Schreien, Beleidigungen usw.) und/oder körperlichem (Schlagen, Beißen, Kratzen usw.) Widerstand gegen die Behandlung.
ASFT	Soziale, familiäre und therapeutische Aktivität (Activité sociale, familiale et thérapeutique)	Das ASFT-Gesetz regelt die Kapitel rund um die Qualität der Dienstleistungen für ältere Menschen.
ISO9001	Internationale Standardisierungsorganisation (International Organization for Standardization)	ISO 9001 ist der internationale Standard für Qualitätsmanagement. Der Qualitätsstandard vereint alle bewährten Verfahren für Transparenz, Zuverlässigkeit und Qualität in Ihrem Unternehmen.
ITM	Gewerbe- und Grubenaufsichtsamt (Inspection du Travail et des mines)	Das Gewerbe- und Grubenaufsichtsamt ist für die Arbeitsbedingungen und den Schutz der Arbeitnehmer bei der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit verantwortlich.
QVT	Qualität des Arbeitslebens (Qualité de Vie au Travail)	Unter Qualität des Arbeitslebens versteht man die verschiedenen Programme, die Unternehmen einführen, um den Komfort ihrer Mitarbeiter zu verbessern und so sowohl ihr Wohlbefinden als auch ihre berufliche Leistung zu steigern.
RSE	Soziale Verantwortung der Unternehmen (Responsabilité Sociale d'Entreprise)	RSE steht für Soziale Verantwortung der Unternehmen und umfasst alle Praktiken, die ein Unternehmen umsetzen kann, um die Grundsätze einer nachhaltigen Entwicklung zu respektieren.



Päiperléck S.à r.l.

Gesellschafts- und Verwaltungssitz: 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tel.: 24 25 | Fax: 24 25 90 03

R.C.S. Luxemburg: B146722 | MwSt.-Id.: LU 23323353 | Zulassungsnr.: 30264606 | Matrikelnr.: 200924153050-99  
Stammkapital: 12.500 € | Konventioniert von der CNS | Anerkannt vom Ministerium für Familie und Integration



## 2. Vorwort

### 2.1. Werte bei Päiperléck

Jeder Mitarbeiter bei Päiperléck hat sich verpflichtet, die ihm anvertrauten Aufgaben im Einklang mit den Werten des Unternehmens zu leben.

Wir möchten „eine Welt schaffen, in der wir und unsere Kunden gedeihen.“





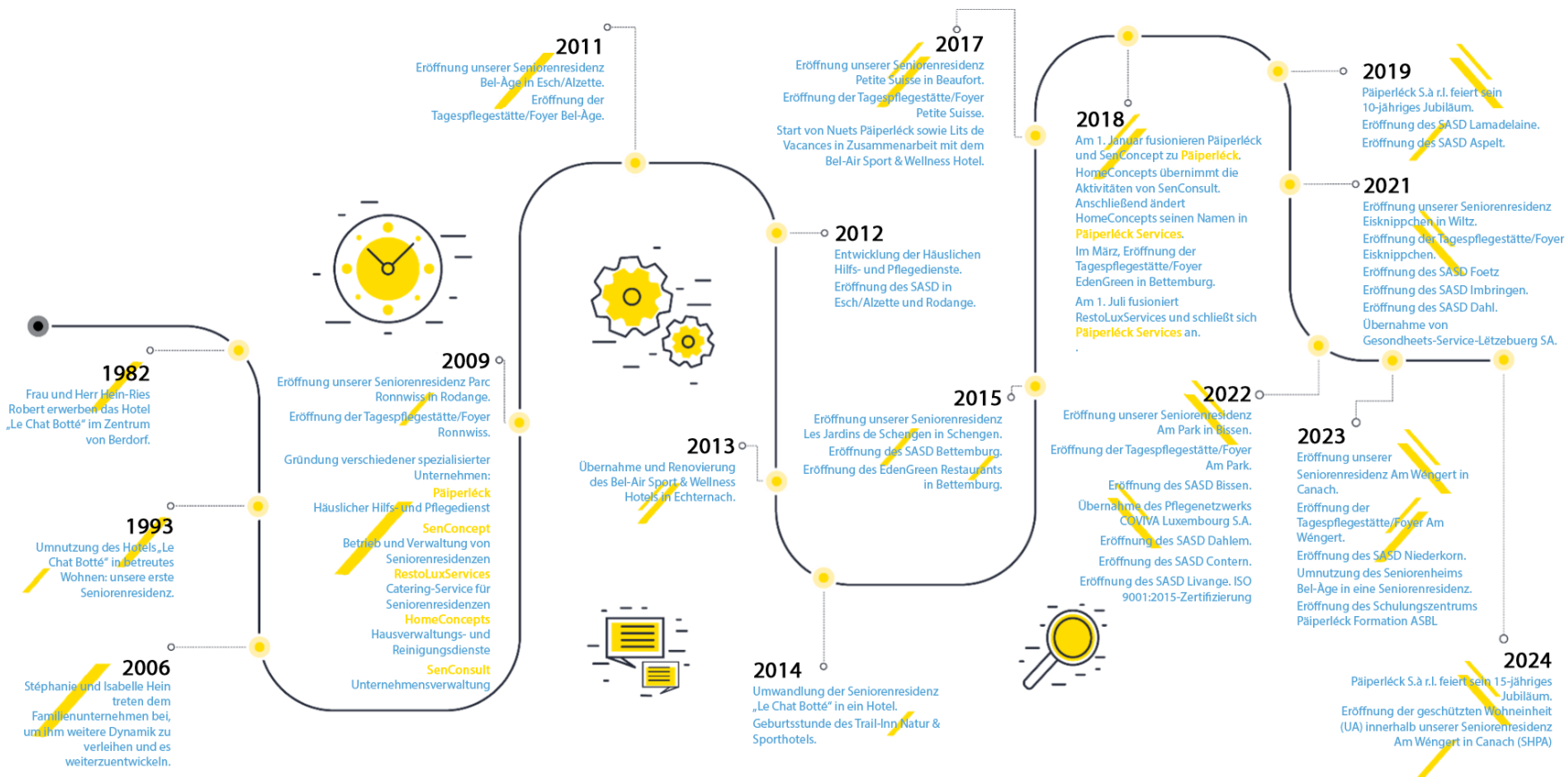
### 3. Geschichte der Residenz

Die Seniorenresidenz Am Park öffnete am 7. November 2022 seine Pforten als Wohnstruktur für ältere Menschen. Dazu gehörte auch eine Tagespflegestätte für ältere Menschen. Die Seniorenresidenz umfasst auch eine Einheit, die speziell auf die Bedürfnisse von Bewohnern mit Demenzerkrankungen ausgerichtet ist. Um die Stabilität und das Wohlbefinden unserer Bewohner zu gewährleisten, haben wir ein innovatives Konzept entwickelt, das verschiedene Dienstleistungen in einer Einrichtung vereint: betreutes Wohnen, Seniorenapartments, eine Wohnstruktur für Senioren und eine Tagespflegestätte, die jeweils über eigene Zulassungen verfügen.

Päiperléck S.à r.l.

Gesellschafts- und Verwaltungssitz: 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tel.: 24 25 | Fax: 24 25 90 03

R.C.S. Luxemburg: B146722 | MwSt.-Id.: LU 23323353 | Zulassungsnr.: 30264606 | Matrikelnr.: 200924153050-99  
Stammkapital: 12.500 € | Konventioniert von der CNS | Anerkannt vom Ministerium für Familie und Integration



Päiperléck S.à r.l.

Gesellschafts- und Verwaltungssitz: 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tel.: 24 25 | Fax: 24 25 90 03

R.C.S. Luxemburg: B146722 | MwSt.-Id.: LU 23323353 | Zulassungsnr.: 30264606 | Matrikelnr.: 200924153050-99  
Stammkapital: 12.500 € | Konventioniert von der CNS | Anerkannt vom Ministerium für Familie und Integration

## 4. Begleitkonzept

Aufgrund unserer Erfahrung als Betreiber von Seniorenresidenzen seit 2009 tut Päiperléck alles, was möglich ist, wenn ein neuer Bewohner eintrifft, denn wir wissen, dass der Übergang in ein Pflegeheim für ältere Bewohner eine echte Herausforderung darstellt. Das Älterwerden, das Voranschreiten ins hohe Alter ist mit einer Reihe von Verlusten verbunden, die es zu bewältigen gilt. Mit diesen Verlusten gehen wichtige Entscheidungen einher.

Wir verabschieden uns von dem Haus, in dem wir lebten, das wir uns und unseren Lieben gebaut haben. Sollen wir es verkaufen? Sollten wir eine passendere Wohnung kaufen? Ist es besser, eine Wohnung zu mieten?

Entscheiden, mit Hilfe eines Hilfs- und Pflegenetzwerks zu Hause zu bleiben? Aber wie lange?

Einen Schritt in die Institutionalisierung tun und in eine Seniorenresidenz gehen?

Für ältere Menschen kann der Übergang von Zuhause in ein Pflegeheim oder eine SHPA ein schwieriger Schritt sein, der erhebliche Auswirkungen auf ihr psychisches Wohlbefinden haben kann.

Sie müssen ihre Unterkunft, ihr Umfeld, ihre Altersgenossen, wahrscheinlich auch ihre Region, in der sie ihr ganzes Leben gelebt haben, verlassen. Es ist wichtig, die Herausforderungen zu erkennen, denen sie bei diesem Übergang gegenüberstehen, und zu verstehen, wie sie psychologisch unterstützt werden können. Dieser Übergang kann zu einem Gefühl des Verlusts der Kontrolle über ihr Leben, ihre Privatsphäre, ihre Bezugspunkte und ihre Gewohnheiten führen. Sie verspüren möglicherweise einen Verlust bestimmter Aspekte ihres Bürgerseins, etwa der Autonomie, der Bewegungsfreiheit und manchmal sogar des Zugehörigkeitsgefühls zu einer aktiven Gemeinschaft.

Diese Verluste können bei manchen älteren Menschen zu Traurigkeit, Trauer und sogar Depressionen führen. Es ist wichtig, diese Emotionen zu erkennen und angemessene emotionale Unterstützung bereitzustellen, um den Menschen bei der Bewältigung dieser Gefühle zu helfen.

Darüber hinaus kann ihnen die veränderte Umgebung auch Angst und Stress verursachen. Sie fühlen sich möglicherweise verunsichert, weil sie sich an eine neue Umgebung, neue Menschen und neue Routinen anpassen müssen. Es ist wichtig, ihnen bei der schrittweisen Anpassung an ihre neue Umgebung zu helfen, indem man ihnen soziale Unterstützung bietet, Aktivitäten anregt und es ihnen erleichtert, neue Beziehungen aufzubauen.

Darüber hinaus kann der Umzug aus einem Haus in ein SHPA auch Sorgen hinsichtlich des Verlusts der Identität und der Rolle in der Gesellschaft aufkommen lassen. Ältere Menschen befürchten möglicherweise, aufgrund ihres Status als Bewohner einer Seniorenresidenz stigmatisiert und ausgegrenzt zu werden. Es ist entscheidend, die Bedeutung der Wahrung ihrer Würde, ihres Selbstwertgefühls und ihres Identitätsgefühls zu erkennen, indem ihnen die Möglichkeit gegeben wird, in der Gemeinschaft der Seniorenresidenz aktiv, engagiert und geschätzt zu bleiben.

Abschließend ist es wichtig, die Bedeutung von Kommunikation und aufmerksamem Zuhören bei der psychologischen Unterstützung älterer Menschen während dieses Übergangs hervorzuheben.

Es ist wesentlich, ihnen einen Raum zu bieten, in dem sie ihre Sorgen, Ängste und Bedürfnisse äußern können, und ihnen eine einfühlsame und fürsorgliche Unterstützung durch das SHPA-Personal zu bieten.

Dennoch kann der Schritt in ein SHPA einzuziehen als positive Lösung wahrgenommen werden, um die notwendige Unterstützung zu erhalten und die Lebensqualität zu verbessern. In diesem Fall verspürt die Person möglicherweise Erleichterung oder Akzeptanz in dieser Lebensphase.

Päiperléck ist sich der Bedeutung dieses Übergangs im Leben bewusst und berücksichtigt ihn mithilfe von Anpassungsprogrammen, emotionaler Unterstützung, psychologischen Interventionen und der Förderung eines integrativen sozialen und gemeinschaftlichen Umfelds.

Päiperléck ermutigt die Selbstbestimmung der Bewohner bei Entscheidungen über ihr tägliches Leben und ihr psychisches Wohlbefinden durch die Einrichtung von Feedback-Mechanismen, die Schaffung von Räumen für Meinungsäußerung und Diskussion sowie die Förderung der Autonomie und Unabhängigkeit der Bewohner im Rahmen des Möglichen.

Darüber hinaus arbeitet die Residenzleitung eng mit den Familien der Bewohner zusammen, um sie in den Übergangsprozess einzubeziehen und sie bei deren Anpassung an die Lebensveränderung zu unterstützen. Offene Kommunikation, Transparenz und Zusammenarbeit mit Familien können dazu beitragen, ein Umfeld der Unterstützung und des Verständnisses für alle Beteiligten zu schaffen.

Es ist wichtig, dass dieser Ansatz ganzheitlich in die Praktiken und Richtlinien der Residenz integriert wird und dass er kontinuierlich überprüft und verbessert wird, um den sich ändernden Bedürfnissen der Bewohner gerecht zu werden.

Um die Bewohner besser zu unterstützen, hat Päiperléck beschlossen, das Personal der Residenz im Humanitude®-Konzept zu schulen. Die Übernahme dieser Philosophie definiert die Vision und Werte, die wir in unser Aufnahmeprojekt einbringen möchten, indem wir den Respekt der Würde und Freundlichkeit gegenüber den Bewohnern betonen. Dadurch werden die menschliche Beziehung zwischen Personal und Bewohnern unterstrichen und die Empathie, verbale und nonverbale Kommunikation sowie die Anerkennung der Person als Ganzes unterstrichen. Dieses Konzept trägt dazu bei, die Lebensqualität der Bewohner zu verbessern, indem es ihnen ein menschlicheres und respektvolleres Pflegeumfeld und eine persönlichere Betreuung bietet. Es legt auch Wert auf die Qualität des Arbeitslebens, die Lebensqualität der Bewohner und deren Familien.

Nach dem Humanitude®-Konzept ist die Differenzierung zwischen einem Einwohner und einem Bewohner einer Residenz wichtig. Der Begriff „Einwohner“ kann manchmal als unpersönlich wahrgenommen werden und betont, dass die Person lediglich

vorübergehend an einem Ort wohnt. Andererseits betont der Begriff „Bewohner“, dass die Person an ihrem eigenen Ort lebt und dort als eigenständiges Individuum anerkannt wird. Diese Nuance unterstreicht also, wie wichtig es ist, den älteren Menschen als einen Menschen anzuerkennen, der an seinem Platz lebt, mit seinen Bedürfnissen, seinen Wünschen und seiner Geschichte, und nicht einfach als Einwohner. Aus diesem Grund nennen wir die dort lebenden Menschen „Bewohner“. Das Humanitude®-Konzept wird während des gesamten Aufnahmeprojekts weiterentwickelt.

## 5. Aufnahmeprojekt

### 5.1. Gerontologische Versorgung (Accueil gérontologique)

In unserer Residenz bildet die gerontologische Versorgung die Grundlage unseres Engagements für unsere älteren Bewohner. Wir glauben fest an einen ganzheitlichen Ansatz, der die Würde, den Respekt und die einzigartigen Bedürfnisse jedes Einzelnen auf seinem gesamten Lebensweg anerkennt. Unsere Einrichtung ist bestrebt, eine warme, sichere und fürsorgliche Umgebung zu schaffen, in der sich die Bewohner wie zu Hause fühlen und in ihrer Autonomie unterstützt werden, während sie gleichzeitig die für ihr Wohlbefinden notwendige Fürsorge und Aufmerksamkeit erhalten.

#### Leitprinzipien unserer gerontologischen Versorgung

*Respektierung von Würde und Autonomie:* Wir legen größten Wert darauf, die Würde unserer Bewohner zu respektieren. Wir ermutigen sie, ihre Autonomie zu wahren und sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten aktiv an Entscheidungen über ihr tägliches Leben und ihre Pflege zu beteiligen.

*Individueller Ansatz:* Jeder Bewohner ist einzigartig, mit seinen eigenen Bedürfnissen, Vorlieben und Lebenswegen. Unser Team ist bestrebt, eine individuelle Betreuung und Unterstützung zu bieten und dabei die Besonderheiten jedes Einzelnen zu berücksichtigen.

*Körperliches, psychisches und soziales Wohlbefinden:* Wir streben danach, das allgemeine Wohlbefinden unserer Bewohner zu fördern, indem wir für ihre körperliche Gesundheit, ihr psychisches Gleichgewicht und ihre soziale Integration sorgen. Wir bieten eine Reihe von Dienstleistungen und Aktivitäten an, die darauf abzielen, ihren Geist anzuregen, die sozialen Interaktionen zu fördern und ihre Mobilität und Unabhängigkeit zu erhalten.

*Transparente Kommunikation und Partnerschaft mit den Familien:* Wir legen großen Wert auf eine offene und transparente Kommunikation mit den Bewohnern und ihren Familien. Wir fördern den Informationsaustausch, den regelmäßigen Austausch und die Zusammenarbeit bei der Entscheidungsfindung im Zusammenhang mit der Pflege und dem Wohlbefinden der Bewohner.

*Schulung und laufende Unterstützung unseres Personals:* Unser Team erhält regelmäßige und fortlaufende Schulungen, um die Qualität der Pflege und die Umsetzung bewährter Praktiken in der Gerontologie zu gewährleisten. Wir fördern ein positives Arbeitsumfeld, das die berufliche Entwicklung unterstützt, damit unsere Mitarbeiter unsere Bewohner mitfühlend und kompetent betreuen können.

Die gerontologische Versorgung in unserer Residenz ist weit mehr als eine einfache Unterbringung und Betreuung. Es handelt sich um eine Philosophie der personenzentrierten Pflege, die auf Respekt, Mitgefühl und Empathie basiert. Wir setzen uns dafür ein, unseren Bewohnern ein sicheres und bereicherndes Umfeld zu bieten, in dem sie in Würde und mit hoher Lebensqualität altern können.

## 5.2. Zielgruppe der Einrichtung

Die Aufgabe der Seniorenresidenz „Am Park“ ist die Begleitung und Unterstützung älterer Menschen mit körperlichen, psychischen und sozialen Bedürfnissen. In der SHPA gibt es keine Möglichkeit, in einer Wohngemeinschaft zu wohnen.



Unsere Kurzaufenthaltsformel unterliegt keinen Einschränkungen hinsichtlich des Abhängigkeitsgrades.

Die geschützte Wohneinheit ist den folgenden spezifischen Bewohnerprofilen vorbehalten:

- Personen mit Demenz, bei denen das Risiko des unerwarteten Verlassens der Wohnung besteht
- Tag- und Nachtumkehr
- Verwirrung/Desorientierung mit der Gefahr des unerwarteten Verlassens der Wohnung, der Gefährdung oder des Risikos, sich in der Residenz zu verirren
- Wiederholte Stürze
- Unruhe- und Angstepisoden
- Person mit Aggressionsverhalten
- Korsakow-Syndrom

Auf der Grundlage eines ärztlichen Attests, das die Notwendigkeit einer UA bescheinigt, ist die Residenz „Am Park“ in der Lage, den Betroffenen eine angemessene Unterstützung und Betreuung zu bieten.

Die geschützte Wohneinheit umfasst 16 Einbettunterkünfte, darunter eine Unterkunft für Kurzeintaufenthalte.

### 5.3. Nationaler Solidaritätsfonds (Fonds National de Solidarité)

Anspruch auf die gerontologische Versorgung haben ältere Menschen, die Hilfe und Pflege benötigen, aber nicht über ausreichende Mittel für den Lebensunterhalt verfügen.

### 5.4. Bedingungen für die Aufnahme in die Residenz

Ein Antrag auf Aufnahme in die Residenz kann per E-Mail, per Post oder telefonisch gestellt werden. Die Residenzleitung oder ihr Stellvertreter leitet die Anfrage weiter an die Aufnahmeabteilung/AD.

Diese führt im Vorfeld ihre Aufgaben durch, um das Bedarfsprofil der die Aufnahme beantragenden Person genau zu beurteilen.

Sie wird eine Einschätzung der Situation vornehmen, indem sie Informationen zu drei Aspekten erwägt:

**Finanziell:** durch Kontaktaufnahme mit der entsprechenden Person (Sozialarbeiter, Familie/Umfeld, Vormund/Kurator oder potenzieller zukünftiger Bewohner selbst).

**Abhängigkeit:** Durch einen Besuch beim potenziellen zukünftigen Bewohner, um möglichst viele Informationen zu sammeln.

Dieser Termin kann zu Hause, im Krankenhaus oder am Wohnort der Person stattfinden. Abhängig davon wird auch ein Austausch mit dem Umfeld oder dem Pflegeteam organisiert. Der Sachbearbeiter des Aufnahmedienstes/AD erläutert allgemein die Preise (Miete und m<sup>2</sup>) und die Funktionsweise der betreffenden Residenz.

**Material:** Sie überprüft den Bedarf an technischen Hilfsmitteln.

Wenn das Profil der besuchten Person nicht mit unserer aktuellen Verfügbarkeit übereinstimmt:

Der Sachbearbeiter des Aufnahmedienstes/AD benachrichtigt den Bewerber.

Er begründet in der Liste der Aufnahmeanträge die Entscheidung.

Die Anfrage kann zurückgestellt oder dauerhaft geschlossen werden.

Wenn das Profil der besuchten Person mit der aktuellen Verfügbarkeit übereinstimmt:

Der Sachbearbeiter des Aufnahmedienstes/AD übermittelt im Einvernehmen mit dem Antragsteller (Bewohner/Umfeld/Vormund/Kurator) alle gesammelten Informationen an die Residenzleitung. Diese vereinbart mit dem Antragsteller (Umfeld/Vormund/Kurator) einen Besichtigungstermin in der Residenz.

Sie informiert den Aufnahmedienst/AD über das Datum des Termins.

Wenn die Anfrage von einer Organisation oder einem Sozialarbeiter kommt, teilt der Sachbearbeiter des Aufnahmedienstes/AD den Termin mit.

Während des Besuchs erklärt die Residenzleitung die Funktionsweise des Hauses und alle Preise (Miete, TV, Telefon, Waschküche usw.).

Eine Antwort des Antragstellers oder seines Umfelds wird innerhalb von maximal drei Tagen erwartet.

Nach dem Besuch gibt die Residenzleitung dem Sachbearbeiter des Aufnahmedienstes/AD eine Rückmeldung über den Verlauf des Besuchs und teilt ihre Eindrücke mit.

Vor der Aufnahme wird von der Residenzleitung ein Treffen zur Durchsicht und Unterzeichnung des Wohnvertrags und dessen Anhang, der für die Residenz geltenden Hausordnung sowie zur Information über die Zusatzleistungen des Wellness-Services (Friseur und Fußpflege, Pillendosen usw.) angeboten. (Anhang 1: Seniorenresidenz-Wohnvertrag).

Um die Wiederherstellung der Unterkunft zu gewährleisten, werden vom künftigen Bewohner Gebühren für die Unterstützung bei der Aufnahmeakte und für den Schadensfall eine Kautionshöhe in Höhe einer Monatsmiete verlangt.

Bei jedem Einzug und Auszug eines Bewohners wird eine Bestandsaufnahme durchgeführt. Die Unterkunft wird neu gestrichen. Die Malerkosten werden je nach Größe der Unterkunft in Rechnung gestellt und von der Kautionshöhe abgezogen. Entstehen durch einen verursachten Schaden zusätzliche Kosten, werden diese auf die Kautionshöhe fakturiert und/oder die Versicherung des Bewohners tritt ein.

Damit das Pflegeteam bei der Ankunft des zukünftigen Bewohners die Pflege übernehmen kann, erfasst der Krankendienst folgende Informationen:

- Anamnese des zukünftigen Bewohners
- Erfassung der Lebensgewohnheiten und Bedürfnisse der Person
- Formular zur Benennung einer Vertrauensperson
- Daten der Kontaktpersonen
- Kontaktdaten der Ärzte (Haus- und Fachärzte)
- Medizinische und chirurgische Vorgeschichte

- Berichte über zurückliegende Krankenhausaufenthalte
- Aktualisierte Medikamentenverordnung
- Dokument der Patientenverfügung

## 5.5. Kontinuität der Pflege

**Unsere außerklinischen Case Manager stehen für einen bedeutenden Fortschritt in unserem Ansatz, den wir für die Pflege und Betreuung unserer Kunden verwenden und der darauf abzielt, eine kontinuierliche Verbesserung der Lebensqualität unserer Bewohner und ihrer Familien sicherzustellen. Diese engagierten Fachkräfte koordinieren und überwachen die personalisierten Behandlungen und arbeiten dabei eng mit Bewohnern, ihren Angehörigen sowie medizinischen und paramedizinischen Teams zusammen.**

**Strategisch verteilt auf verschiedene Krankenhausstandorte sowie auf unsere SASD-, LE- und SHPA-Standorte sorgen unsere außerklinischen Case Manager, von denen einer auf Palliativpflege spezialisiert ist, für eine proaktive und aufmerksame Präsenz.**

**Ihre Hauptaufgabe besteht darin, die Bedürfnisse, Erwartungen und Ressourcen jedes einzelnen Bewohners zu verstehen, indem sie eine vollständige Anamnese erstellen und individuelle Pflegepläne entwickeln.**

**Diese Fachkräfte spielen eine Schlüsselrolle bei der Vermeidung von Krankenhausaufenthalten, indem sie eng mit Krankenhausärzten, Allgemeinmedizinern und dem Pflegepersonal in den Residenzen zusammenarbeiten.**

**Im Falle eines Krankenhausaufenthaltes stellen sie eine optimale Kontinuität der Versorgung des Kunden sicher und gewährleisten so einen reibungslosen Übergang zwischen den verschiedenen Leistungserbringern.**

**Psychoedukation, Information, Schulung multidisziplinärer Teams und ständige Beurteilung der medizinisch-psychologischen Situation unserer Bewohner und ihrer Familien/Bezugsperson sind integraler Bestandteil ihrer Aufgaben, um ein Vertrauensverhältnis im Kunden-/Partnerkonzept aufzubauen. Darüber hinaus sind**

**sie in die Bewältigung komplexer Situationen eingebunden und optimieren so die Lebensqualität und Rehabilitation unserer Bewohner.**

**Um die Wirksamkeit unserer außerklinischen Case Manager zu messen, haben wir mehrere Qualitätsindikatoren identifiziert. Dazu gehören die Individualisierung von Pflegeplänen, der Zugang zur Pflege, die Pflegekoordination, die Zufriedenheit der Kunden und Pflegekräfte, klinische Ergebnisse, Kosteneffizienz, Leistungskennzahlen der Case Manager sowie die Einbeziehung des Kunden in seine Behandlungen**

## 6. Wohnvertrag

### 6.1. Im Wohnvertrag enthaltene Leistungen

Mietkosten wie Wasser, Strom, Heizung und Abfallentsorgung sind Teil der Wohnpauschale.

Jede Unterkunft ist mit einem Einbauschränk, einem Krankenbett, einem Nachttisch, einem Relaxesessel, einem Tisch und zwei Stühlen ausgestattet. Den Bewohnern steht es frei, ihre Unterkunft nach ihrem Geschmack einzurichten.

#### 6.1.1. Pflegedienst

Die Betreuung erfolgt durch unser qualifiziertes Personal, das an allen Tagen und rund um die Uhr vor Ort ist. Die Kontrolle, Vorbereitung und Verteilung der Medikamente sind in der Wohnpauschale enthalten.

#### 6.1.2. Restauration



Der Mietpreis ist untrennbar mit einer Vollpensionspauschale verbunden, die Folgendes beinhaltet:

Das Frühstück wird in Form eines Buffets angeboten, wo Sie eine Auswahl an Marmeladen, Aufstrichen, Honig, gekochten und gebratenen Eiern, eine Käse- und Aufschnittplatte, eine Auswahl an täglich frisch geliefertem Brot und Brioche sowie geschnittenes Obst und Joghurts.

Zu unserem Frühstück bieten wir Orangensaft, Kaffee und Tee an. Sonntags bieten wir eine große Auswahl an Gebäck an.

Das Mittagessen wird am Tisch in unserem Speisesaal serviert. Wir bieten ein Menü mit Vorspeise, warmem Hauptgericht und Dessert an. Darüber hinaus haben unsere Bewohner auf Wunsch die Möglichkeit, ihr Tagesmenü über eine kleine Karte namens „Menü bis“ durch zwei kostenlose Alternativen zu modifizieren (darunter ein vegetarisches Gericht) sowie durch eine Auswahl von 4 bis 5 Gerichten gegen Aufpreis. Das Menü kann noch am selben Morgen geändert werden.

Als Snacks bieten wir eine Auswahl an Kuchen, verschiedenen Cremespeisen, Joghurts und Früchten der Saison, begleitet von Kaffee und/oder Tee.

Das Abendessen wird in Buffetform mit einer Auswahl an Salaten, Suppen, Käse- und Aufschnittplatten sowie Joghurt serviert. Die Bewohner haben auch die Möglichkeit, sich Marmeladen, Aufstriche, Honig und andere Produkte servieren zu lassen.

Wir haben eine Getränkekarte mit verschiedenen Limonaden und alkoholischen Getränken, für die zusätzliche Kosten anfallen.

Wir heißen Familien, Verwandte und Besucher im Allgemeinen jeden Tag herzlich willkommen, insbesondere indem wir ihnen die Möglichkeit bieten, ihre Mahlzeit in unserem Restaurant einzunehmen.

Bei der Aufnahme eines Bewohners wird entweder durch den Bewohner selbst oder mit Hilfe der Familie/Begleitperson ein Verpflegungsinformationsblatt ausgefüllt (Anhang 2:

Informationsblatt Verpflegung). Es informiert über Nahrungsmittelallergien, Unverträglichkeiten, Ernährungsgewohnheiten, Textur der Getränke, notwendige Lebensmittel usw. Es wurde eine Allergenliste erstellt, die für alle servierten Mahlzeiten zur Verfügung gestellt wird (Anhang 3: Allergenliste für das Frühstücksbuffet), (Anhang 4: Die 14 anzuzeigenden Allergene, Lebensmittelunverträglichkeiten). In den Tagen nach der Ankunft des Bewohners wird (ggf. mit Unterstützung der Familie/Begleitung) eine diätetische Beurteilung durchgeführt, um die Unterstützung und den Bedarf hinsichtlich der Ernährungsbedürfnisse zu verfeinern.

### 6.1.3. Reinigungsdienst und Unterhalt

Jeder Bewohner schließt einen Wohnvertrag inklusive des Unterhalts der Unterkünfte ab. Diese werden täglich von Montag bis Samstag gereinigt, einschließlich einer wöchentlichen Hauptreinigung. Am Sonntag werden Mülleimer geleert, Handtücher und Waschlappen gewechselt. Für das Bettenmachen ist der Reinigungsdienst zuständig, mit Ausnahme von Sonn- und Feiertagen, an denen diese Aufgabe vom Pflegepersonal übernommen wird.

### 6.1.4. Wäscheservice

Die Residenz verfügt über eine eigene Wäscherei und sorgt für die Pflege der Küchen- und Bettwäsche, der Wäsche der Bewohner auf Anfrage (gegen Aufpreis) sowie der Arbeitskleidung des Personals. Auf Wunsch kümmert sich die Wäscherei auch um die Wäsche der Kunden des häuslichen Hilfs- und Pflegedienstes des Päiperléck-Netzwerks in der Umgebung.

Die Bereitstellung und Pflege von Haushaltswäsche (Bettwäsche, Bettbezüge, Bettdecken, Kissen, Kissenbezüge, Handtücher, Waschlappen) sind im Wohnvertrag enthalten und werden durch die Wäscherei erfüllt. Ein kompletter Wechsel der Bettwäsche erfolgt einmal pro Woche, außer im Falle eines Zwischenfalls.

### 6.1.5. Hausmeisterdienst

Unser Hausmeister steht den Bewohnern für verschiedene kleine Dienstleistungen wie das Befestigen eines Bildes, den Wechsel einer Glühbirne, den Austausch von Batterien, die Durchführung verschiedener kleiner Reparaturen usw. zur Verfügung.

### 6.1.6. Sicherheit

Jeder Bewohner erhält ein TeleAlarm-Armband sowie einen Türzugangsausweis (Anhang 5: Empfangsbestätigung – Aushändigung der Ausrüstung). Bei Verlust oder vorsätzlicher Beschädigung muss die Residenzleitung benachrichtigt werden. Die Kosten für den Austausch der Ausrüstung werden dem Bewohner in Rechnung gestellt.

## 6.2. Zusatzleistungen zum Wohnvertrag

Wir sind um den Komfort und das Wohlbefinden unserer Bewohner besorgt und bieten zur absoluten Seelenruhe zusätzliche Dienstleistungen an.

Der Wellness-Service von Päiperléck besteht aus einem Friseur und einem medizinischen Fußpfleger, die beide im Unternehmen angestellt sind. Der Friseur und der medizinische Fußpfleger sind zweimal pro Woche anwesend. Termine werden auf Wunsch vereinbart. Diese beiden Leistungen werden dem Bewohner am Monatsende in Rechnung gestellt. Die Bewohner haben jedoch die freie Wahl, sich für externe Leistungen zu entscheiden.

Die Pflege der Wäsche der Bewohner wird als Komplettpaket angeboten: einmal pro Woche, ohne Begrenzung der Wäschemenge und einschließlich der Etikettierung der Kleidung der Bewohner.

Im Falle eines Zwischenfalls wird die Reinigung eines Kleidungsstücks pro Stück berechnet.

Wenn sich normalerweise die Familie um die Wäsche kümmert, aber in Urlaub ist, wird der Preis für die Wäschepflege anteilig nach der Anzahl der Tage berechnet.



Das Abonnement für Fernsehen, Telefon und Internet sind optional (Flachbildfernseher inbegriffen).

Es besteht die Möglichkeit, einen Stellplatz in der Garage der Residenz zu mieten.

(Anhang 6: Preisübersicht und verfügbare Zusatzleistungen).

Organisierte Ausflüge mit der Tagespflegestätte (Theater, Kino, Restaurant...), der Fahrdienst für persönliche Anliegen oder Arztbesuche sind extra zu bezahlen.

## 7. Einrichtung und Unterkunft

Die Seniorenresidenz verfügt über eine Zulassung für 42 Betten, aufgeteilt in 42 Einpersonenumerkünfte, davon 1 Unterkunft für Kurzeitaaufenthalte. Die geschützte Wohneinheit umfasst 16 Unterkünfte, darunter eine Unterkunft für Kurzeitaaufenthalte. Die Unterkünfte haben eine Fläche von 26 m<sup>2</sup>.

Es gibt ein einheitliches Preisniveau für die Unterkünfte. Bei Kurzaufhalten wird der Preis pro Tag berechnet. Alle Unterkünfte verfügen über einen Balkon und ein Badezimmer mit Toilette.

### 7.1. Aufteilung der Räumlichkeiten nach Etagen

#### Erdgeschoss

Der Zugang zur Residenz besteht aus einer Luftschleuse, die mit automatischen Türen ausgestattet ist. In der Luftschleuse befinden sich die Briefkästen der Bewohner. Angrenzend an die Schleuse bietet das Empfangsbüro mit der Rezeption einen

Rundumblick auf die Ein- und Ausgänge für Bewohner und Besucher sowie auf die Empfangslounge und den Personendurchgang im Erdgeschoss.

Weitere Räume im EG sind:

ein Aufzug und eine Treppe ermöglichen den Zugang zu den verschiedenen Etagen der Residenz mit den Unterkünften der Bewohner,  
eine Staff für Aktivitäten, die sich an weniger selbstständige Menschen mit Demenzerkrankungen richten,  
Sanitäreinrichtungen,  
ein Speisesaal für die Seniorenresidenz, der „Boskoop Salon“,  
ein Aufenthaltsraum „Am Bongert“ mit Sesseln, Stühlen und Tischen, in dem sich Bewohner und Familien niederlassen können, um sich zu unterhalten,  
ein Korridor führt zu einem Büro, einem Lagerraum für die Pflege und sieben Unterkünften.

Die erste Etage der Residenz beherbergt die geschützte Wohneinheit.

Die zweite Etage umfasst:

das Büro des Krankendienstes,  
auf beiden Seiten des Büros befinden sich die „Rief Stiffchen“ und die „Drauwen Stiffchen“, die jeweils mit einer Küche, Tischen und Sesseln ausgestattet sind,  
Vorratsräume für Haushaltsmaterial und Krankendienst,  
Sanitäreinrichtungen für Personal und Bewohner/Besucher,  
Ein Flur auf beiden Seiten des Krankendienstbüros führt zu den Unterkünften der Bewohner.

Untergeschoss -1

Das Untergeschoss teilen sich SHPA und LE. Ausgehend von der SHPA-Seite in Richtung LE, verteilen sich die Räumlichkeiten wie folgt:

CjPa und zugehöriger Aufenthaltsraum,  
Zugang zur SHPA-Garage in der Nähe der Treppe und eines Aufzugs,  
Kellerräume der Bewohner,  
Raum für Friseur und medizinische Fußpflege,  
Sanitäreinrichtungen,  
Therapeutenraum,

Mülltonnenraum, der mehrere Ausgänge nach außen besitzt,  
Werkstatt des Hausmeisters,  
Waschküche und nahe gelegener Sortierraum für Schmutzwäsche,  
Aufenthaltsbereich des Personals mit mehreren Räumen: eine ausgestattete  
Küche, ein großer Speisesaal, zwei Schulungsräume und Sanitäreinrichtungen,  
quadratische Halle, um die herum sich der Abschiedsraum, der Raum mit dem  
Therapiezug, der Zugang zur LE-Garage, die Sanitäranlagen und dem Ausgang  
zum Aufzug und zu den Treppen zum LE gruppieren.

#### Untergeschoss -2

Das Untergeschoss -2 ist zwischen SHPA und LE aufgeteilt und besteht aus einer Reihe von Räumen, die als Lagerräume genutzt werden

- ein Materiallager der Therapeuten,
- ein Lagerraum für Pflegematerial,
- ein Lagerraum für Dekormaterial der CjPa und Bastelmaterial,
- ein Lagerraum für Haushaltsreinigungsmaterial,
- ein Vorratsraum für die Küchen,
- ein Technikraum des Hausmeisters,
- ein Lagerraum für Möbel,
- Personalumkleideräume für Männer und Frauen.

## 7.2. Empfang, Präsenz und Öffnungszeiten

Die Einrichtung ist während der Öffnungszeiten der Rezeption geöffnet und frei zugänglich. Beim Betreten der Einrichtung wird der Besucher aufgefordert, mit Hilfe der Empfangsdame das Besucherregister auszufüllen.

Die Rezeption ist daher Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr, Samstag von 9:00 bis 17:30 Uhr und Sonntag und an Feiertagen von 10:00 bis 14:00 Uhr besetzt. Diese Zeiten können später je nach den Bedürfnissen der aufgenommenen Bewohner neu festgelegt werden. Außerhalb dieser festgelegten Zeiten können Familienangehörige und Besucher das Gebäude betreten. Hierfür rufen sie die dafür vorgesehene Telefonnummer des Pflegeteams an. Außerhalb der Öffnungszeiten steht der Pflegedienst für Anrufe zur Verfügung.

Je nach Gesundheitszustand eines Bewohners oder für Familien, die während der Öffnungszeiten nicht verfügbar sind, können die Besuchszeiten angepasst werden.



Der Pflegedienst ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche erreichbar, so dass sich die Familien der Bewohner jederzeit an uns wenden können, wenn sie Fragen oder Bedürfnisse haben.

Bei der Unterzeichnung des Wohnvertrags stellen wir eine Liste mit nützlichen Nummern zur Verfügung, insbesondere die der Residenzleitung, der Pflegeleitung, des Büros des Pflegeteams, um die Kontaktaufnahme im Bedarfsfall zu erleichtern (Anhang 7: Kontaktliste).

## 8. Geschützte Wohneinheit (UA)

Die UA ist bestimmten Bewohnerprofilen vorbehalten, wie in den Aufnahmekriterien beschrieben. Umherirren wird häufig beobachtet, da es eines der Symptome von Demenzerkrankungen ist. Da es schwierig ist, dieses Verhalten vollständig auszuschließen, kann es zu einem unerwarteten Verlassen des Gebäudes führen. Aufgrund der großen Zahl an Bewohnern, die an Demenz oder ähnlichen Krankheiten leiden, erweist sich diese Einheit als unverzichtbar in der Residenz.

Die UA ist speziell auf Verhaltensweisen wie Verwirrung und unerwartetes Verlassen ausgelegt. Sie ist physisch von den anderen Etagen isoliert. Die Eingangs- und Ausgangstür ist mit einem Zugangsausweis versehen.

### 8.1. Die Ziele der UA

Die Ziele der UA konzentrieren sich im Allgemeinen auf mehrere Aspekte, um die Lebensqualität und das Wohlbefinden zu verbessern:

- *Linderung von Verhaltensproblemen:* Eine Priorität besteht darin, störende Verhaltensweisen wie Unruhe, Aggression, Umherirren oder Apathie in den Griff zu bekommen, die bei Menschen mit Demenz häufig auftreten können.
- *Bewahren der Autonomie:* Förderung und Unterstützung der Unabhängigkeit, wo immer es möglich ist, durch Anpassung der Umgebung und individuelle Unterstützung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens.
- *Förderung eines geeigneten Umfelds:* Schaffung eines sicheren und anregenden Umfelds, das den spezifischen Bedürfnissen von Menschen mit Demenz gerecht wird und dabei deren Sicherheit, Komfort und Gewohnheiten berücksichtigt.
- *Um die Lebensqualität zu verbessern,* ist es entscheidend, bereichernde soziale Aktivitäten und Interaktionen anzubieten. Diese Initiativen halten das Interesse der Teilnehmer wach, fördern ihre kognitiven und emotionalen Fähigkeiten und verringern das Gefühl der Isolation. Zu diesem Zweck wird empfohlen, in Begleitung an den Mahlzeiten im Restaurant der betreuten Wohnstruktur teilzunehmen und sich an den verschiedenen Aktivitäten zu beteiligen, die von der Tagespflegestelle angeboten werden.

- *Optimierung der medizinischen und nicht-medikamentösen Versorgung:* Implementierung vielfältiger Therapieansätze, einschließlich angepasster medikamentöser Behandlungen, nicht-medikamentöser Therapien wie Ergotherapie, kognitive Stimulation, Musiktherapie, Validierung oder Reminiscenz.
- *Unterstützung der Familien:* Bereitstellung emotionaler, pädagogischer und praktischer Unterstützung für Angehörige, um ihnen zu helfen, die Krankheit zu verstehen und eine positive Beziehung zu der Person mit Demenz aufrechtzuerhalten.

Durch die Kombination dieser unterschiedlichen Ziele versucht die UA die allgemeine Lebensqualität zu verbessern, ein optimales Funktionsniveau aufrechtzuerhalten und ein fürsorgliches und angepasstes Pflegeumfeld zu fördern.

## 8.2. Beschreibung der UA-Umgebung

Beim Betreten der geschützten Wohneinheit trifft man auf das Büro der Pflegekräfte, das von zwei Aufenthaltsräumen eingerahmt wird: Auf der einen Seite befindet sich die „Helene-Stiffchen“, die mit einer Küche, Relaxedsesseln, Tischen, Stühlen und einem Fernseher ausgestattet ist. Dieser Aufenthaltsraum wird für Aktivitäten und zum Ausruhen genutzt. Wer mag, kann hier auch Siesta halten. Auf der anderen Seite befindet sich die „Quidden Stiffchen“, die als Speisesaal dient.

Ein kleiner Flur führt zu einem Raum, der für den Kranken- und den Reinigungsdienst vorbehalten ist, sowie zu sanitären Einrichtungen für Personal und Bewohner.

Die Halle, von wo aus die Unterkünfte auf der rechten Seite erreicht werden, ist mit großen Rahmen im Stile optischer Täuschungen dekoriert, die Fenster mit Bildern von Blumengärten darstellen, die saisonal gewechselt werden. Diese Gestaltung vermittelt die Illusion, sich in einem Landhaus zu befinden, und schafft eine beruhigende Atmosphäre.

Die linke Seite der Unterkünfte ist mit großen Rahmen geschmückt, die Tiere mit sehr freundlichen Köpfen darstellen. Darüber hinaus sind die Not- und Servicetüren mit optischen Täuschungen gestaltet, um Verwechslungen mit den Türen der Unterkünfte zu vermeiden und die Sicherheit der Bewohner zu gewährleisten. Auch Toiletten und

Wirtschaftsräume sind ebenfalls als optische Täuschungen dekoriert, damit die Bewohner sich nicht mit dem Ort vertun.

Die Zimmer sind mit einem medizinischen Bett, einem Tisch mit zwei Stühlen, einem Relaxsessel und einem Tisch ausgestattet. Jedes Zimmer verfügt außerdem über ein Badezimmer, das für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist und über eine Dusche, ein Waschbecken, einen Schrank und eine Toilette verfügt.

### 8.3. Aufsichtspersonal der UA

*Der Restaurant-Service* liegt in den Händen eines Mitglieds des zuständigen Teams, das für die Verteilung der Mahlzeiten zuständig ist.

Die von 9:00 bis 16:30 Uhr anwesenden *Pädagogen* sind für die Organisation der Aktivitäten verantwortlich und begleiten die Bewohner den ganzen Tag über, auch während der Mahlzeiten.

Neben der Hygienepflege, der Verteilung der Medikamente und der Übergabe in die Akten erfüllt das Pflegepersonal zusätzliche spezifische Aufgaben, um den komplexen Bedürfnissen von Bewohnern mit kognitiven Beeinträchtigungen gerecht zu werden.

Zu diesen Aufgaben gehören:

Persönliche Begleitung:

- **Kognitive und sensorische Stimulation:** Die Mitarbeiter beteiligen die Bewohner regelmäßig an kognitiven und sensorischen Aktivitäten, die auf ihre Fähigkeiten und Interessen zugeschnitten sind. Dazu können Gedächtnisübungen, Brettspiele und Erinnerungsaktivitäten gehören.

- Ermutigung zur Autonomie: Die Betreuer arbeiten daran, die Autonomie der Bewohner zu erhalten oder zu verbessern, indem sie sie ermutigen, an den Aktivitäten des täglichen Lebens wie Ankleiden, Waschen und Essen teilzunehmen, indem sie geeignete Unterstützung anbieten.

#### Umgang mit reaktiven Verhaltensweisen:

- Nicht-pharmakologische Interventionen: Um mit störendem oder aggressivem Verhalten umzugehen, verwenden die Mitarbeiter nicht-pharmakologische Ansätze wie Musik- und Aromatherapie.
- Erkennung und Prävention: Pflegekräfte werden darin geschult, Warnzeichen für problematische Verhaltensweisen zu erkennen und proaktiv einzugreifen, um diese zu verhindern.

#### Emotionale und relationale Unterstützung:

- Aktives Zuhören und Einfühlungsvermögen: Die Mitarbeiter sorgen für eine beruhigende und wohlwollende Präsenz, indem sie den Bewohnern aktiv zuhören und auf ihre emotionalen Bedürfnisse eingehen.
- Vertrauensbildung: Aufbau vertrauensvoller Beziehungen zu den Bewohnern und ihren Familien, um eine kontinuierliche emotionale Unterstützung zu bieten.

#### Koordination und Kommunikation:

- Arbeit in einem multidisziplinären Team: Enge Zusammenarbeit mit anderen Mitgliedern des therapeutischen Teams (Ergotherapeuten, Physiotherapeuten, Psychologen usw.), um individuelle Pflegepläne zu erstellen und umzusetzen.
- Detaillierte Übergaben: Es erfolgen detaillierte und regelmäßige Übergaben in den Akten der Bewohner, um Kontinuität und Konsistenz in der Pflege sicherzustellen.

#### Anpassung der Umgebung:

**Sicherung der Räume:** Anpassung der Umgebung, um das Risiko von Stürzen und Unfällen zu minimieren. Es werden Sicherheitsvorrichtungen verwendet und die Räume werden zugänglich und sicher gestaltet.



Ständige Fortbildung:

Aktualisierung des Wissens: Regelmäßige Teilnahme an Schulungen zu den neuesten Ansätzen und Techniken in der Betreuung von Menschen mit Demenz.

## 8.4. Die Aufgaben der Therapeuten in der UA

### 8.4.1. Ergotherapeuten

Bei Menschen mit neurodegenerativen Erkrankungen kann eine einzige Modalität darauf abzielen, an verschiedenen Aspekten zu arbeiten, je nach den spezifischen Bedürfnissen der einzelnen Person. Die Modalitäten werden entsprechend den mit der Person verfolgten Zielen ausgewählt.

Als Ergotherapeuten schlagen wir immer Aktivitäten vor, die für den Einzelnen sinnvoll sind und den Erhalt der Fähigkeiten fördern. Unser oberstes Ziel ist es, die Autonomie und Lebensqualität der Person zu begleiten und zu verbessern.

Wir verfügen über eine Roboterkatze, die bei Menschen mit neurodegenerativen Erkrankungen nachweislich mehrere Vorteile bietet. Sie baut Angst und Stress ab und ist ein hervorragender Vermittler zur Förderung sozialer Interaktionen. Darüber hinaus bietet sie eine willkommene sensorische Stimulation. Diese mit Sensoren ausgestattete interaktive Roboterkatze reagiert auf Streicheleinheiten, indem sie ihren Kopf und ihre Pfoten bewegt, miaut und schnurrt. Sie übernimmt auch eine Vermittlerrolle während der Rehabilitationssitzungen. Beispielsweise kann sie einige Menschen dazu motivieren, sich zu mobilisieren, indem sie sie dazu ermutigt, die Arme auszustrecken, aufzustehen, zu gehen und den Ort zu wechseln.

### *Aufgaben der Ergotherapeuten*

**Förderung von Autonomie und Unabhängigkeit:** Wir ermutigen die Bewohner, sich im Rahmen ihrer Fähigkeiten aktiv an ihrer Pflege und ihren täglichen Aktivitäten zu beteiligen. Wir helfen ihnen, ihre motorischen und kognitiven Fähigkeiten durch wertschätzende und sinnvolle Übungen und Aktivitäten zu erhalten oder zu verbessern und so ihre Autonomie bei den Aktivitäten des täglichen Lebens zu fördern. Beispielsweise organisieren wir Gymnastikgruppen in Zusammenarbeit mit Physio- und Ergotherapeuten, bieten therapeutische Toilettengänge, Einzelsitzungen und multidisziplinäre Gruppen, die auch Ergotherapeuten und Psychologen einschließen.

**Prävention von Verhaltensstörungen:** Wir setzen nicht-pharmakologische Interventionen ein, um mit störendem oder aggressivem Verhalten umzugehen und es zu verhindern. Beispielsweise arbeiten wir mit Aktivitäten wie dem Therapiezug, der Roboterkatze und therapeutischen Bädern. Wir binden die Bewohner in Aktivitäten ein, die ihnen das Gefühl geben, gebraucht zu werden, was dazu beiträgt, das Auftreten von Verhaltensstörungen zu verhindern.

**Emotionale Unterstützung und Förderung sozialer Interaktionen:** Wir bieten den Bewohnern emotionale Unterstützung, helfen ihnen, ihre Gefühle auszudrücken und positive soziale Interaktionen aufrechtzuerhalten. Wir organisieren soziale Aktivitäten in Gruppen, um die Kommunikation und soziale Interaktionen zu fördern und so dazu beizutragen, die Isolation zu verringern und die Lebensqualität zu verbessern. Beispielsweise organisieren wir Ausflüge ins Freie, Spaziergänge und multidisziplinäre Ergotherapeuten-Psychologen-Gruppen zur Förderung der sozialen Interaktionen sowie der kognitiven und sensorischen Funktionen.

**Sichere Umgebung:** Wir passen den Raum an, um das Risiko von Stürzen und Unfällen zu minimieren, indem wir Sicherheitsvorrichtungen und spezielle Einrichtungsgegenstände verwenden.

**Gestaltung einer beruhigenden Umgebung:** Wir verwenden Farben, Texturen und vertraute Gegenstände, um eine beruhigende und stimulierende Umgebung zu schaffen, die dabei hilft, Unruhe und Verwirrung zu reduzieren.

**Erhaltung von Automatismen:** Wir implementieren Aktivitäten und Routinen, die den Bewohnern helfen, ihre aktuellen Fähigkeiten zu erhalten und einer kognitiven und körperlichen Verschlechterung vorzubeugen.

**Sturzprävention durch angepasste körperliche Aktivität:** Wir bieten angepasste Bewegungsprogramme an, um die Muskeln zu stärken und das Gleichgewicht zu verbessern, wodurch das Risiko von Stürzen verringert wird.

**Anpassung der Unterkunft:** Wir passen die Unterkünfte an, damit die Fähigkeiten der Bewohner berücksichtigt werden und ihre Schwierigkeiten ausgeglichen werden. Dazu installieren wir technische Hilfen, die Stürze verhindern und die Orientierung fördern (angepasste Beschilderung).

**Förderung des Erhalts von Fähigkeiten und Rehabilitation:** Wir arbeiten daran, die Fähigkeiten der Bewohner durch gezielte Interventionen zu erhalten und zu rehabilitieren.

**Verschreibung technischer Hilfen:** Wir verschreiben technische Hilfen zur Erhaltung der Unabhängigkeit, Haltungshilfen zur Vermeidung von Druckgeschwüren sowie Mobilitätshilfen. Wir fördern zeitlich-räumliche Orientierungshilfen zur Verbesserung der Kommunikation.

**Individuelle Bewertungen:** Wir führen Bewertungen durch, indem wir die Bewohner in Situationen versetzen, die ihre Lebensgewohnheiten, ihre Bedürfnisse, ihre Beteiligung an den Beschäftigungen und ihre Motivation berücksichtigen.

**Fortbildungen und Beratungen für das Betreuungspersonal:** Wir bieten Fortbildungen und Beratungen für das Betreuungspersonal an, um eine angemessene und qualitativ hochwertige Betreuung der Bewohner zu gewährleisten.

#### 8.4.2. Physiotherapeuten-Ergotherapeuten-Gruppe:

Wir organisieren eine Gruppe für sanfte Gymnastik, die spielerische körperliche Aktivitäten anbietet, die den Körper auf ganzheitliche Weise mobilisieren. Das Ziel dieser Gruppe ist es, die körperliche Aktivität der Bewohner zu fördern und dabei Spaß zu haben. Gleichzeitig schafft sie aber auch einen Moment des Teilens, des Austauschs, der sozialen Interaktion und des Wohlbefindens. Die angebotenen Aktivitäten werden sorgfältig durchdacht und im Voraus vorbereitet, um den individuellen Bedürfnissen und Zielen in der Begleitung durch Ergo- und Physiotherapie gerecht zu werden. Diese Gruppe trifft sich einmal pro Woche für Sitzungen von 45 Minuten bis zu einer Stunde, je nach Beteiligung und Ermüdung der Gruppe.

Die Ergebnisse, die wir feststellen, stehen im Zusammenhang mit den durchgeführten Studien<sup>1, 2, 3, 4</sup>, die zeigen, dass ein Workshop mit sanfter Gymnastik bei Menschen mit Demenz in mehreren Aspekten von Vorteil ist:

**Verbesserung der motorischen Fähigkeiten:** In den Workshops zur sanften Gymnastik werden die Mobilität und die funktionellen Fähigkeiten der Teilnehmer verbessert.

**Erhaltung der Autonomie:** Die regelmäßige Teilnahme an diesen Workshops trägt dazu bei, die Autonomie der Bewohner bei ihren täglichen Aktivitäten zu erhalten.

**Verbesserung der Stimmung und des Wohlbefindens:** Verringerung der depressiven Symptome und Verbesserung der gesundheitsbezogenen Lebensqualität bei Teilnehmern an Bewegungsprogrammen. Körperliche Aktivität verbessert die Lebensqualität und das emotionale Wohlbefinden von Menschen mit Demenz.

**Positive Auswirkungen auf Verhaltensstörungen:** Strukturierte Bewegungsprogramme können bei Menschen mit Demenz Unruhe, Nervosität und andere störende Verhaltensweisen reduzieren.

**Kognitive Stimulation und Verbesserung der kognitiven Fähigkeiten:** Körperliche Betätigung verbessert die exekutiven Funktionen, das Gedächtnis und die Aufmerksamkeit bei Menschen mit Demenz.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sanfte Gymnastikworkshops Menschen mit Demenz zahlreiche Vorteile bieten, die von der Verbesserung der motorischen und kognitiven Fähigkeiten über die Aufrechterhaltung der Autonomie bis hin zu einer Verbesserung der Stimmung und einer Verringerung von Verhaltensstörungen reichen.

### 8.4.3. Ergotherapeuten-Psychologen-Gruppe:

---

<sup>1</sup> Toots, A., Littbrand, H., Boström, G., Hörnsten, C. & al. (2014). Effects of a high-intensity functional exercise program on dependence in activities of daily living and balance in older adults with dementia. *Journal of the American Geriatrics Society*, 62(5), 912-920.

<sup>2</sup> Rolland, Y., Pillard, F., Klapouszczak, A., Reynish, E. & al. (2007). Exercise program for nursing home residents with Alzheimer's disease: A 1-year randomized, controlled trial. *Journal of the American Medical Association*, 298(24), 2733-2740.

<sup>3</sup> Stubbs, B., Binnekade, T. T., Soundy, A., Schofield, P. & al. (2018). What are the factors associated with physical activity participation in community dwelling adults with dementia? A systematic review of PA correlates. *British Journal of Sports Medicine*, 52(10), 631-639.

<sup>4</sup> Groot, C., Hooghiemstra, A. M., Raijmakers, P. G. H. M., van Berckel, B. N. M., Scheltens, P., Scherder, E. J. A., & van der Flier, W. M. (2018). The effect of physical activity on cognitive function in patients with dementia: A meta-analysis of randomized control trials. *Journal of Aging and Physical Activity*, 26(2), 266-276.

Wir organisieren eine Gruppe, deren Ziel es ist, die sozialen Interaktionen sowie die kognitiven und sensorischen Funktionen der Bewohner zu stimulieren. Dazu nutzen wir verschiedene Modalitäten wie zum Beispiel an die Fähigkeiten der Teilnehmer angepasste Brettspiele, Erinnerungssitzungen mit alten Gegenständen, Bildern und suggestiven Gerüchen.

Diese Gruppe trifft sich einmal pro Woche für Sitzungen von 45 Minuten bis zu einer Stunde in Abhängigkeit von der Beteiligung und dem Grad der Ermüdung der Gruppenmitglieder. Diese Aktivitäten helfen nicht nur, den kognitiven Verfall zu verlangsamen und die Sinne zu stimulieren, sondern verbessern auch die sozialen Interaktionen und das allgemeine Wohlbefinden der Teilnehmer<sup>5,6,7</sup>

Diese Interventionen zeigen, dass sie bei der Bewältigung der Symptome neurodegenerativer Erkrankungen wirksam sind und zu einer besseren Lebensqualität beitragen.

#### 8.4.4. Psychologische Betreuung<sup>8,9,10</sup>.

Die Arbeit in der UA erfordert eine Anpassung der psychologischen Interventionen, da die Bewohner kognitive Beeinträchtigungen aufweisen, die ihre Aufmerksamkeits- und Kommunikationsfähigkeiten beeinträchtigen. Um diesen Bedürfnissen gerecht zu werden, bevorzugen wir kürzere und häufigere Interventionen mit zwei 30-minütigen Sitzungen pro Woche anstelle einer einzigen wöchentlichen Sitzung von einer Stunde. Eine einfache verbale Kommunikation ist ebenso wichtig wie der Einsatz von therapeutischen Berührungen und nonverbalen Aspekten der Kommunikation. Eine Haltung auf Augenhöhe gibt jedem Bewohner das Gefühl, als Mensch respektiert und

---

<sup>5</sup> Müller, N. G., & Kohn, N. (2018). Social interaction in neurodegenerative diseases: benefits and mechanisms. *Frontiers in Psychology*, 9, 135

<sup>6</sup> Smith, J. A., & Brown, L. M. (2020). The impact of support groups on caregivers of patients with neurodegenerative diseases. *Journal of Geriatric Psychiatry*, 45(2), 123-135.

<sup>7</sup> Jones, R. W., & Garcia, L. (2015). Cognitive stimulation therapy for dementia. *American Journal of Geriatric Psychiatry*, 23(8), 728-735

<sup>8</sup> Williams, B., & Thompson, S. (2019). The effects of cognitive training programs on neurocognitive performance in older adults. *Neuropsychological Rehabilitation*, 29(5), 789-810.

<sup>9</sup> Harris, R., & Miller, K. J. (2018). Brain plasticity and neurodegenerative diseases: Implications for intervention. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 85, 326-344

<sup>10</sup> Johnson, A. B., & Roberts, L. J. (2017). Sensory stimulation therapy for dementia: A review. *Aging & Mental Health*, 21(7), 698-711.

wertgeschätzt zu werden. Respekt, Würde, Vertrauen und Gleichheit sind grundlegende Werte in unserer Arbeit mit den Bewohnern der geschützten Wohneinheit.

Es ist entscheidend, im Team eine Sichtweise zu fördern, die sich auf die Fähigkeiten der Bewohner konzentriert und nicht auf ihre Defizite. Allzu oft werden Bewohner auf ihren Krankenstatus reduziert, wodurch ihre Unfähigkeit hervorgehoben wird. Unser psychologischer Ansatz muss sich darauf konzentrieren, was jede Person noch erreichen kann, um die Therapieziele und die vorgeschlagenen Aktivitäten bestmöglich anzupassen. Dieser Ansatz erfordert eine fundierte Kenntnis der Bewohner, unterstützt durch eine detaillierte Biografie, um sinnvolle Aktivitäten anzubieten, die an die Fähigkeiten jedes Einzelnen angepasst sind.

Der Umgang mit reaktiven Verhaltensweisen (Unruhe, Schreien, Aggressivität, Desorientierung, Angst, Weinen usw.) ist ebenfalls ein wesentlicher Aspekt der psychologischen Betreuung in Zusammenarbeit mit dem Pflorgeteam und anderen Therapeuten (Ergotherapeuten, Physiotherapeuten, Logopäden). Wir bevorzugen nicht-medikamentöse Therapien, um den Einsatz bestimmter Psychopharmaka zu vermeiden, die das Sturzrisiko, die Apathie und die Verschlimmerung kognitiver Beeinträchtigungen erhöhen können. Dazu nutzen wir Hilfsmittel wie den Therapiezug, die Roboterkatze (die für Beruhigung sorgt und emotionale Gespräche anregt) und Ausflüge außerhalb der geschützten Wohneinheit (mit vielfältigen sensorischen Reizen und sozialen Interaktionen).

### *Aufgaben des Psychologenteams*

Das Psychologenteam spielt eine entscheidende Rolle bei der Unterstützung von Menschen mit Demenz, indem es eine nachhaltige Präsenz gewährleistet und zahlreiche, auf die Bedürfnisse abgestimmte Aktivitäten anbietet. Hier finden Sie einen Überblick über die Arbeit des Teams mit diesen Bewohnern.

- Die Psychologen nutzen abwechslungsreiche Workshops zur kognitiven Stimulation, die dazu beitragen, die geistigen Fähigkeiten und Denkprozesse ihrer Kunden zu verbessern.

- Einzel Sitzungen:

In Einzelsitzungen wird die Vorgehensweise an die spezifischen Bedürfnisse der Bewohner und die verfügbaren Ressourcen angepasst. Das verwendete Material variiert zwischen traditionellen Werkzeugen wie Papier und Bleistift bis hin zu spezifischen Spielen auf Tablets. Diese Sitzungen zielen auf die Stimulation verschiedener kognitiver Funktionen wie Aufmerksamkeit, Gedächtnis, geistige Flexibilität, exekutive Funktionen und Sprache ab. Ziel ist es, individuell an den kognitiven Fähigkeiten jedes Bewohners zu arbeiten und dabei seine besonderen Schwierigkeiten zu berücksichtigen und gleichzeitig die Hauptaspekte der kognitiven Stimulation beizubehalten.

- Gruppensitzungen:

*Der Kunstworkshop* ist eine besondere Aktivität, die während der von der Tagespflegestelle organisierten Feiern organisiert wird. Er bietet den Teilnehmern die Möglichkeit, mit Farben persönliche Dekorationen zu schaffen und ihre Gefühle durch Kunst auszudrücken. Dieses Erlebnis steigert das Selbstwertgefühl, indem es den Bewohnern ermöglicht, ihre Kreativität zu entfalten und ihre Erfolge mit anderen zu teilen.

- Psychologische Unterstützungssitzungen umfassen Elemente wie aktives und einfühlsames Zuhören sowie geführte Interviews. Sie werden an die individuellen Bedürfnisse jedes Einzelnen angepasst, egal ob es sich um einmalige oder wiederkehrende Probleme handelt. Ziel dieser Sitzungen ist es, einen sicheren Raum zu bieten, in dem die Teilnehmer sich frei äußern, ihre Gefühle und Gedanken erforschen und Unterstützung erhalten können, die auf ihre spezifische Situation zugeschnitten ist. Die Arbeit an den Zielen wird entweder vom Bewohner selbst oder vom psychologischen Team entsprechend den ermittelten Bedürfnissen festgelegt. Diese Ziele werden schrittweise über einen definierten Zeitraum behandelt und ermöglichen so eine strukturierte Arbeit, die an die spezifischen Bedürfnisse jedes Einzelnen angepasst ist.

- Entwicklung einer personalisierten Betreuung entsprechend den individuellen Bedürfnissen jedes Bewohners und unter Berücksichtigung seiner spezifischen Pathologie, wie z. B. der Einsatz der Therapiepuppe für Menschen, die an fortgeschrittener Alzheimer-Krankheit mit Verhaltensstörungen leiden.

- Ermutigung der Bewohner, ihre Gefühle und Empfindungen auszudrücken.

- Sorgfältige Beobachtung möglicher Verhaltensänderungen der Bewohner und gegebenenfalls Planung einer ärztlichen Konsultation, insbesondere bei der Gefahr eines Suizidversuchs.
  
- Erleichterung der Vermittlung zwischen den Bewohnern untereinander bei Konflikten oder Schwierigkeiten.
  
- Meldung wichtiger Ereignisse, wenn sich die Bewohner nicht wohl dabei fühlen, dies selbst zu tun.
  
- Durchführung kognitiver, emotionaler und verhaltensbezogener Beurteilungen im Rahmen von AD-Beurteilungen oder bei spezifischen Anfragen.
  
- Gewährleistung der Kommunikation und der Koordination zwischen dem Bewohner, seiner Familie, den Pflegekräften und dem Arzt, falls erforderlich; Ausübung der Rolle als Bindeglied und Weiterleitung von Informationen.

## 8.5. Beschreibung eines typischen Tages in der UA

- *Morgens*

6:30 – 10:00 Uhr: Wecken der Bewohner, individuelle Hygienepflege, Toilette und Unterstützung bei der Pflege durch das Pflegepersonal unter Berücksichtigung des Rhythmus jedes Bewohners.

8:15-10:00 Uhr: Personalisiertes Frühstück unter Berücksichtigung der Essensvorlieben und der medizinischen, ethischen oder religiösen Ernährungsgewohnheiten der Bewohner. Der Restaurant-Service bringt das Frühstück und die Krankenpflegerin überwacht die Einnahme der Medikamente während des Essens.

- *Therapeutische Morgenanimation*

Zeitungslektüre, um über aktuelle Ereignisse informiert zu bleiben und den Austausch unter den Bewohnern zu fördern.

Sanfte Gymnastik und Flüssigkeitszufuhr für einen dynamischen und anregenden Start in den Tag.



Wir können drei Tätigkeitsbereiche kategorisieren, die wir für die UA anbieten:

- therapeutische Aktivitäten wie kognitive Stimulationssitzungen zur Aufrechterhaltung der kognitiven Funktionen (Aufmerksamkeit, Sprache, Gedächtnis, logisches Denken usw.)
- Freizeitaktivitäten wie Tanz-, Gesangs-, Zeichen- und Malkurse sowie Kochworkshops, die dazu beitragen, Verhaltensstörungen zu verringern und ein tiefes Gefühl des Wohlbefindens zu fördern. Einige Bewohner nehmen sowohl an den Aktivitäten der Residenz als auch an denen der Tagespflegestelle teil.
- Handlungen des täglichen Lebens (z. B. den Tisch decken, den Tisch abräumen, Wäsche zusammenlegen), um die Autonomie zu erhalten.

- *Mittags*

11:30 – 13:00 Uhr: Vorbereitung des Mittagessens unter Beteiligung der Bewohner im Rahmen einer anregenden therapeutischen Aktivität. Tischvorbereitung, Serviettenfalten, Einnehmen der Mahlzeit im Gemeinschaftsraum mit einer Balance zwischen Genuss und Diät.

- *Nachmittags*

13:30 - 14:30 Uhr: Entspannung und Siesta zur Förderung der Erholung und des Wohlbefindens einiger Bewohner und Workshops für diejenigen, die sich nicht ausruhen wollen.

14:30 – 15:30 Uhr: Aktivitäten gemäß dem vom Animateur in Zusammenarbeit mit der Tagespflegestelle erstellten Programm. Je nach Fähigkeiten und Wünschen der Bewohner werden verschiedene Aktivitäten entweder in der UA oder in der Tagespflegestelle angeboten: Teilnahme an der Sonntagsmesse, Fahrten mit dem Therapiezug, Pflege der Pflanzen innerhalb der geschützten Wohneinheit, Wäsche falten, Kochen, Ausflüge mit der Gemeinschaft zu Spaziergängen, Teilnahme an Festen und Aktivitäten, die von der Tagespflegestelle organisiert werden. Einige Bewohner möchten sich mit Aktivitäten beschäftigen, die sie an die Tätigkeiten zu Hause erinnern: Tisch decken und abdecken,

die gewaschene Wäsche in der UA aufhängen und wieder zusammenlegen, im Gemüsegarten gärtnern und die Pflanzen auf der Terrasse pflegen, sanfte Gymnastik betreiben, an kognitiven Spielen oder Workshops teilnehmen und handwerklich tätig sein.

15:30 Uhr: Snack-Pause.

16:30 - 17:30 Uhr: Fortsetzung der laufenden Aktivitäten, Besuche der Familien.

17:30 - 18:00 Uhr: Vorbereitung des Abendessens im Hauptwohnraum in Buffetform, mit der Möglichkeit für die Bewohner, ihre Verwandten zum Essen zu begrüßen.

- Abends

Ab 19:00 - 20:00 Uhr: Hilfe und Pflege beim Schlafengehen, Umziehen und Anziehen der Nachtkleidung.

Nachtwache: Kontrolle alle 2 Stunden, Wechsel und Pflege bei Bedarf, angepasst an die spezifischen Bedürfnisse jedes Bewohners.

Unsere Organisation betont, wie wichtig es ist, Pflege und Aktivitäten individuell zu gestalten und gleichzeitig das Wohlbefinden, die Stimulation und den Komfort der Bewohner den ganzen Tag über zu fördern.

## 9. Leistungsangebote

### 9.1. Leistungsangebote im Verwaltungsbereich

#### **Verwaltungsteam**

Die Residenzleitung ist 40 Stunden anwesend und zwar hauptsächlich während der Öffnungszeiten der Seniorenresidenz.

Unterstützt wird sie von zwei Mitarbeitern, die entsprechend den Öffnungszeiten der Residenz für den Empfang sorgen.

## 9.2. Leistungsangebote im Bereich Hilfe und Pflege

Ein multidisziplinäres Team kümmert sich um die Bedürfnisse der betreuten Personen.

### 9.2.1. Pflorgeteam

Das Pflorgeteam, darunter ein Diplom-Krankenpfleger, ist an allen Tagen rund um die Uhr in der Seniorenresidenz anwesend.

Das Pflorgeteam, das von 6:00 bis 22:00 Uhr arbeitet, setzt sich aus folgenden Qualifikationen zusammen: Krankenpfleger, Altenpfleger, Sozial- und Familienhelfer, Sozial- und Familienhelfer in Ausbildung (Anhang 8: Stellenbeschreibungen des Pflorgeteams).

Die Schicht von 22:00 bis 6:00 Uhr ist mit einem Krankenpfleger und einem Sozial- und Familienhelfer/Sozial- und Familienhelfer in Ausbildung besetzt.

Unser Pflorgeteam spielt eine zentrale Rolle bei der Bereitstellung lebensnotwendiger Dienstleistungen und der Pflege auf ärztliche Verordnung. Die Pflege wird so geplant und durchgeführt, dass den Bewohnern und ihren Familien eine herzliche und professionelle Unterstützung geboten wird.

#### Hier ein Überblick über die Hauptaufgaben:

- Verantwortung für das Wohlbefinden und die Gesundheit der Bewohner und Sorge für deren Komfort und medizinische Bedürfnisse.
- Gewährleistung der Aufsicht und Sicherheit der Bewohner mit Überwachung ihrer körperlichen und emotionalen Sicherheit.

- Integration von Elementen der Psychoedukation, um die Anpassungsfähigkeit zu stärken und das psychische Wohlbefinden zu fördern.
- Gewährleistung der Koordination der Pflege durch Zusammenarbeit mit anderen medizinischen Fachkräften, um einen ganzheitlichen und integrierten Pflegeansatz zu gewährleisten. Darüber hinaus kommen regelmäßig mehrere behandelnde Ärzte in die Residenz, um medizinische Untersuchungen durchzuführen und die Bewohner medizinisch zu betreuen. Die Visiten finden in den Zimmern der Bewohner statt und gewährleisten so deren Privatsphäre.
- Die Überwachung fachärztlicher Besuche in der Praxis oder im Krankenhaus obliegt dem Krankendienst. An allen Tagen der Woche sind drei Begleiter vor Ort, um die Bewohner zu diesen Arztterminen zu transportieren. Um die Mobilität der Bewohner zu gewährleisten, kann der Transport mit Fahrzeugen der Residenz erfolgen, wie TPMR-angepassten Leichtfahrzeugen oder einem TPMR-Kleinbus.
- Im Notfall ist das Pflegeteam darauf vorbereitet, schnell zu reagieren, indem es entsprechende Erste Hilfe leistet und bei Bedarf die Notfallversorgung mit externen medizinischen Diensten koordiniert.
- Jeder Bewohner verfügt über eine Pflegeakte, die den zentralen Dokumentationspunkt für die Pflege- und Therapeutenteams darstellt. Die Akte enthält individuell die Grunddaten des Bewohners, seine Krankengeschichte, Gesundheitsbewertungen, Pflegepläne und Interaktionen mit Bewohnern, um die Kontinuität der Pflege sicherzustellen. Diese Akten werden von Referenten innerhalb des Pflegeteams verwaltet.
- Das Team bietet qualitativ hochwertige Unterstützung und beugt individuellen Risiken vor, basierend auf dem Gesundheitszustand und der Krankengeschichte jedes einzelnen Bewohners. Dies geschieht vor allem durch die Einsetzung von Fachreferenten je Bereich (Hygiene, Sturz/Erhaltung, Ernährung, Schmerzen, Palliativpflege, Wunden und Heilung), die als Garanten und Ressourcen für ihre Kollegen fungieren.
- Sie kümmern sich um die Körperpflege nach dem Tod und begleiten und unterstützen die Familie und Angehörigen in dieser schweren Zeit.

### Pflegeakten:

Unsere beiden Referenzanwendungen für Dokumentation und Pflegeplanung sind in Mocca Grips zusammengefasst. Die Pflegeakte enthält im Wesentlichen folgende Elemente:

## **Administrativ**

- Pflege: Überweisungsformular (ohne Medikationsplan) alle drei Monate, sofern keine größeren Änderungen vorliegen.
- Vertragsdokumente: [Aufnahmevertrag](#), Untervertrag, Erklärung zur Schlüsselbereitstellung
- Persönliche Dokumente: [Ausweispapiere](#) / [Sozialversicherungsausweis](#) / [Zusatzkasse](#), [Vertrauensperson](#), Dokumente über das Lebensende (Patientenverfügung, mutmaßlicher Wille, Entscheidungshilfeblatt, ...), Pflegebescheid (Entmündigung/Vormundschaft/Rechtsschutz)
- Rechnungsstellung und Finanzierung: FNS/Sozialhilfe/Sozialtarif, Kostenvoranschlag
- Pflegeversicherung: [Bescheid der Pflegeversicherung](#), Erstattungsbeleg für Palliativpflege und Verlängerungen
- Sonstiges: Analyse der Aufnahmekapazität, Übernahmebestätigung Hospilux/SMA

## **Aufnahme**

- Medizinische Berichte: Krankenhausberichte, Facharztberichte, Untersuchungsergebnisse/Bildgebung/Blutbild
- Rezepte: [Alle aktuellen Rezepte](#), Erstattungsbeleg für die Behandlungen
- Sonstiges: PCA-Überwachungsblatt, Morphininjektions-Beobachtungsblatt, Lebensprojekt-Dokumente (anstehende Integration der Daten in Grips).

**Legende:** [Gemeinsamer Stamm für alle Akten](#) / [Ergänzender Stamm je nach PEC](#)

(Anhang 9: Raster der physischen Akte)

### 9.2.2. Therapeutenteam

Dieses Team arbeitet von Montag bis Freitag im Zeitrahmen +/- von 7:00 bis 17:00 Uhr.

Es besteht aus Ergotherapeuten, Physiotherapeuten, Logopäden und Psychologen. (Anhang 10: Stellenbeschreibungen des Therapeutenteams). Der Ernährungsberater

verstärkt das Team gemeinsam mit dem Logopäden (Anhang 11: Stellenbeschreibung des Ernährungsberaters).

Das Therapeutenteam untersteht der Leitung der AAI, die wiederum der Gesamtleitung der AAI-Aktivitäten untersteht.

### 9.2.3. Aufgaben des Therapeutenteams

Bei der Begleitung und Therapie von Senioren setzen sich alle Therapeuten dafür ein, die Autonomie und Unabhängigkeit der Bewohner in ihren ATL zu erhalten und zu verbessern.

Je nach den von den Bewohnern geäußerten Bedürfnissen und Wünschen begleiten und unterstützen sie diese und schlagen Anpassungen vor, wenn die Fähigkeiten zu Autonomie und Unabhängigkeit nachlassen.

Zu diesem Zweck führt diese Therapeutengruppe spezifische Abklärungen durch und gewährleistet eine strenge Überwachung, die die notwendigen Anpassungen der Bedeutung der Interdisziplinarität und der Komplementarität der verschiedenen Berufe ermöglicht.

Alle zwei Wochen nehmen die Therapeuten an multidisziplinären Synthesitzungen teil, um Situationen zu besprechen, die Behandlungsschwierigkeiten aufwerfen.

Zwei- bis dreimal im Jahr trifft sich jede Disziplin, um die Organisation der Teams und die Verteilung der Arbeit in den verschiedenen SASD und angeschlossenen Einrichtungen zu aktualisieren und eine Inventur der Ausrüstung vorzunehmen.

Die Therapeuten treffen sich außerdem alle drei Monate, um die Verteilung der AAI der Bewohner, die von der AD profitieren, zu planen, je nachdem, welche Bedürfnisse sie vorrangig haben oder wie sich ihr Gesundheitszustand entwickelt. Diese Planung erfolgt in enger Zusammenarbeit mit dem Leiter der Pflege, dem Leiter der Animation und des sozialen Lebens sowie dem Leiter der AAI.

Für uns als Ergotherapeuten ist das wichtigste Ziel, bei den älteren Menschen die Fähigkeiten sicher, selbständig und effektiv zu erhalten, wiederherzustellen oder zu ermöglichen, die sie ausführen wollen oder müssen. Wir streben auch danach, Behinderungssituationen zu verhindern, zu reduzieren oder zu beseitigen, indem wir ihren

Seite 42 von 323

Lebensstil und ihr Umfeld in einem ganzheitlichen Ansatz berücksichtigen. Unsere Aufgabe ist es, die Autonomie und Lebensqualität der Bewohner sowie ihrer Betreuer im Alltag zu verbessern.

Um diese Ziele zu erreichen, greifen wir auf unterschiedliche Weise ein:

- Wir stärken, stimulieren und erhalten die Beteiligung älterer Menschen an ihren täglichen Aktivitäten wie Essen, Anziehen, Waschen und Freizeitaktivitäten. Wir analysieren die Faktoren, die ihre Leistung beeinflussen, und wirken auf die Hindernisse ein, während wir die fördernden Faktoren optimieren. Dies kann die Wiederherstellung defizitärer Kapazitäten, den Einsatz von Kompensationsstrategien, die Anpassung von Aktivitäten und die Gestaltung des Umfelds umfassen.
- Wir arbeiten daran, die Mobilität und Transferfähigkeit älterer Menschen durch Beratung, Anpassung und Empfehlung technischer Hilfsmittel zu verbessern und/oder zu erhalten. Wir unterstützen sie auch bei Rehabilitationssitzungen zur Stärkung, Wiederherstellung oder Anregung ihrer motorischen Fähigkeiten.
- Wir engagieren uns in der Rehabilitation kognitiver Beeinträchtigungen, indem wir verbleibende kognitive Funktionen stärken, um die Teilnahme an täglichen Aktivitäten zu erleichtern. Wir unterstützen Bewohner bei der Entwicklung von Kompensationsstrategien und passen Aktivitäten an, um ihre Lebensqualität zu verbessern.
- Wir identifizieren und analysieren Risikofaktoren für Stürze sowie Aspekte in der Umgebung, die dazu beitragen können. Wir beraten bei der Gestaltung der Umgebung, empfehlen technische Hilfsmittel und bieten Programme zur Reduzierung dieser Risiken an, während wir gleichzeitig sichere Strategien für alltägliche Aktivitäten entwickeln.
- Wir beraten zur Positionierung und Installation, um Haltungstörungen im Sitzen oder Liegen vorzubeugen, und empfehlen Anpassungen für Rollstühle, um eine maximale Teilnahme an alltäglichen Aktivitäten zu fördern.
- Wir bieten, erproben und schulen den Umgang mit verschiedenen technischen Hilfsmitteln zur Förderung der Autonomie und Unabhängigkeit älterer Menschen. Dazu gehören Hilfsmittel für Mobilität, Essen, Toilettengang, Freizeit, Kognition und Gleichgewicht sowie die Förderung der Akzeptanz dieser technischen Hilfsmittel.

Zusammenfassend besteht unsere wesentliche Aufgabe als Ergotherapeuten darin, ältere Menschen durch die Verbesserung verschiedener Aspekte ihres täglichen Lebens zu unterstützen, um ihre Autonomie, Unabhängigkeit und Lebensqualität zu stärken.

Als Physiotherapeuten ist es unser vorrangiges Ziel, funktionelle physiologische Störungen wie Bewegungs- und Haltungsprobleme gezielt anzusprechen und zu behandeln, indem wir auf die natürlichen Anpassungsmechanismen des Körpers zurückgreifen. Um Einschränkungen der Körperfunktionen vorzubeugen oder zu beseitigen, setzen wir verschiedene, individuell auf den Bewohner abgestimmte Techniken ein. Diese Methoden umfassen sowohl aktive Übungen, die der Bewohner selbstständig durchführt, als auch passive Bewegungen, die vom Physiotherapeuten durchgeführt werden.

*Unsere Aufgaben konzentrieren sich auf mehrere Schlüsselbereiche:*

- Wir spielen eine entscheidende Rolle bei der Bewältigung häufiger altersbedingter körperlicher Probleme wie Rückenschmerzen, Krampfadern, Flüssigkeitsansammlungen und Gelenkverschleiß. Durch unsere Unterstützung können ältere Menschen nicht nur kurzfristig ihre Beschwerden lindern, sondern auch langfristig ihre Haltung korrigieren.
- Physiotherapie ermöglicht es, durch gezielte therapeutische Behandlungen Schmerzen nachhaltig zu lindern und Verspannungen in Gelenken und Muskeln zu lösen. Diese Interventionen tragen dazu bei, die Mobilität zu erhöhen und eine größere Autonomie im täglichen Leben zu fördern, indem sie älteren Erwachsenen die Möglichkeit geben, aktiv an ihren täglichen Aktivitäten teilzunehmen.
- Wir führen Sturzpräventionsprogramme durch, die gezielte Übungen zur Stärkung der Muskulatur und zur Verbesserung des Gleichgewichts umfassen und so das Sturzrisiko deutlich reduzieren und schwere Verletzungen verhindern. Darüber hinaus spielt die Physiotherapie eine entscheidende Rolle bei der Förderung der psychischen Gesundheit. Durch die regelmäßige Teilnahme an Sitzungen können ältere Erwachsene von einer besseren Schmerzbehandlung und einer verbesserten Schlafqualität profitieren, was dazu beiträgt, Stress, Angstzustände und Depressionen zu reduzieren.



Zusammenfassend lässt sich sagen, dass unser Gesamtansatz als Physiotherapeuten darauf abzielt, die Lebensqualität älterer Menschen zu verbessern, indem wir sowohl ihre physischen als auch psychischen Bedürfnisse berücksichtigen.

Als Psychologen in der Einrichtung verpflichten wir uns, den Verhaltenskodex und die Ethik unseres Berufs strikt einzuhalten und dabei grundlegende Prinzipien wie die Achtung der Würde der Person, das Berufsgeheimnis und die Vertraulichkeit von Gesprächen hervorzuheben.

*Unsere klinischen und therapeutischen Interventionen richten sich an drei Hauptzielgruppen:*

a) Bewohner der Residenz:

- Wir sind bestrebt, eine solide therapeutische Allianz aufzubauen, was besonders wichtig ist, wenn sich eine Person nicht für eine Aufnahme in die Residenz entschieden hat (nach einem Krankenhausaufenthalt oder aufgrund einer Entscheidung der Familie).
- Unser Ziel ist es, die Anpassung an den neuen Wohnort zu fördern, indem wir die Teilnahme an Gruppenaktivitäten aktiv unterstützen und den Bewohnern helfen, ihren Wohnraum individuell zu gestalten.
- Wir bieten Coaching- und Unterstützungssitzungen an, um die psychische Gesundheit und das allgemeine Wohlbefinden der Bewohner zu fördern.
- Für Menschen mit psychiatrischen Erkrankungen bieten wir klinische Betreuung einschließlich Psychoedukation, emotionalem Management und anderen therapeutischen Techniken.
- Wir bieten Bewohnern mit neurodegenerativen Erkrankungen spezifische Unterstützung, helfen bei der Bewältigung reaktiven Verhaltens und bieten Unterstützung bei damit verbundenen Angst- und Stimmungsstörungen.
- Wir arbeiten aktiv daran, die Autonomie der Bewohner zu stärken, indem wir ihnen bei der Entscheidungsfindung helfen und ihre Fähigkeit unterstützen, die Kontrolle über ihr Leben auszuüben.

- Sterbebegleitung ist ein integraler Bestandteil unserer Praxis, einschließlich der Beantwortung von Fragen zu Patientenverfügungen und zu Bestimmungen für das Lebensende.
- Wir führen regelmäßig klinische Untersuchungen durch, um die Entwicklung psychologischer und psychiatrischer Symptome zu überwachen und passen unsere Interventionen entsprechend an.
- Es werden auch jährliche kognitive Beurteilungen durchgeführt, um die kognitiven Funktionen der Bewohner zu beurteilen und unsere Interventionsziele anzupassen.
- Wir implementieren kognitive Stimulationsaktivitäten für Einzelpersonen und Gruppen, um die kognitiven Funktionen aufrechtzuerhalten und soziale Interaktionen zu fördern.
- Es werden abwechslungsreiche Aktivitäten wie Koch-, Kreativ- und Erinnerungsveranstaltungen organisiert, um soziale Interaktionen zu fördern, das Selbstwertgefühl zu stärken und persönliche Erfahrungen zu bereichern.
- Wir fördern die Teilnahme an unterhaltsamen und sinnvollen Aktivitäten, die darauf abzielen, die Stimmung zu stabilisieren, das Selbstwertgefühl zu stärken und das allgemeine Wohlbefinden zu verbessern.

#### b) Familiäre Förderung der Bewohner:

- Wir bieten den Familien von Bewohnern, die an neurodegenerativen Erkrankungen leiden, spezielle Unterstützungsgespräche an.
- Wir fördern die Psychoedukation von Familien über diese Krankheiten, indem wir Informationen über die Krankheit selbst sowie Ratschläge zu geeigneten Einstellungen und Kommunikationsansätzen bereitstellen.
- Wir veranstalten therapeutische kulinarische Gruppen, die Familien und Bewohner zusammenbringen und so angenehme Momente des Austauschs bieten, gleichzeitig die familiären Bindungen stärken und gegenseitige Unterstützung zwischen den Familien und unserem Team ermöglichen.

#### c) Pflgeteams:

- Wir nehmen aktiv an wöchentlichen Übergaben mit den Gesundheitsteams teil, um die täglichen Fortschritte der Bewohner genau zu überwachen.

- Wir bieten pflegenden Angehörigen wesentliche Unterstützung bei der Bewältigung schwieriger Situationen wie Aggression oder reaktivem Verhalten sowie in den komplexen Phasen des Lebensendes.
- Wir spielen eine Rolle bei der Förderung ethischer und deontologischer Überlegungen angesichts sensibler Situationen, insbesondere in Bezug auf das Lebensende.

Als Psychologen in der Residenz ist es unsere Aufgabe, Bewohner, ihre Familien und Pflgeteams aktiv zu unterstützen, indem wir angepasste Interventionen anbieten, bei denen die Achtung der Menschenwürde, die Vertraulichkeit und das allgemeine Wohlergehen der von uns begleiteten Personen im Mittelpunkt stehen.

Als Logopäden besteht unsere grundlegende Aufgabe darin, eine spezialisierte Rehabilitation zur wirksamen Behandlung von Sprach-, Kommunikations-, Schluck- und kognitiven Störungen wie Gedächtnis und Aufmerksamkeit bei Bewohnern der Residenz anzubieten.

*Hier die verschiedenen Facetten unserer Intervention:*

Prävention, Beurteilung und Behandlung von Schwierigkeiten:

- Unsere Aufgabe beginnt mit der Prävention, Beurteilung und Behandlung spezifischer Störungen, mit denen jeder Bewohner konfrontiert ist. Wir passen unsere Interventionen an die individuellen Bedürfnisse an und berücksichtigen degenerative oder neurodegenerative Pathologien, um die Kommunikation und die mündlichen Fähigkeiten so lange wie möglich aufrechtzuerhalten, wobei wir häufig Formen der nonverbalen Kommunikation nutzen.

Einzel- und Gruppensitzungen:

- Wir organisieren Einzel- oder Gruppentherapiesitzungen in enger Zusammenarbeit mit dem Pflgeteam. Diese Sitzungen beinhalten den Einsatz verschiedener Therapiemethoden wie zum Beispiel des Therapiezuges. Die von uns durchgeführten logopädischen Beurteilungen basieren auf eingehenden klinischen Beobachtungen und spezifischen Beurteilungen, was es uns

ermöglicht, unsere Interventionen individuell zu gestalten und dabei die Lebensgeschichte und die individuellen Vorlieben jedes einzelnen Bewohners zu berücksichtigen.

#### Frühzeitige Intervention und Erhaltung von Fähigkeiten:

- Frühzeitiges Eingreifen ist für unsere Arbeit von entscheidender Bedeutung, um degenerative Auswirkungen zu verzögern und die mündlichen und schriftlichen Kommunikationsfähigkeiten zu verbessern. Dies trägt dazu bei, ein aktives soziales Leben aufrechtzuerhalten und Isolation zu verhindern. Neben der Arbeit an der Kommunikation konzentrieren wir uns auch auf Aufmerksamkeit, Gedächtnis und Sprachrehabilitation, einschließlich Stimme und Artikulation.

#### Lebensmittelsicherheit:

- Wenn es um Lebensmittelsicherheit geht, ergreifen wir vorbeugende Maßnahmen, um das Risiko von Fehlverhalten zu verringern. Dazu gehören Haltungsanpassungen und Empfehlungen zu Lebensmitteltexturen in enger Zusammenarbeit mit Ernährungsberatern und dem Restaurantservice. Darüber hinaus schulen wir Betreuer und Pädagogen, damit diese während der Mahlzeiten angemessene Betreuung leisten und so die Risiken für die Bewohner minimieren können.

#### Beratung und Information:

- Schließlich spielen wir eine wesentliche Rolle bei der Beratung und Information des Gesundheitsteams und der Familien der Bewohner. Wir helfen ihnen, die spezifischen Beschwerden zu verstehen, und bieten ihnen praktische Ratschläge, wie sie die besten Praktiken anwenden können, um die Bewohner im Alltag bestmöglich zu unterstützen.

Unser Ziel als Logopäden ist es, mit Fachwissen die Lebensqualität der Bewohner zu verbessern, indem wir ihre Störungen individuell behandeln und eng mit dem gesamten Gesundheitsteam und den Familien zusammenarbeiten.

## 9.2.4. Koordination

Die Pflegekoordination wird an 5 Tagen die Woche, 8 Stunden am Tag durch einen für die Pflege verantwortliche Krankenpfleger sichergestellt. Bei Abwesenheit übernimmt sein Stellvertreter die Koordination.

Um die Wohnstrukturen bestmöglich zu organisieren, haben wir eine solide Organisationsstruktur eingerichtet, die das effiziente Management einer hochqualitativen Betreuung gewährleistet (Anhang 12: Organigramm der Firma Päiperléck).

Jedes Mitglied unseres Teams spielt eine wesentliche Rolle bei der Erfüllung unserer Mission, die darin besteht, unseren Bewohnern aufmerksame, persönliche und professionelle Pflege, Aktivitäten und Unterstützung zu bieten.

### Die Pflegedirektorin/Geschäftsführerin

An der Spitze unserer Organisation steht die Pflegedirektorin/Geschäftsführerin.

Sie definiert die strategische Vision der Residenzen, der Pflegestellen für die mobile Pflege, gewährleistet die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und sorgt für eine optimale Koordination aller Beteiligten.

### Die Gesamtleitung Residenzen

Direkt der Pflegedirektion unterstellt ist die Gesamtleitung Residenzen, die die Residenzleitung beaufsichtigt. Sie ist verantwortlich für die operative Gesamtstrategie unserer Residenzen und stellt sicher, dass diese mit dem gesetzlichen Rahmen und den Qualitätsstandards übereinstimmen. Sie ist nicht nur für die Führung ihres Teams verantwortlich, sondern positioniert sich auch als Führungskraft.

### Die Residenzleitung

Die Residenzleitung ist der Gesamtleitung Residenzen unterstellt. Sie ist für die ihr zugewiesene Struktur und das technische Team (Hausverwaltung) verantwortlich. Sie

koordiniert die Leistungen und steht in ständiger Kommunikation mit dem Pflorgeteam und der Pflegeleitung sowie anderen Diensten: Tagespflegestätte, Reinigung, Verpflegung, Therapeuten. Sie steht Bewohnern und Familien/Angehörigen als Ansprechpartner zur Verfügung und sorgt für eine reibungslose Kommunikation zwischen allen in der Residenz arbeitenden Teams. Sie sorgt für den ordnungsgemäßen Betrieb der Residenz und für das Wohlergehen der Bewohner. Sie organisiert und koordiniert die betrieblichen Aktivitäten ihrer Residenz unter Einhaltung von Qualitäts- und Sicherheitsstandards (Anhang 13: Stellenbeschreibung der Residenzleitung).

### Die Gesamtleitung Pflegeaktivitäten in den Residenzen

Direkt unter der Leitung der Pflegedirektorin beaufsichtigt die Gesamtleitung Pflegeaktivitäten in den Residenzen die Pflegeleitung. Sie ist verantwortlich für die operative Gesamtstrategie unserer Krankendienste und stellt sicher, dass diese mit dem gesetzlichen Rahmen und den Qualitätsstandards übereinstimmen. (Anhang 14: Gesamtleitung Pflegeaktivitäten in den Residenzen)

### Die Pflegeleitung

Die Pflegeleitung ist der Gesamtleitung Pflegeaktivitäten in den Residenzen für die Residenzen unterstellt und für das Pflorgeteam verantwortlich. Sie arbeitet eng mit der Residenzleitung und ihren Kollegen zusammen, die für andere Dienstleistungen verantwortlich sind: Tagespflegestätte, Hauswirtschaft, Verpflegung, Therapeuten.

Sie gewährleistet die tägliche Verwaltung der Pflegeeinrichtung, garantiert die Organisation der Pflege für die Bewohner, betreut die in der Pflegeeinrichtung eingesetzten Mitarbeiter, gewährleistet die Qualität und die Kontrolle der erbrachten Leistungen, wendet die geltenden Richtlinien, Entscheidungen und Verfahren an, wendet die Präventionsmaßnahmen im Bereich der Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz an, gewährleistet eine kontinuierliche Weiterbildung der in der Residenz eingesetzten Mitarbeiter. (Anhang 15: Stellenbeschreibung der Pflegeleitung).

Diese klar definierte Organisationsstruktur gewährleistet ein konsequentes Management, eine transparente Kommunikation und eine qualitativ hochwertige Betreuung und Begleitung unserer Bewohner.



Jede Verantwortungsebene spielt eine entscheidende Rolle für den Erfolg der Aufgabe und die Sicherstellung des Wohlergehens der Bewohner, indem wir die Pflegestandards und gesetzlichen Anforderungen in Luxemburg erfüllen.

## 9.3. Organigramm der Residenz







## 9.4. Angebote von Dienstleistungen im Restaurantbereich

Das Restaurant-Serviceteam ist täglich an allen sieben Tagen der Woche zu zwei unterschiedlichen Zeitfenstern anwesend: das Morgenteam von 6:30 bis 15:00 Uhr und das Abendteam von 11:15 bis 19:45 Uhr. Dieses Team besteht aus qualifizierten Gastronomiefachkräften. Dazu zählen engagierte Kellner und Mitarbeitende der Hauptküche, die den ganzen Tag über einen reibungslosen und qualitativ hochwertigen Service gewährleisten.

Dieses Team steht direkt unter der Verantwortung des Restaurantleiters, der seinerseits dem Restaurantmanager und der Generaldirektion untersteht.

Wir bieten vier Leistungen an, das Frühstück in Buffetform, das Mittagessen bestehend aus einer Vorspeise, einem warmen Hauptgericht und einem Dessert, einen Nachmittagssnack und schließlich das Abendessen in Buffetform.

Die Tagesmenüs wechseln täglich und werden von unserem Team der „Menükommission“ mit Unterstützung unseres Ernährungsteams erstellt. Die Zubereitung erfolgt in unserer Hauptküche, die sich in der Residenz „Am Wéngert“ in Canach befindet, einer komplett von uns betriebenen Residenz.

Die Lieferungen erfolgen fünfmal pro Woche an alle unsere Einrichtungen.

Nach der Anlieferung vor Ort werden die Zubereitungen und Waren anschließend in den Küchen unserer Restaurants aufbereitet, von unserem Küchenteam angerichtet und anschließend von unseren Serviceteams in unseren Restauranträumen serviert.

Die gesamte Dienstleistung wird mit Hilfe des Betreuungspersonals für die Unterstützung und Überwachung der Ernährung durchgeführt.

Ihre Hauptaufgabe bleibt die Zufriedenheit aller unserer Bewohner und die Sicherstellung, dass sie eine angenehme Zeit in unseren Restaurants verbringen, aber auch andere ebenso wichtige Aufgaben fallen in ihren Verantwortungsbereich:

- Vorrats-, Bestands- und Bestellverwaltung,

- Vorbereitung des Speisesaals, um die Bewohner zu empfangen; Bedienung am Tisch,
- Die Köche sind in allen Aspekten der Essenzubereitung kompetent und stellen sicher, dass die aktuellen HACCP-Standards, der von unserem Ernährungsteam und unseren Logopäden erstellte Ernährungsplan (spezifische Diät), die Einschränkungen und die Wünsche jedes Bewohners eingehalten werden.
- Sie halten sich an die Vorgaben zur Reinigung der verschiedenen Räume, der ihnen zur Verfügung stehenden Maschinen/Geräte und des Mobiliars. Dies alles erfolgt gemäß den geltenden Standards (**Anhang 16:** Stellenbeschreibungen im Restaurant-Service).

Von Bewohnern, die in ihrer Unterkunft essen möchten, wird ein Zuschlag pro Mahlzeit verlangt, außer im Krankheitsfall und bei Einschränkungen im Zusammenhang mit einem Arzttermin.

## 9.5. Angebote von Dienstleistungen im Bereich Haushaltsführung und Wäscherei

Das Team arbeitet in zwei Zeitfenstern: Montag bis Freitag von 7:30 bis 16:00 Uhr oder Dienstag bis Samstag zur gleichen Zeit. Eine Mitarbeiterin ist von Montag bis Freitag von 9:30 bis 18:00 Uhr anwesend. Jedes Teammitglied arbeitet abwechselnd an einem Sonntag im Monat von 7:00 bis 13:30 Uhr.

Das Haushalts- und Wäschereiteam ist der Leitung der Reinigungstätigkeiten unterstellt. Dieses Team reinigt die gesamte Residenz und pflegt auf Wunsch auch die Wäsche der Residenz und bestimmter Bewohner. (Anhang 17: Stellenbeschreibungen für Haushaltsführung und Wäscherei).

## 9.6. Leistungen der Hausverwaltung

Unser Hausverwalter arbeitet von Montag bis Freitag 8 Stunden am Tag, um die Instandhaltung der Residenz und ihrer Umgebung sicherzustellen und bei Bedarf verschiedene kleinere Arbeiten für die Residenz und ihre Bewohner auszuführen. Er verfügt über eine Werkstatt mit allen für seine Aufgaben notwendigen Materialien im 1. Untergeschoss.

Der Hausverwalter untersteht hierarchisch der Residenzleitung und sorgt für eine effektive Koordinierung seiner Aufgaben innerhalb der Residenz. Darüber hinaus steht im Falle einer Arbeitsüberlastung oder eines Notfalls ein weiterer Hausverwalter als Springer zur Verfügung, der gelegentliche Unterstützung leistet und so die Kontinuität der Dienstleistungen gewährleistet.

## 9.7. Angebote von Dienstleistungen im Bereich Animation und Sozialleben

Das pädagogische Team der Tagespflegestätte ist an fünf Tagen in der Woche von 8:30 bis 17:00 Uhr anwesend. In einer Station wird außerdem einmal im Monat eine Präsenz organisiert, um die Bewohner am Wochenende zu betreuen. Sie besteht aus dem Leiter der Tagespflegestätte, einem Krankenpfleger, Pädagogen, Altenpflegern und Sozial- und Familienhelfern, die eine umfassende und vielfältige Betreuung gewährleisten. Die Tagespflegestätte verfügt über einen großen Mehrzweckraum, der sich auf der Etage -1 der Seniorenresidenz befindet. Angeschlossen ist eine voll ausgestattete Küche sowie eine mit entspannenden Sesseln eingerichtete Sitzecke. Das Team ist auch in den verschiedenen anderen Bereichen der Residenz tätig. In der Seniorenresidenz sind im Erdgeschoss die Aktivitäten häufig auf weniger selbstständige Menschen (mit einem höheren Abhängigkeitsgrad) und Menschen mit Demenzerkrankungen ausgerichtet, sodass gezielte und personalisierte Aktivitäten angeboten werden können, die auf die Bedürfnisse und Wünsche der Betroffenen zugeschnitten sind. In kreativen Workshops, beim Singen, bei kognitiven Spielen, sanfter Gymnastik und Rommé-Spielen wird an allen Bereichen (pädagogische Handlungsfelder) gearbeitet.

### 9.7.1. Die Aufgaben des Teams

- Das Team entwickelt und implementiert sozialpädagogische Maßnahmen für die Pflegebedürftigen, basierend auf spezifischen und identifizierten individuellen Zielen. Diese Maßnahmen werden in Form kollektiver Begleitung angeboten und organisiert.
- Die angebotenen Aktivitäten berücksichtigen nach Möglichkeit die Interessen der älteren Menschen, um ihr Engagement und ihre Freude zu gewährleisten.
- Bei der Aufnahme und alle drei Monate wird eine Bilanz erstellt, wobei für jede Person eigene Ziele festgelegt werden.
- Die Sozialisierung wird gefördert, um Rückzug und Isolation zu vermeiden.

### 9.7.2. Beispiel vorgeschlagener Aktivitäten

- Jeden Monat werden, in Zusammenarbeit mit den Bewohnern, in den Lebensbereichen Dekorationen nach Themen aufgestellt, die mit den Feierlichkeiten des Kalenders und den luxemburgischen Traditionen verbunden sind.
- Es werden manuelle und künstlerische Aktivitäten, wie Töpferwerkstätten in Zusammenarbeit mit der Tagespflegestelle von Bettemburg und Gartenarbeit mit Gemüsegarten und Blumen, eingerichtet, um den Bewohnern die Möglichkeit zu geben, sich kreativ auszudrücken, auch in der UA.
- Ein Besuchshund kommt einmal pro Woche, um den Kontakt, den Austausch und die Spaziergänge mit den Bewohnern zu fördern.
- Es werden verschiedene Workshops wie Singen, Kochen und Gymnastik veranstaltet, die das Wohlbefinden und die Entfaltung der Bewohner fördern sollen.
- Mit der Maison Relais „Un der Atert“ in Bissen findet im Wechsel zwischen den beiden Einrichtungen ein monatlicher Austausch statt. Diese Treffen beinhalten verschiedene Ausflüge, wie z. B. Ausflüge in den Park von Mersch mit einem Imbiss, Besuche der Jahresabschlussaufführung der Kinder und Ausflüge außer der Reihe, wie z. B. ein Bowling- oder Restaurantbesuch.
- Es werden externe Ausflüge organisiert, wie z. B. ein Tag auf dem Schiff Marie-Astrid, Besuche in den Werkstätten alter Berufe, die Schobermesse, die Teilnahme an religiösen Feiern und der Oktavwallfahrt, ein Aufenthalt an der Nordsee sowie Ausflüge zum Einkaufen.

- In einer Holzwerkstatt werden Blumenkübel, Bilderrahmen, Osterhasen, Dekorationen für den Weihnachtsmarkt und Kleiderständer hergestellt.
- Jährlich wird eine Teilnahme mit einem Stand auf dem Weihnachtsmarkt der Gemeinde Bissen organisiert.
- Filmvorführungen finden einmal im Monat statt.
- Organisiert wird ebenso ein therapeutisches Essen, bei dem die Bewohner die Zubereitung vollständig selbst übernehmen, gefolgt vom gemeinsamen Verzehr in der Gruppe.

## 10. Qualitativ hochwertige Begleitung

### 10.1. Qualifikationen des Personals

Unser Pflege-, Verpflegungs-, Haus- und Verwaltungspersonal verfügt über die für die Ausübung ihrer Tätigkeiten erforderlichen Qualifikationen, Zulassungen und/oder Ausbildungen.

### 10.2. Kontinuierliche Verbesserung/Weiterbildung

Päiperléck betrachtet die Weiterbildung als einen wichtigen Hebel im Dienste der Qualität in der Pflege und Betreuung älterer Menschen.

Es liegt in unserer Verantwortung, dafür zu sorgen, dass das Personal, insbesondere am Bett des Bewohners, über die für die Ausübung ihres Berufs erforderlichen Kompetenzen und Kenntnisse verfügt.

Deshalb hat sich das Unternehmen zum Ziel gesetzt, alle seine Pflegekräfte zu schulen, aber nicht nur sie (immer wenn wir die Gelegenheit haben, zögern wir nicht, auch „Nicht-Pflegekräfte“ zu diesen intern durchgeführten Schulungen zu schicken).

Die folgenden Schulungen werden den Pflegekräften unserer Residenzen systematisch angeboten (Päiperléck-Basisrahmen, der die Schulungsmatrix für die Pflegekräfte der Residenzen bildet):

- Allgemeine Erste Hilfe,
- Erste Hilfe für psychische Gesundheit (Standard und Youth),
- Humanitude®-Pflegekonzept,
- Erhaltungstherapie und Prävention bei Muskel-Skelett-Erkrankungen (u. a. Manutention Relationelle®),
- AD und luxemburgisches Gesundheitssystem,
- Microsoft 365®-Grundlagen,
- Überwachung und Beurteilung von Schmerzen,
- Nutzung von Fahrzeugen, die den Transport von Personen mit eingeschränkter Mobilität ermöglichen,
- Psycho-Geriatrie (40-stündige Schulung, die intern angeboten wird, sobald das Ministerium ein Train the Trainer für neue Ausbilder eröffnet),
- Ernährung und Schluckstörungen,
- Gezielte Übergaben,
- Die luxemburgische Sprache ist mindestens bis zur Validierung des Niveaus B1.3 obligatorisch (insbesondere mit einem im Unternehmen eingestellten Lehrer, der neben seiner Lehrtätigkeit alle Mitarbeiter, die unter dem erwarteten Niveau liegen, mindestens einmal pro Jahr prüft),
- Ansatz zur Palliativpflege (40-stündige Schulung, intern von vier Omega 90-zertifizierten Trainern für französischsprachige Mitarbeiter durchgeführt, extern von Omega 90 für die deutsche Sprache),
- Qualität, Hygiene, Sicherheit und Umwelt einschließlich der 5S®-Methode (Ordnen, Reinigen, Standardisieren, Respektieren, Beseitigen).

Jede Pflegeleitung sorgt für die regelmäßige Überwachung der Mitarbeiterschulungen. Diese Schulungen werden auf der Grundlage der ministeriellen Anforderungen, individueller Problemstellungen und Beobachtungen vor Ort geplant. Dazu gehört insbesondere die Anmeldung der Mitarbeiter der Teams zu den verschiedenen angebotenen Schulungen unter besonderer Berücksichtigung des internen Schulungskatalogs.

# 11. Mittel zur Sicherstellung der Kommunikation

## 11.1. Interne und externe Kommunikationsausrüstung

Das Unternehmen Päiperléck ist bestrebt, die Kommunikation auf allen Ebenen des Unternehmens zu erleichtern.

Die eingesetzten Kommunikationsmittel fördern den Informationsaustausch, die Zusammenarbeit und den Wissensaustausch.

E-Mails, Telefonanrufe, Textnachrichten und Online-Chats ermöglichen den Mitarbeitern eine sofortige Kommunikation, unabhängig von ihrem geografischen Standort. Dadurch ist es einfacher, Aktivitäten zu koordinieren, schnelle Entscheidungen zu treffen und Probleme in Echtzeit zu lösen.

Die folgenden Kommunikationsmittel stehen bei Päiperléck zur Verfügung:

<b><u>Unternehmenssoftware:</u></b>	<b>Aufgaben</b>
Internetzugang	Bereitstellung des Internetzugangs für die Benutzer
RDS-Verbindung	Sicherer Remote-Desktop-Zugriff
RADC-Verbindung	INTEC RDS-Zugang
BOB50	Buchhaltungsprogramm
Pay In	Personal- und Lohnbuchhaltung
Scan In	Rechnungsverwaltung
Trade In	Lagerverwaltung – Einkauf
Book In	Buchhaltung + Fakturierung
Keepaas	Passwort-Sicherung
Database SQL	SQL => Promaides-Datenbank
Mocca	Pflegemanagement und -überwachung



Office 365-Suite	Bürotechnik
One Drive	Teilen und Synchronisieren von Dokumenten und Teams
Qualishare	Management von Sicherheitsprozessen
Grips	Kundenmanagement – Pflegeplan
Team Viewer	Fernzugriff
Getsup	Ticketmanagement
PBX Mixvoip	Betreuung von Nebenstellen und Telefentisch
Bestelltool	Bestellungen
Monday	Projektmanagement
Serverlaufwerk	Alle Arbeitsunterlagen
Outlook	E-Mail-Kommunikation
Eltrona – Klingeln	Klingeln der Bewohner
Papercut	Druckverwaltung
PEP	Verwaltung der Mitarbeiterstunden und -planung
Promaides	Kodierung der Pflegeleistungen
Prosys	Restaurant-Management
Protel	Hotel-Management
Regify	Sicherer E-Mail-Versand an CNS und Mitarbeiter
SOFiE CETREL	Sicheres Senden von Daten an CCSS
TOKEN SSL VPN	Sicherer Zugang zur CNS
Festnetztelefonie (Dienstleistung)	Bereitstellung des Festnetztelefonzugangs für Nutzer

Mobiltelefonie (Dienstleistung)	Telefonzugang für Mobil- und externe Benutzer
VPN	Sicherer Remote-Desktop-Zugriff

<b><u>Kundenservice:</u></b>	<b>Aufgaben</b>
Internet für Bewohner	Bereitstellung eines Internetzugangs für die Bewohner
Bewohnerklingeln (Hardware)	Krankenruf
Telefonie für Bewohner	Bereitstellung eines Telefonzugangs für die Bewohner
Zugangskontrolle	Zugangskontrolle der Bewohner/Mitarbeiter
Fernsehen für Bewohner	Bereitstellung von Fernsehen für die Bewohner
<b><u>Hardware:</u></b>	<b>Aufgaben</b>
LAN (Netzwerk-Switch)	Gewährleistet den Zugriff auf Server und Internet
Fax	Versenden von Telefax
Mikrotik (Telefonie)	Gewährleistung der Telefonie
Computer (Laptop/Desktop/Bildschirme)	Zugriff auf die verschiedenen IT-Tools von Päiperléck
KABA-Stempeluhren	Badges/Stechuhr
Fotokopierer	Fotokopieren/Drucken/Scannen an E-Mail
Sicherheit (Firewall-Antivirus)	Gewährleistung der Sicherheit gegen Angriffe von außen
Server/Speicherplatz	Speicherung auf virtuellen Servern
Klingeln für Bewohner (Infra)	Ruf der Pflegekräfte durch die Bewohner

Tablets	Zur Kodierung in PROMAIDES (Residenzen und Mobile Pflege)
Festnetztelefonie (Hardware)	Telefonanrufe
Mobiltelefonie (Hardware)	Telefonanrufe
WLAN (Zugangspunkt)	Gewährleistung des Internetzugangs für Bewohner/Mitarbeiter
<b>Lieferanten:</b>	<b>Aufgaben</b>
MIXvoip	TelCo-Anbieter + MPLS + Antivirus
Firstline	SaaS-Anbieter
ELTRONA	Anbieter für Überwachungskamera / Klingeln / Telefon / TV
PROSYS (BOB50, Prosys, Protel)	Anbieter von Kassierlösungen, Gastgewerbe.
Eltrona	TV-Anbieter
AC-IT	TV-Anbieter
XPOS	Kassensoftware für Restaurants und Hotelreservierungssoftware
ILOGS	Mocca
INTEC Soft	Pay In / Scan In / Book In / Trade In
MyNeva	Grips
IKS	WLAN
POST Telecom	Internet und Telefon an bestimmten Standorten + CNS-VPN

## 11.2. Teamkommunikation

### 11.2.1. Gezielte Übergaben

Täglich analysieren die Pflegekräfte während ihrer Arbeitszeit die Problemsituationen der Bewohner und verfassen bzw. ergänzen die gezielten Übergaben in der Grips-Software.

Hinzu kommen drei tägliche mündliche Übergaben während der Teamübergaben um 6:00 Uhr, um 13:30 Uhr und um 21:45 Uhr.

Gezielte Übergaben sind in der Pflege unerlässlich, um eine optimale Kontinuität und Qualität der Pflege mit regelmäßiger Anwesenheit des für die Residenz zuständigen Case-Managers sicherzustellen.

Hier sind die wesentlichen Schritte für die Umsetzung:

*Sammlung relevanter Informationen:* Vor der Durchführung einer gezielten Übergabe ist es wichtig, relevante Informationen über den Kunden zu sammeln. Dazu können der aktuelle Gesundheitszustand, die Krankengeschichte, aktuelle Behandlungen, Untersuchungsergebnisse, spezifische Bedürfnisse usw. gehören.

*Analyse und Filtern von Informationen:* Sobald die Informationen gesammelt wurden, muss die Pflegekraft sie analysieren und filtern, um diejenigen zu identifizieren, die für die Übergabe relevant sind. Dazu gehört die Auswahl der wesentlichen Daten, die den Mitgliedern des Pflegeteams mitgeteilt werden müssen. Aufgrund der Beobachtung der Bewohner und der Verwendung von Risikoskalen werden Präventionsmaßnahmen ergriffen.

*Identifizierung der Empfänger:* Es ist wichtig zu ermitteln, wer die Empfänger der Übergabe sind. Dazu können andere Krankenpfleger, Ärzte, Altenpfleger oder andere medizinische Fachkräfte gehören, die an der Pflege des Kunden beteiligt sind.

*Planung der Übergabe:* Bevor mit der Übergabe fortgefahren wird, muss die Umsetzung geplant werden. Dabei werden der geeignete Zeitpunkt der Übergabe, die Art der Kommunikation (mündlich, schriftlich, elektronisch) sowie die konkreten zu übermittelnden Inhalte festgelegt.

*Klare und präzise Kommunikation der Informationen:* Bei der Übergabe muss die Pflegekraft die Informationen klar, prägnant und präzise kommunizieren. Es sollte eine Sprache verwendet werden, die dem Verständnisniveau der Adressaten entspricht und komplizierte Fachbegriffe vermeidet. Der Kontext, in dem das gestörte Bedürfnis identifiziert wird.

Dies kann durch Feedback, Leistungsbeurteilungen, Datenanalyse usw. erfolgen.

Eine Übergabe beginnt mit der Erfassung des gestörten Bedarfs, dann werden Maßnahmen aufgeführt (dies kann Aktionspläne, Richtlinien, Empfehlungen usw. umfassen und die Zusammenarbeit mehrerer Beteiligter erfordern). Die Maßnahmen werden in nachfolgenden Übergaben ausgewertet. Dies kann regelmäßige Überprüfungen, Fortschrittsüberwachung, Leistungsindikatoren usw. umfassen.

Bei Bedarf wird darüber beraten, wie dieser Prozess iterativ ablaufen kann, d. h. wie auf der Grundlage von Bewertungen und Feedback neue Maßnahmen oder Anpassungen in Betracht gezogen werden können.

*Dokumentation der Übergabe:* Abschließend ist es wichtig, den Bericht in der Bewohnerakte zu dokumentieren. Dadurch ist es möglich, die übermittelten Informationen, die Empfänger sowie den Zeitpunkt der Übergabe schriftlich festzuhalten.

Durch die Befolgung dieser Schritte können gezielte Übergaben in der Pflege effizient eingesetzt werden und zu einer umfassenden und koordinierten Betreuung der Bewohner beitragen.

Für jedes Thema einer Übergabe wird eine Akte auf Qualishare erstellt. Damit soll sichergestellt werden, dass alle relevanten Elemente enthalten sind und nichts ausgelassen wird. Diese Akte soll den Mitarbeitern die Kommunikation erleichtern und die vollständige und effektive Übergabe wichtiger Informationen in der jeweiligen Situation gewährleisten. Die Sitzung endet mit dem vom designierten Sicherheitsbeauftragten festgelegten „Sicherheitsprotokoll“. **(Anhang 18: Leitfaden Briefkasten Qualität/Qualitätsindikatoren).**

## 11.2.2. Pflorgeteamsitzungen

Alle 3 Monate und nach Bedarf trifft sich das Pflorgeteam zu einer Arbeitssitzung mit dem Ziel, unsere praktische Arbeit zu optimieren und eine qualitativ hochwertige Pflege zu gewährleisten. Diese Sitzungen bieten die Gelegenheit, verschiedene Schlüsselaspekte unserer Organisation und unserer Pflege zu besprechen:

*Arbeitsorganisation:* Wir besprechen die notwendigen Anpassungen unserer Arbeitsorganisation, um maximale Effizienz bei gleichzeitig hoher Qualität der Pflege sicherzustellen.

*Protokollaktualisierungen:* Wir überprüfen und aktualisieren unsere Protokolle und Richtlinien, um aktuelle Best Practices widerzuspiegeln und die Konsistenz unserer Behandlungsansätze sicherzustellen.

*Aufgabenverteilung und Kommunikation:* Wir bewerten die Aufgabenverteilung innerhalb des Teams und verbessern unsere Kommunikationsprotokolle, insbesondere in kritischen Situationen, mit dem Ziel einer optimalen Koordination und effektiven Kundenversorgung.

*Ressourcenmanagement:* Wir besprechen die Verwaltung der verfügbaren Ressourcen, einschließlich medizinischer Geräte, Medikamente und Personal, um sicherzustellen, dass sie effektiv zur Erfüllung der Kundenbedürfnisse eingesetzt werden.

*Beurteilung der Qualität und Sicherheit der Pflege:* Wir bewerten regelmäßig die Qualität und Sicherheit der von uns bereitgestellten Pflege, identifizieren Bereiche mit Verbesserungspotenzial und setzen geeignete Korrekturmaßnahmen um.

*Unterstützung für das Wohlbefinden der Mitarbeiter:* Wir besprechen auch Initiativen zur Unterstützung des emotionalen, mentalen und physischen Wohlbefindens unseres Teams, wie zum Beispiel Stressbewältigung, psychologische Unterstützung und Teambuilding-Aktivitäten.

Diese Sitzungen spielen eine sehr wichtige Rolle in unserem Engagement für Spitzenleistungen in der Pflege. Sie ermöglichen es uns, auf dem Laufenden zu bleiben, potenzielle Herausforderungen zu lösen und das Wohlergehen unseres Teams sicherzustellen.

### 11.2.3. Sitzungen des multidisziplinären Teams der Residenz

Alle 15 Tage finden multidisziplinäre Synthesitzungen statt, an denen die Leitung oder Vertreter jedes Dienstes teilnimmt (Pflegedienst, Sozialleben, Hauswirtschaft, Restaurant, Personalisiertes Lebensprojekt, Residenzleitung, Therapeuten). Sie basiert auf der Analyse von drei Bewohnern, die ein oder mehrere Bedürfnisse unterschiedlicher Art haben. Es werden zu ergreifende Maßnahmen bestimmt, um ein oder mehrere Ziele zu erreichen. Die Analyse wird mit der Auswertung der Maßnahmen fortgesetzt, die bei drei anderen Bewohnern durchgeführt wurden, die bei der vorherigen Sitzung bestimmte Bedürfnisse hatten. Diese Sitzungen ermöglichen es auch, zukünftige Bewohner vorzustellen, während der Woche aufgetretene Pflegeprobleme anzusprechen, neue Informationen zur Pflegeunterstützung für Bewohner auszutauschen, ein Personalisiertes Lebensprojekt an die Bedürfnisse des Bewohners anzupassen.

Die Sitzung endet mit dem vom designierten Sicherheitsbeauftragten festgelegten „Sicherheitsprotokoll“. Bei einigen Sitzungen werden alle Bewohner, auch wenn sie keine Probleme haben, überprüft, um ihr Verhalten und ihr Wohlbefinden in der Residenz zu beurteilen.

Diese Sitzungen sind ein integraler Bestandteil der Begleitung, die auf den Konzepten Humanitude® und individuelle Betreuung für unsere Bewohner beruhen.

### 11.2.4. Koordinationssitzungen

Im Rahmen ihrer Tätigkeit nimmt die Pflegeleitung an verschiedenen Sitzungen teil:

**Daily-Sitzungen:** täglich außer am Wochenende, Dauer etwa zwanzig Minuten, remote.

Hierbei handelt es sich um Sitzungen der einzelnen Pflegeleitungen aller Residenzen, die von der Gesamtleitung Pflegeaktivitäten in den Residenzen moderiert werden. Dieser kurze Austausch konzentriert sich auf positive Punkte und blockierende Punkte.

**Weekly-Sitzungen:** Jeden Dienstag nehmen die Pflegeleitungen eineinhalb Stunden lang an diesen Remote-Sitzungen teil. Es finden Beratungen über positive und blockierende Punkte, Zulassungen, Neubewertungen, mögliche Lösungen zur Weiterverfolgung der in Daily-Sitzungen angesprochenen blockierenden Punkte und zu anderen Punkten statt.

**Monthly-Sitzungen:** Einmal im Monat nehmen dieselben Mitarbeiter an diesen Präsenzsitzungen teil. Diese Treffen werden nach einer genauen Tagesordnung organisiert, die im Voraus kommuniziert wird. Darüber hinaus wird häufig ein Mitarbeiter einer internen Abteilung (Qualitätsabteilung, Sicherheit, Pflegeprojekt, Fakturierung usw.) eingeladen, um ein Thema basierend auf aktuellen Ereignissen vorzustellen und/oder Gedanken hinsichtlich der Erwartungen der Pflegeleitungen zu äußern (Blockierungspunkte) und in Absprache Lösungen zu finden. Im Verlauf des Jahres werden regelmäßig Teambuilding-Veranstaltungen (Gruppenwanderungen oder auch Quizspiele zu zweit) organisiert, um die Beziehungen zwischen den Führungsteams zu stärken und sich besser kennenzulernen.

Die gleiche Organisation gilt für die Residenzleitungen, jedoch unter der Leitung der Gesamtleitung Residenzen.

Auch für die Leitungen der Tagespflegestätte und des Restaurants der Residenz gibt es eigene Koordinationssitzungen, die von ihren Bereichsleitungen moderiert werden.

### 11.2.5. Konzertierungssitzungen

Einmal pro Woche organisiert die Residenzleitung ein multidisziplinäres Treffen mit einem Vertreter jeder Abteilung, die in der Residenz arbeitet. Bei diesen Sitzungen werden mögliche Probleme oder Bedürfnisse der Bewohner und der Residenz angesprochen und Beschwerden von Bewohnern oder Familien werden analysiert. Außerdem können hier Veranstaltungen, Aktivitäten und Arbeiten in der Residenz besprochen werden.



## 12. Plan der individuellen Unterstützung und Begleitung

### 12.1. Allgemeines Begleitkonzept

Im Dezember 2022 entschied sich Päiperléck für das von Yves Gineste und Rosette Marescotti entwickelte Humanitude®-Behandlungskonzept<sup>11</sup> für alle seine Einrichtungen und die Mobile Pflege.

Humanitude® wird definiert als „alle Elemente, die uns das Gefühl geben, zur menschlichen Spezies zu gehören, und die uns erkennen lassen, dass ein anderer Mensch zur gleichen Spezies wie wir gehört“ (Gineste, 2007).

Das Konzept der Humanitude® wird zunehmend in bestimmten geriatrischen Einrichtungen umgesetzt und ermöglicht eine Verbesserung der „Betreuung“ von Menschen mit Alzheimer-Krankheit und allgemein des Respekts für alle Bewohner.

### 12.2. Betreuung der Bewohner im Sinne von Humanitude®

Humanitude® basiert auf 5 Prinzipien:

---

<sup>11</sup> Yves Gineste und Rosette Marescotti sind die Mitbegründer des Konzepts der „Bientraitance“ (Fürsorge) in Frankreich. Sie sind der Ursprung der Humanitude®- Methode, eines umfassenden Pflegeansatzes, der darauf abzielt, die Würde und Autonomie älterer und pflegebedürftiger Menschen zu respektieren.

Yves Gineste ist ein französischer Krankenpfleger mit Spezialisierung auf Gerontologie. Gemeinsam mit Rosette Marescotti, einer Psychologin, haben sie einen innovativen Ansatz im Bereich der Betreuung älterer Menschen entwickelt, die ihre Autonomie verlieren. Ihre Methode betont die Bedeutung menschlicher Beziehungen, die Achtung des Einzelnen und seiner Grundrechte sowie die Weiterentwicklung seines Potenzials trotz alters- oder abhängigkeitsbedingter Einschränkungen. Die Humanitude®- Methode ist in Frankreich und anderen französischsprachigen Ländern weit verbreitet und hat die Pflege- und Unterstützungspraktiken im Gesundheits- und Sozialbereich beeinflusst.



#### 12.2.1. Achtung der Individualität und der Intimsphäre

Wir bei Päiperléck sind von der Individualität jeder Person und ihrem Bedürfnis, als einzigartig angesehen zu werden, überzeugt.

Große Sorgfalt wird insbesondere auf die Wahrung der Privatsphäre des Kunden gelegt.

Beispielsweise kommt es häufig vor, dass Frauen wünschen, dass ihre Hygienepflege von weiblichen Pflegekräften durchgeführt wird.

Generell haben wir ein offenes Ohr für die Wünsche und Anliegen jedes einzelnen Kunden.

Hinweis: Die Frage des Respekts der Sexualität des Kunden nimmt in unseren Überlegungen einen wichtigen Platz ein. Sie wird im Team besprochen und so weit wie möglich erleichtert. In jedem Fall wird der Respekt vor der Kontinuität des „Gefühls- und Sexuallebens“ gefördert.

### 12.2.2. Häuslicher Ansatz

Das Konzept zielt darauf ab, unter Wahrung des Lebensumfelds, des „Zuhause“ der Person, einen angepassten, sicheren und geborgenen Rahmen zu schaffen, der die Berücksichtigung der logistischen, materiellen und emotionalen Bedürfnisse der Person ermöglicht.

Das Ziel dieser Überlegungen besteht natürlich darin, der Person ein gutes und sicheres Leben in ihrem Zuhause zu ermöglichen.

Generell soll unser Ansatz bei der Hausarbeit vor allem das Lebensumfeld des Bewohners respektieren, indem wir vor allen anderen Punkten den Grundsatz berücksichtigen, dass die Person bei sich zu Hause ist und wir ihr im Rahmen unserer Aufgaben zu Diensten sind.

Insbesondere klingelt die Pflegekraft beim Betreten der Unterkunft des Bewohners oder klopft an die Tür der Unterkunft, den Bettrahmen oder die Rückenlehne des Sessels, wie vorab vereinbart, um den kognitiven und physischen Zustand der betreuten Person zu berücksichtigen.

Abschließend ist zu sagen, dass besonders darauf geachtet wird, dass der Schlaf des Bewohners (und seine Schlafgewohnheiten) respektiert wird, und dass die Besuche des Betreuungspersonals in dieser Hinsicht geplant werden, insbesondere wenn die Person einen Verlust des Nykthemeral-Rhythmus aufweist (Alzheimer und verwandte Pathologien).

### 12.2.3. Im Dienst der Selbstständigkeit des Kunden

Dieses Kapitel wird in Kapitel 13.3 „Entwicklung der Autonomie des Bewohners“ entwickelt.

### 12.2.4. Pflege ohne Zwang

Dieses Prinzip der „Pflege ohne Zwang“ beginnt mit der Systematisierung von Pflegevorleistungen.

Im Vorfeld wendet die Pflegekraft das personalisierte Protokoll für die Kontaktaufnahme mit der begleiteten Person an (die Vor-Vorleistungen), d. h. sie klopft oder klingelt und geht dann, wenn die Person eine Demenz vom Typ Alzheimer oder verwandte Pathologien hat, in dieser Reihenfolge auf die Person zu: Visuelle Ansprache (den Blick suchen, sich ggf. bücken, um ihn einzufangen), verbale Befriedung (Hallo sagen, die Person benennen, sich vorstellen, lächeln), dann sensorische Ansprache (der Person die Hand reichen, sie ggf. um ihr Einverständnis bitten, zur Pflege die Hand auf eine neutrale Stelle zu legen und diese benennen).

Sobald der Kontakt über mindestens zwei Sinneseingänge hergestellt ist, nimmt sich die Pflegekraft zwei echte „Nicht-Pflege“-Minuten, um die Zustimmung oder Ablehnung der betreuten Person zu erkennen und so den natürlichen Widerstand ein wenig zu senken. Denn wenn sich die Pflegekraft die Zeit nimmt, über das Wetter draußen zu sprechen, zu erzählen, was sie auf ihrem Weg gesehen hat oder wie der Kaffee in der Küche riecht, findet die ältere Person aus ihrem Status als „reines Pflegeobjekt“ hinaus und empfindet sich als Individuum. Dies reicht oftmals größtenteils aus, um die Pflege unter den besten Voraussetzungen zu beginnen.

Die Behandlung beginnt tatsächlich mit der Beachtung des Prinzips der Sinnesschleife: Die Pflegekraft sucht die tonische Entspannung, indem sie während der gesamten Behandlung mindestens zwei Sinneseindrücke aufrechterhält. Ein Teil der Pflege der an Demenz erkrankten Person kann mithilfe von Techniken wie „Master Caregiver, Stealth Caregiver“ durchgeführt werden, bei denen die Pflegekraft die volle Aufmerksamkeit der Person mit Demenz auf sich zieht, indem sie alle drei Sinneskanäle aufrechterhält (eingefangener Blick, fließende Sprache und taktiler Kontakt). Da die geteilte

Aufmerksamkeit kognitiv nicht mehr möglich ist (ein Symptom von Alzheimer und verwandten Demenzerkrankungen), kann die Pflegekraft (die stumm bleibt) die Pflege durchführen, ohne dass der Kunde seine Anwesenheit und seine Handlungen wahrnimmt.

Die Behandlung endet sanft nach dem Prinzip des „Überblendens“. Die Pflegekraft hilft der dementen Person, wieder eine neutralere Gefühlsebene zu erreichen. Sie wendet die Methode der emotionalen Konsolidierung an: eine Markierung positiver Anerkennung, indem sie der Person mitteilt, dass sie gerade eine tolle Zeit mit ihr verbracht hat und ihr dafür dankbar ist (da das emotionale Gedächtnis nicht beeinträchtigt wird, wird diese Konsolidierung die Zustimmung zur Pflege Tag für Tag verstärken). Eine Person mit Demenzerkrankung lebt rein emotional in der unmittelbaren Umgebung, in der sie sich befindet. So führt jede Stresssituation zu einer mehr oder weniger starken emotionalen Abkopplung, die zu einem pathologischen Erregungsverhalten führen kann.

Bei strikter und beharrlicher Ablehnung wird versucht, ein Termin mit der Person zu vereinbaren. Es wäre ideal, anschließend einen systematischen Zeitplan zu erstellen. Daher ist der Beginn der Betreuung bei Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen äußerst wichtig: Ein wenig verlorene Zeit am Anfang bedeutet gewonnene Zeit später.

Mit „Pflege ohne Zwang“ ist insbesondere gemeint, dass es wichtig ist, die begleitete Person durch das Personalisierte Lebensprojekt (PVP), in dem die Lebensgewohnheiten beschrieben und berücksichtigt werden, kennenzulernen. Das PVP wird selbstverständlich in Zusammenarbeit mit der Person, ihrer Familie und/oder Helfern je nach Fall festgelegt.

Wenn die Lebensgewohnheiten beschrieben und vor allem vom gesamten multidisziplinären Team erfasst wurden, ist es selbstverständlich, dass zum Beispiel am Vormittag keine Hygienepflege (mehr) bei einer Person durchgeführt wird, die es immer gewohnt war, am Abend zu duschen. Dies ist ein Einzelbeispiel für die Möglichkeiten, Handlungen so zu organisieren, dass sie sich an die Bedürfnisse und Erwartungen des Bewohners anpassen.

### 12.2.5. Aufrecht leben und sterben

Wenn wir von „Aufrecht Leben und Sterben“ sprechen, meinen wir damit, die Mobilität des älteren Menschen so weit wie möglich zu stimulieren. Unter Vertikalisierung verstehen wir den Sachverhalt der „Vertikalisierung des Blicks“, mit anderen Worten: Ein bettlägeriger Mensch kann nicht durch die Beobachtung einer Decke stimuliert werden, wohl aber durch Erhöhen, durch Sitzen, durch den Versuch, sie aufzurichten: So ist es möglich, diese Person durch die Vertikalisierung ihres Blicks zu stimulieren. Dadurch kann sie ihre Umgebung und die Menschen um sie herum beobachten, was sich positiv auf ihren Gesundheitszustand auswirken kann, sowohl körperlich als auch psychisch.

Unter Vertikalisierung verstehen wir auch die Förderung der Mobilität und verbliebenen Fähigkeiten des älteren Menschen bei allen Handlungen des täglichen Lebens. So ziehen wir es vor, die ältere Person zu stimulieren, damit sie aus dem Bett aufsteht, um die Hygienepflege im Stehen am Waschbecken durchzuführen, anstatt eine komplette Körperpflege im Bett vorzunehmen.

Bei Humanitude® bleibt die vollständige Körperpflege im Bett die Ausnahme, da die Herausforderung darin besteht, eine Vertikalisierung von mindestens 20 Minuten pro Tag zu fördern (als Schwelle für die Aufrechterhaltung der motorischen Autonomie). Auch hier hilft eine gründliche Untersuchung, um einen kohärenten und von allen respektierten Vertikalisierungsplan zu erstellen. Immer dann, wenn die Person in der Lage ist, sich im Stehen fortzubewegen (auch und gerade über sehr kurze Distanzen), wird die Umsetzung dieser Fähigkeit bevorzugt.

Daher wird unsere Gruppe von Trainingstherapeuten bei Päiperléck seit November 2023 in Manutention Relationnelle® geschult, um dieses Wissen an jeden Mitarbeiter weiterzugeben.

Demnach basiert Humanitude® auf vier Hauptpfeilern, um seine Prinzipien zu entwickeln und seine Werte zum Leben zu erwecken.

#### **a) Drei Beziehungssäulen**

Die Säulen der Kommunikation sind die des Blicks, des Sprechens und der Berührung.

Wir kommunizieren nämlich über unsere Augen, unsere Worte und unseren Tastsinn.

### 12.2.6. Die Professionalisierung des Blicks

Der Blickkontakt ist die Grundlage jeder Beziehung. Um auf einer guten Basis zu beginnen, muss der horizontale Blick von Angesicht zu Angesicht, auf gleicher Höhe (axial), nah und lang erfolgen. Ein Blick von vorne drückt Offenheit und Verständnis aus. Ein sogenannter „Blick auf Augenhöhe“ vermittelt Gleichheit und ermöglicht es, die Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen. Ein naher Blick inspiriert Zärtlichkeit und Vertrautheit, während ein langer Blick Fürsorge und Zuneigung ausdrückt. Warum sollte der Blick im Kontext der Unterstützung von Menschen mit möglicherweise psychischen Störungen und/oder einer Beeinträchtigung professionalisiert werden?

Wenn sich eine Fachkraft von der Seite des Bettes oder Stuhls nähert, besteht die Gefahr, dass die begleitete Person sie nicht sieht und dann überrascht wird, was zu pathologischen Erregungsverhalten führen kann (siehe: altersbedingte Sinnesstörungen: Verlust der Sehschärfe, Verengung des Gesichtsfeldes, für Alzheimer typischer Tunnelblick und verwandte Pathologien). Eine Fachkraft, die sich der Person von vorne nähert (vom Fußende des Bettes oder von der Vorderseite des Stuhls), wird eine ganz andere Reaktion hervorrufen.

Ebenso blickt eine Pflegekraft, die der Person beim Essen im Stehen oder neben der Person hilft, auf sie „von oben herab“. Dieser Blick kann als aufdringlich und distanziert empfunden werden. Eine Fachkraft, die im Gegenteil auf der Höhe und vor einer Person sitzt, um Nahrungsmittelhilfe zu leisten, baut eine Beziehung auf.

Schließlich wird es einer Fachkraft, die sich auf die entgegengesetzte Seite zur Blickrichtung des Bewohners stellt, nicht gelingen, die Person zu erreichen, also einen verbalen oder nonverbalen Austausch herbeizuführen. Wenn die medizinische Fachkraft auf der Seite steht, die den meisten Austausch und die meisten Blicke zulässt, wird die Grundbeziehung gestärkt.

### 12.2.7. Die Professionalisierung des Sprechens

Ein verbaler Austausch ist nicht immer einfach, vor allem wenn der Kunde nicht mehr mit Worten kommuniziert oder wenn die verwendeten Worte nicht mehr bedeutungsvoll zu sein scheinen. Die Professionalisierung des Sprechens läuft dennoch auf die Einführung der sogenannten Selbstfeedback-Technik hinaus.

Das Selbstfeedback beschreibt das Sprechen als prädiktiv und deskriptiv. Mit anderen Worten, prädiktives Sprechen wird dadurch definiert, dass eine Handlung gefordert und die Forderung durch Änderung der Worte erneuert wird (wenn die Fachkraft keine Reaktion wahrnimmt).

Ist die Kognition so beeinträchtigt, dass die Zustimmung nicht mehr wahrnehmbar ist, wird das prädiktive Sprechen zu deskriptivem Sprechen, und zwar kontinuierlich. Deskriptives Sprechen ist das Ankündigen und Beschreiben aller Handlungen, die die Hand der Fachkraft ausführt (deskriptives Sprechen ermöglicht auch eine Arbeit am Körperschema).

### 12.2.8. Die Professionalisierung der Berührung

Die Professionalisierung der Berührung erfordert vier Merkmale. Die Berührung muss professionell, schrittweise, dauerhaft und beruhigend sein.

Bei der professionellen Berührung wird der Zangengriff (bei dem der Bewohner am Arm gepackt wird und unsere Hand das Handgelenk umschließt) nicht länger verwendet, stattdessen wird der Wiegegriff praktiziert (bei dem der Daumen seitlich liegt).

Die schrittweise Berührung erfolgt in Sequenzen kohärent und allmählich, d. h. von den am wenigsten empfindlichen zu den empfindlichsten Bereichen, sodass die Berührung nicht als Aggression wahrgenommen wird und kein pathologisches Erregungsverhalten auslöst.

Die Berührung muss also dauerhaft sein. Die Berührung sollte also während der gesamten Pflegedauer aufrechterhalten werden. Die Berührung sollte schließlich beruhigend wirken, mit anderen Worten: umfassend, langsam und sanft.



Menschen mit psychischen Störungen und/oder Behinderungen können die sogenannte „hilfreiche“ Berührung (pflegerische Berührung) nicht mehr verstehen und sie daher als Misshandlung, als einen Akt der Aggression empfinden. Aus diesem Grund sollte Berührung unter Beachtung dieser vier Merkmale professionalisiert werden.

## **b) Ein identitätsstiftender Pfeiler: die Vertikalität**

### 12.2.9. Stimulation der Vertikalität

Das Prinzip der Vertikalität besteht darin, während der Pflege eine aufrechte Steh- oder Sitzposition anzuregen (mindestens 20 Minuten pro Tag, um einer Bettlägerigkeit vorzubeugen).

Die Verringerung von Dekubitus, dem Risiko von Unterernährung und von Krankenhausaufenthalten bei vertikalisierten Menschen ist einer der Vorteile von Humanitude.

## 12.3. Anwendung der Humanitude®-Maßnahmen

### 12.3.1. Klopf Klopf

Klopf Klopf ist Teil der einleitenden Vorbereitungen und damit eine der Säulen von Humanitude®. Das Ziel dieser Maßnahme besteht darin, beim Betreten der Unterkunft eines Bewohners oder am Fußende des Bettes ein Zeichen zu geben, falls die Person schläft, um sie nicht zu überraschen und sich selbst anzukündigen.

Diese Maßnahme stellt für die Bewohner ein Zeichen des Respekts gegenüber ihrer Privatsphäre dar, bekräftigt den privaten Raum des Bewohners und wird daher sehr geschätzt. Diese Maßnahme wird im Laufe des Monats Mai 2024 für alle Bewohner eingeführt.

### 12.3.2. Erstellung der Personalisierten Lebensprojekte

Das Qualitätsgesetz und das Humanitude-Konzept stimmen darin überein, dass es wichtig ist, für jeden Bewohner ein personalisiertes Lebensprojekt zu erstellen, das seine kognitiven Fähigkeiten, Abhängigkeiten und persönlichen Vorlieben berücksichtigt.

Das Personalisierte Lebensprojekt basiert auf Dialog und Austausch mit jedem Bewohner und seinen Angehörigen, vorbehaltlich deren Zustimmung. Dabei geht es im Idealfall darum, vor der Ankunft des Bewohners seine Vorlieben, Wünsche, Gewohnheiten, Überzeugungen, Interessen und Lebensgeschichte zu erfassen, um die Betreuung so individuell wie möglich zu gestalten. Das Ziel besteht nicht darin, aufdringlich oder neugierig zu sein, sondern im Gegenteil, ein gesteigertes Wohlbefinden und eine bessere Lebensqualität zu fördern.

Daher ist es wichtig, nicht nur das „vorherige Leben“ des Bewohners zu erkunden, sondern auch auf seine aktuellen und zukünftigen Wünsche zu achten.

Alle im Laufe der Zeit von allen Mitarbeitern gesammelten Informationen ermöglichen uns die Vervollständigung des Personalisierten Lebensprojekts und den Bewohner besser kennenzulernen und gemäß den von ihm definierten Zielen zu handeln. Seit April 2024 sind mehrere in der Personalisierten Lebensprojekt-Erstellung geschulte Mitarbeiter für die Erstellung der Personalisierten Lebensprojekte der Bewohner der Residenz zuständig.

## 13. Unterstützung für Bewohner mit Demenzerkrankungen

Unser Projekt zur Begleitung von Menschen mit Demenz wurde einerseits durch interne Schulungen von spezialisierten Fachkräften entwickelt, andererseits durch die ständige Reflexion der multidisziplinären Teams vor Ort, ergänzt durch eine Anpassung der Praktiken und die Umsetzung geeigneter Lösungen für die betroffenen Personen. In der Tat steht das Verstehen des Anderen im Mittelpunkt unserer Prioritäten, und niemand sollte aufgrund einer somatischen Erkrankung oder einer kognitiven Pathologie ausgeschlossen werden.

In unserer Gesellschaft wird eine von Demenz betroffene Person leider oft missverstanden, allein gelassen und/oder stigmatisiert. Daher ist es unser Ziel, ihr alle Aspekte ihrer Menschlichkeit zurückzugeben.

Bei Bewohnern mit demenziellen Erkrankungen oder Suchtproblemen ist das Team aufmerksam und führt eine Defizitkontrolle durch. Es werden entsprechende Anpassungen vorgenommen. Die Familien werden über die Entwicklung informiert, wenn es zu einer Einschränkung der Autonomie oder zu Suchtproblemen kommt.

Während des Besuchs in der Einrichtung ermöglicht ein Gespräch mit der Person und ihren Angehörigen, die Funktionsweise der Einrichtung und ihre Pflege- und Betreuungsziele vorzustellen und spezifische Aspekte im Zusammenhang mit der Aufnahme von Menschen mit Demenz zu besprechen: Bewegungsfreiheit, Platz der Angehörigen, Grenzen der Aufnahme und Möglichkeiten der Neuorientierung.

Bei der Beantragung der Aufnahme in die Residenz hat der Leiter für Aufnahme/AD die Möglichkeit, eine mehrdimensionale Bewertung durchzuführen, einschließlich einer vollständigen und eingehenden Analyse der Bedürfnisse und Möglichkeiten sowie der Erwartungen der Person bzw. der Familie. Diese mehrdimensionale Beurteilung ermöglicht es, die Aufnahme der Person und die entsprechenden Leistungen der Einrichtung zu planen.

Personen, die in die Tagesstätte aufgenommen werden möchten, können an einem typischen Tag teilnehmen und von der Atmosphäre und den verschiedenen angebotenen Aktivitäten profitieren. Diejenigen, die in eine eigene Unterkunft ziehen möchten, können für einen kurzen Aufenthalt von einer Woche kommen, um zu sehen, ob das Leben in der Residenz für sie geeignet ist.

Die Integration des Humanitude®-Konzepts in die Praxis unseres Aufnahmeprojekts ist um drei Werte herum gegliedert: Bürgersein-Freiheit-Autonomie.

## 13.1. Bürgersein

Auch wenn zunehmendes Alter und/oder psychische Störungen oftmals mit Verlusten gleichbedeutend sind, sollten bestimmte Dinge, bestimmte Rechte nicht verloren gehen, sondern im Gegenteil bis zum Ende fortbestehen.

So sind wir überzeugt, dass eine Person, gleich um wen es sich handelt:

im Rahmen ihrer Fähigkeiten ein vollwertiger **Bürger** bleibt. Als Beispiel: Wir stellen die Mittel bereit, damit alle unsere Bewohner, die geistig fit sind, zur Wahl gehen können, wenn sie dies wünschen. Allgemeiner gesagt, dass sie ihre Bürgerrechte wahrnehmen können, indem ihnen die dafür notwendige Unterstützung gewährt wird.

Wenn es auf der Ebene des Pflegeplans und in Abhängigkeit von den Betreuungsverhältnissen der Person möglich ist, werden das Leben in der Nachbarschaft und das Gemeinschaftsleben gefördert und erleichtert.

## 13.2. Freiheit

Ihre **Freiheit** bewahren: Das heißt, dass sie weiterhin kommen und gehen kann, je nach ihren

Bedürfnissen und Wünschen, und das in einer sicheren Umgebung. Wir beanspruchen nicht das Recht, in diese grundlegende Freiheit einzugreifen.

Wir ermutigen die Personen, sich zu bewegen, wir regen ihre Lust zu Ausflügen an (in Begleitung eines Betreuers, wenn die Person dies wünscht), um die Verbindung zur Außenwelt und die sozialen Interaktionen aufrechtzuerhalten und die Autonomie zu fördern, z. B. indem wir ihnen die Freiheit lassen, ihre Einkäufe (Kleidung) zu tätigen. Bei dieser Praxis geht es gleichzeitig darum, die Sicherheit des Bewohners zu gewährleisten, indem bestimmte Risiken im Zusammenhang mit dem Fortschreiten der Krankheit (Unfall, Umherirren, Sturz) berücksichtigt werden. Das Team stellt ethische Überlegungen darüber an, welches Risikoniveau akzeptabel ist und unter welchen Bedingungen es für jede aufgenommene Person ein gutes Gleichgewicht zwischen Bewegungsfreiheit und Sicherheit gewährleisten kann.

Umherirren ist sehr häufig anzutreffen, da es eines der Symptome von Demenzerkrankungen ist. Es ist schwierig, es vollständig zu beseitigen. Das Umherirren kann tatsächlich auch zu einem unerwarteten Verlassen der Residenz führen. Es ist durchaus möglich, ein Gleichgewicht zwischen den Bedürfnissen der Senioren, ihrer Sicherheit und ihrer Autonomie zu finden. Wenn ein Bewohner Symptome des Umherirens zeigt, versuchen die Betreuer, die Ursache herauszufinden: Ist die Person auf der Suche nach etwas oder jemandem, liegt ein Wunsch nach Freiheit, ein zwanghaftes

Umherirren oder ein Umherirren aufgrund nächtlicher Unruhe vor? Auf diese Weise können Lösungen in Betracht gezogen werden, die es dem Bewohner ermöglichen, in einen Zustand der Gelassenheit zurückzukehren. Ein Mitglied des Betreuungsteams kann dann zu einem Spaziergang nach draußen einladen, sich die Zeit nehmen, um die Sorgen anzuhören, nach dem verlorenen Gegenstand zu suchen, den Bewohner für eine Aktivität in die Tagespflegestätte zu bringen. Dabei ist die Sicherheit der Bewohner von wesentlicher Bedeutung und durch die Aufsicht des Betreuungsteams gewährleistet.

Bei Menschen mit Alzheimer oder verwandten Krankheiten ist es von entscheidender Bedeutung, die Mobilität zu erhalten und zu trainieren, um das Fortschreiten der Einschränkung zu verlangsamen und Stürzen, Störungen des Stuhlgangs, des Appetits und des Schlafs vorzubeugen. Jeder plötzliche Verlust der Bewegungsfreude sollte gemeldet und ärztlich untersucht werden, insbesondere auf Schmerzen, Verwirrtheit, Apathie oder Depression.

Hierzu wird die körperliche Mobilität im personalisierten Projekt formal überwacht. Die Betreuer ermutigen die Bewohner, sich täglich körperlich zu betätigen, um die körperliche Mobilität und damit die funktionale Autonomie aufrechtzuerhalten.

Es ist wichtig zu beachten, dass psychische Störungen und Verhaltensstörungen unterschiedliche Ursachen haben können, einschließlich somatischer, umweltbedingter oder mit der Lebensgeschichte der Person verknüpfter Ursachen. Diesen Störungen kann potenziell durch präventive Maßnahmen begegnet werden.

### 13.2.1. Auf dem Weg zur Null-Fixierung

Was versteht man unter dem Begriff „Fixierung“?

- Einsatz von Psychopharmaka,
- Einschränkung der Bewegungen der Person (z. B. indem sie auf einen Stuhl an der Wand oder vor einen Tisch gesetzt wird),
- Feststellen der Bremsen des Rollstuhls (bei einer Person, die nicht mehr in der Lage ist, sie selbstständig zu lösen),
- Verwendung von Zwangsjacken,

- Ruhigstellen in einem Schaukelstuhl,
- Verwendung von Fixiergurten,
- Verwendung von Bettgittern,
- Verwendung von Weglaufschutz-Armbändern,
- Verwendung von Alarmtrittmatten,
- Verriegeln der Fenster.

Nach dem Konzept von Humanitude® stellen Methoden der Fixierung, seien sie physisch, technisch oder chemisch, nicht notwendigerweise Maßnahme zur Sicherheit der Person dar, da diese Methoden nur die Gefühle von Angst und psychologischer Unsicherheit verstärken, die gerade die Ursache für das Auftreten Pathologischen Erregungsverhaltens sind.

Es ist zu beachten, dass es Situationen gibt, in denen eine Fixierung leider unvermeidlich wird. Bei der Anwendung muss eine Abstimmung im multidisziplinären Team (darunter obligatorisch ein Arzt) stattfinden.

Dabei ist wichtig zu betonen, dass die Einrichtung unabhängig von der in Betracht gezogenen Fixierungsmethode fest dazu verpflichtet ist, den Grundsatz der „Null-Fixierung“ zu respektieren:

- Diese Maßnahme wird nur als letztes Mittel in Betracht gezogen, nachdem alle anderen Optionen geprüft und die damit verbundenen Vorteile und Risiken sorgfältig bewertet wurden. Die Familie oder Angehörigen werden innerhalb von 15 Tagen nach der Entscheidung über diese Entscheidung informiert.
- Um sicherzustellen, dass die Fixierung gerechtfertigt bleibt und im Interesse des Bewohners angemessen angewendet wird, erfolgt eine tägliche oder sehr regelmäßige Neubeurteilung.
- Sie ist zeitlich befristet, die Anwendungsdauer ist festgeschrieben und die eingesetzten Mittel sind klar definiert.

Wir können die Vorteile angeben, die sich im Zusammenhang mit der Unterstützung von Menschen mit Demenzerkrankungen aus Humanitude® ergeben.

- 80 %ige Verringerung von Verhaltensstörungen bei Menschen mit Alzheimer oder ähnlichen Erkrankungen.<sup>12</sup>
- Verringerung des Einsatzes von Neuroleptika bei dieser Bevölkerungsgruppe<sup>13</sup>.
- Reduzierung des Burnouts bei Pflegekräften<sup>14</sup>, die im Kontakt mit dieser Zielgruppe arbeiten, und Verbesserung des Wohlbefindens der Bewohner<sup>15</sup>.

Menschen im Alltag zu begleiten, erfordert den Aufbau eines optimierten Umfelds und einer optimierten Beziehung zum Bewohner:

- Durch die personalisierte Organisation und Strukturierung des Tages,
- Durch soziale Interaktionen,
- Durch Aufmerksamkeit, um ihn in geeigneter Weise zu fordern und zu stimulieren.

---

<sup>12</sup> Iprim-Studie an 111 Personen mit Alzheimer-Krankheit 2008, Studie Munakata H. Japan 2015.

<sup>13</sup> Beobachtung zwischen 2005 und 2008 im privaten geriatrischen Krankenhaus Les Magnolias in Ballainvilliers, Frankreich.

<sup>14</sup> Studie Moi Ito, Japan 2015.

<sup>15</sup> Studie Résidence de l'Abbaye Saint-Maur-des-Fossés, Frankreich, 2010.

Unsere Teams achten besonders auf die Risiken und das Auftreten von psychischen und Verhaltensstörungen, unabhängig davon, ob es um Rückzug, Apathie oder Depression geht oder ob es sich um Störungen wie Unruhe, Umherirren, Schreien usw. handelt.

Der Anpassungsbedarf bei der Unterstützung wird gemeinsam beurteilt. Unsere Pflege- und Therapeutenteams stehen den ganzen Tag über mit unseren Bewohnern in Kontakt, sei es für spielerische Aktivitäten, einen Ausflug, die Vorbereitung einer Feier, funktionelle Therapie usw.

### 13.3. Entwicklung der Autonomie des Bewohners

Wir möchten unsere Bewohner auf der „richtigen Ebene“ unterstützen, d. h. genau dort, wo der Bedarf besteht. Die **Autonomie** soll nicht überansprucht oder unterfordert werden. Immer wenn erforderlich werden genaue Bewertungen und Neubewertungen durchgeführt.



Der Toilettengang ist ein privilegierter Moment für die helfende Beziehung und eine therapeutische Zeit, aber auch ein sensibler Moment für die Auslösung psychischer Störungen und Verhaltensstörungen. Es ist eine Pflege und eine bevorzugte Zeit für die Beziehung, die funktionale Autonomie (Anziehen, Kleiderwahl usw.). Das Benennen von Objekten und das Verbalisieren von Gesten erleichtert die Beziehung. Schließlich hilft es, sich Zeit zu nehmen, um psychischen Störungen und Verhaltensstörungen vorzubeugen.

Jede Pflegekraft ist sich ihrer Aufgabe gegenüber dem Bewohner bewusst, die darin besteht, ihn auf der entsprechenden Ebene zu unterstützen, wo der Verlust der Autonomie beginnt.

Bei der Arbeit mit älteren Menschen kann der Autonomieverlust je nach Müdigkeit, Motivation und Stimmung variieren.

Durch das Angebot angepasster körperlicher Übungen und Mobilitätshilfen helfen wir ihnen jedoch, ihre Autonomie bei alltäglichen Aktivitäten zu bewahren oder zu verbessern.

Das Pflgeteam möchte im Hinblick auf Hygiene- und Komfortpflege eine genaue Bewertung der Bedürfnisse und verbleibenden Kapazitäten von Bewohnern durchführen, die ihre Autonomie verlieren, um die vom gesamten Team systematisch durchzuführenden Maßnahmen festzulegen. Diese Bewertung liefert auch die notwendigen Betreuungsschlüssel, damit die Pflege bei Menschen mit Demenzerkrankungen bestmöglich verläuft, d. h. ohne das Auftreten störender aggressiver Verhaltensweisen, die Faktoren für eine Verschlimmerung der Alzheimer- oder verwandten Erkrankung sind.

Diese Bewertung beruht auf einem Arbeitsdokument mit dem Titel „Evaluative/verschriebene Toilette“, das von einem in Humanitude®-Pflegemaßnahmen geschulten Krankenpfleger ausgefüllt wird. Päiperléck möchte diese Werkzeuge und diese Praxis im Jahr 2024 über einen Weiterbildungsplan für seine Mitarbeiter in der Residenz weiterentwickeln.

## 13.4. Verpflegung

Bei der Betreuung von Menschen, die an Alzheimer oder verwandten Erkrankungen leiden, ist die Vermeidung von Gewichtsverlust und Mangelernährung ein häufiges Anliegen (Körpergewichtsmessung einmal im Monat).

Um die Lust und Freude am Essen zu wecken, achten unsere Teams auf abwechslungsreiche Speisen und auf die Verzehrmenge. Die Auswahl der Mahlzeiten, der Beginn der Mahlzeit mit dem Dessert und das Essen mit den Fingern ermöglichen es, den Geschmäckern und Wünschen der Menschen sowie ihrer Autonomie mit Respekt zu begegnen.

Bei besonderen Störungen (Greifen, Schlucken, aber auch Widerstand, Depression, Apathie usw.), die die Nahrungsaufnahme einschränken und zu einer Gewichtsabnahme führen, werden in Zusammenarbeit mit dem behandelnden Arzt und/oder dem Ernährungsberater spezifische personalisierte Maßnahmen erwogen und formalisiert. Hierzu zählen insbesondere:

- Anpassung der Beschaffenheit der Nahrung an die Bedürfnisse und Geschmacksvorlieben der Person,
- Verwendung von Lebensmitteln, die zum Verzehr mit den Fingern geeignet sind (Fingerfood) oder die in Form gemahlener Texturen dargeboten werden,
- Anpassung der Kalorienzufuhr und ggf. Einsatz von Nahrungsergänzungsmitteln,
- Einsatz technischer Hilfsmittel durch den Ergotherapeuten, wie zum Beispiel die Anpassung des Bestecks an Greifstörungen oder die Förderung von Kontrasten der Lebensmittel bei Sehstörungen,
- Vorbeugung von Schluckstörungen durch den Logopäden.

Einsatz invasiver Fütterungstechniken als Ergebnis multidisziplinärer und ethischer Überlegungen. Die Entscheidung wird aus medizinischen Gründen getroffen.

## 13.5. Therapeutischer Back-Workshop

Wir organisieren „Alzheimer-Backworkshops“, bei denen jeder Bewohner eingeladen ist, mit einem Familienmitglied teilzunehmen. Diese Workshops sollen Familien zusammenbringen, die Erfahrungen des Zusammenlebens mit einem an Alzheimer erkrankten Angehörigen teilen. Sie bieten einen Raum für Begegnung und Verbindung und fördern so die gegenseitige Unterstützung und die Schaffung wertvoller Bindungen zwischen den Familien. Unsere spezialisierten Psychologen betreuen diese Workshops, um eine wohlwollende und angemessene Umgebung zu gewährleisten. Die „Alzheimer-Backworkshops“ sind weit mehr als nur einfache Kochkurse. Sie spielen eine wichtige Rolle für Menschen mit Alzheimer, insbesondere für diejenigen, die ihren Appetit oder die Freude am Essen verloren haben. Hier sind einige Schlüsselvorteile dieser Workshops:

- **Stimulation der Sinne**

**Olfaktorisch:** Die Gerüche, die von Zutaten und Zubereitungen ausgehen, können Erinnerungen wecken und den Appetit anregen.

**Visuell:** Die leuchtenden Farben der Zutaten und die Veränderungen während des Kochens zu sehen, kann Interesse wecken.

**Taktil:** Das Hantieren mit Zutaten und das Ausüben von Aufgaben in der Küche bieten wohltuende taktile Stimulationen.

- **Reminiszenz und Erinnerung**

Kochen kann positive und vertraute Erinnerungen hervorrufen. Die Zubereitung von traditionellen Rezepten oder Lieblingsgerichten kann Erinnerungen an die Jugend oder an gemeinsame Familienzeiten auslösen und ein Gefühl von Trost und Verbundenheit mit der Vergangenheit vermitteln.

- **Soziale Interaktion**

Diese Workshops fördern die Interaktion und den Austausch zwischen den Teilnehmern, den Familien und den Betreuern. Eine gemeinsame Aktivität schafft ein Gefühl der Gemeinschaft und der gegenseitigen Unterstützung. Sie verringert so das Gefühl der Isolation, das Menschen mit neurodegenerativen Erkrankungen oft empfinden.

- **Gefühl der Erfüllung**

Sich aktiv an der Zubereitung von Mahlzeiten zu beteiligen, selbst auf einfacher Ebene, vermittelt ein Gefühl der Erfüllung und Nützlichkeit. Dies kann das Selbstwertgefühl und die persönliche Motivation steigern.

- **Kognitive Stimulation**

Kochaktivitäten können die kognitiven Funktionen anregen. Das Befolgen von Rezepten, das Abmessen von Zutaten, das Mischen und Kochen erfordern Aufmerksamkeit, Planung und Koordination, was dazu beitragen kann, bestimmte kognitive Fähigkeiten zu erhalten.

- **Essgefühl**

Auch wenn das Geschmackempfinden für Speisen beeinträchtigt oder vermindert ist, können Textur, Temperatur und Aroma der Speisen ein angenehmes Sinneserlebnis vermitteln. Das Sehen und Riechen der Nahrung kann zum Essen anregen, auch wenn das Geschmackempfinden nicht voll vorhanden ist.

- **Emotionales Wohlbefinden**

Das Kochen kann eine beruhigende und befriedigende Tätigkeit sein. Es kann Angst und Stress reduzieren und die Stimmung der Teilnehmer verbessern, indem es ihnen eine positive und produktive Ablenkung bietet.

- **Positive Erinnerungen schaffen**

Für Familien und Angehörige bieten diese Workshops Möglichkeiten, trotz der Herausforderungen, die die Krankheit mit sich bringt, gemeinsam neue positive Erinnerungen zu schaffen. Sie ermöglichen es, die Familienbande zu stärken und Momente der Freude und Verbundenheit zu teilen.

- **Austausch mit Psychologen**

Pflegende Angehörige, die dies wünschen, haben die Möglichkeit, mit unseren Psychologen zu sprechen. Diese Fachkräfte können deren Fragen beantworten, ihnen individuelle Unterstützung und Beratung bieten und gleichzeitig die Kontinuität der Animation für den Rest der Gruppe sicherstellen.

Die „Alzheimer-Backworkshops“ vermitteln weit mehr als nur das Gefühl des Essens. Sie sind eine wertvolle Quelle sensorischer, kognitiver und emotionaler Stimulation und bieten gleichzeitig bereichernde Momente des Austauschs und der Gemeinsamkeit für die Teilnehmer und ihre Angehörigen.

## 13.6. Das therapeutische Badezimmer

Die Residenz ist mit einem therapeutischen Badezimmer ausgestattet, um das Wohlbefinden und den Komfort unserer älteren Bewohner zu gewährleisten.

Therapeutische Bäder werden in der Ergotherapie häufig eingesetzt, um eine Vielzahl spezifischer Bedürfnisse des Einzelnen zu erfüllen. Sie bieten eine Reihe bedeutender Vorteile. Sie sind besonders wirksam bei der Förderung des allgemeinen Wohlbefindens, der Linderung von Ängsten und Befürchtungen sowie bei der Behandlung von verhaltens- und psychologischen Symptomen einer Demenz<sup>16</sup>.

Außerdem werden therapeutische Bäder erfolgreich zur sensorischen Stimulation, zur Schmerzbewältigung und zur Muskelentspannung eingesetzt.

Mehrere Studien haben den spezifischen Nutzen von therapeutischen Bädern in verschiedenen klinischen Kontexten belegt:

- Bei Parkinson-Patienten können warme Bäder die Muskelsteifheit verringern und die Flexibilität verbessern<sup>17</sup>, wodurch die täglichen Aktivitäten erleichtert werden.
- Bei Demenzpatienten, einschließlich Alzheimerpatienten, werden therapeutische Bäder mit einer Verringerung von Unruhe, Angstzuständen und einer Verbesserung der Schlafqualität in Verbindung gebracht.

---

<sup>16</sup> Die verhaltens- und psychologischen Symptome einer Demenz werden definiert als Anzeichen und Symptome, die eine Veränderung der Wahrnehmung, des Denkinhalts, der Stimmung oder des Verhaltens widerspiegeln (Finkel et al. 1996). Sie umfassen eine Reihe klinischer Erscheinungsformen wie Umherirren, Widerstand gegen die Pflege, verbale Unruhe oder Wahnideen (Draper, Brodaty und Finkel, 2012; MSSS, 2014b).

<sup>17</sup> Marinho-Buzelli AR, Bonnyman AM, Verrier MC. The effects of aquatic therapy on mobility of individuals with neurological diseases: a systematic review. Clin Rehabil. August 2015;29(8):741-51.

- Für Menschen mit Arthritis und chronischen Rückenschmerzen sind warme Bäder wirksam, um Muskel- und Gelenkschmerzen zu reduzieren<sup>18</sup>.
- Regelmäßige warme Bäder können auch den Spiegel des stressbedingten Hormons Cortisol senken und die Stimmung verbessern.
- Bei rheumatischen Erkrankungen haben warme Bäder nachweislich die Fähigkeit, den Bewegungsradius der Gelenke zu verbessern, eine wesentliche symptomatische Linderung zu bieten und zum allgemeinen Wohlbefinden der betroffenen Personen beizutragen.
- Darüber hinaus können therapeutische Bäder die Entspannung fördern und dabei helfen, die Symptome von Schlaflosigkeit und Angstzuständen der Personen zu lindern. Die Bereitstellung eines komfortablen, angenehmen Raums, in dem man sich um sich selbst kümmert, trägt dazu bei, das Selbstwertgefühl zu stärken und das allgemeine Wohlbefinden zu fördern.

Die Balneotherapie verbessert auch die Schlafqualität, ein entscheidender Faktor für das geistige Wohlbefinden. Warme Bäder am Abend können helfen, die für einen erholsamen Schlaf notwendige Entspannung herbeizuführen, die für die Bewältigung psychischer Störungen unerlässlich ist. Therapeutische Bäder fördern auch die positive sensorische Stimulation. Das Eintauchen ins Wasser vermittelt angenehme taktile Empfindungen, die dabei helfen können, die Aufmerksamkeit von negativen Gedanken und bedrückenden Zuständen abzulenken. Diese sensorische Stimulation trägt dazu bei, die Körperwahrnehmung zu verbessern und die Verbindung zum Körper zu stärken, die bei Menschen mit psychischen Problemen oft gestört ist.

## 13.7. Die Reisetherapie

---

<sup>18</sup> Xiang J, Wu D, Li J. Clinical efficacy of mudpack therapy in treating knee osteoarthritis: a meta-analysis of randomized controlled studies. Am J Phys Med Rehabil 2016 ;95 :121-131.

Päiperléck hat sich dafür entschieden, in angepasste Therapien und innovative Einrichtungen zu investieren, um Bewohner mit neurodegenerativen Erkrankungen besser betreuen zu können. Dies wird insbesondere in der Seniorenresidenz „Am Park“ verwirklicht. Es wurde ein Therapiezug eingerichtet, der allgemein als "Reisetherapie" bekannt ist.

Die Anwendung dieser Therapie steht allen Bewohnern der Päiperléck-Residenzen offen. Das Personal erhielt eine spezielle Schulung durch den Entwickler des Zuges. Als Teil nicht-medikamentöser Ansätze wird bei dieser Therapie für Menschen mit neurodegenerativen und neurokognitiven Erkrankungen eine Zugfahrt simuliert.

Mit der Reisetherapie kann pathologischem Erregungsverhalten vorgebeugt und begegnet werden, das mit labilen Stimmungen, Umherirren oder schwierigen Beziehungssituationen verbunden ist.

Sie findet in einer virtuellen Kulisse statt, die als Zugabteil eingerichtet ist, mit einem Warteraum wie in einem Bahnhof, einer Anzeigetafel mit den Fahrzielen und einem Schalter. Im Zugabteil laden bequeme Sessel zur Entspannung ein. Das Licht lässt sich in der Intensität regulieren.

Ein Fernseher stellt das Fenster dar und zeigt Filme mit verschiedenen vorbeiziehenden Landschaften. Diese Filme, die an verschiedenen Orten gedreht wurden, bieten Ansichten wie das Meer, einen Zoo, sonnige oder schneebedeckte Landschaften, bei Tag oder in der Dämmerung.

Die Betrachtung dieser Landschaften weckt Emotionen, regt zu Gesprächen an und stimuliert Erinnerungen.

Diese Therapie kann zu vorher festgelegten Zeitpunkten angeboten werden, je nachdem, wann das pathologische Erregungsverhalten am wahrscheinlichsten auftritt.

Die Reisetherapie ist besonders geeignet bei Umherirren, ungeplantem Verlassen des Hauses, Unruhe, Depressionen, Angstzuständen, Panikattacken, Rückzug, Nahrungsverweigerung oder Verweigerung der Medikamenteneinnahme.

Diese Therapie ermöglicht die Beurteilung des pathologischen Erregungsverhaltens von Personen, aber speziell ermöglicht sie auf der Beziehungsebene:

- die Förderung des Dialogs (verbale/nonverbale Kommunikation) und der Beziehungsfähigkeit,
- Emotionen leichter zum Ausdruck zu bringen,

- eine Stimulation des Langzeitgedächtnisses,
- die Stimulation der Aufmerksamkeit,
- die (Wieder)Herstellung der manchmal verloren gegangenen Kommunikation mit den Familienmitgliedern.

Bei diesen Reisen können ein oder mehrere Familienmitglieder dabei sein. Nicht selten tauchen beim Betrachten der vorbeiziehenden Landschaft weit zurückliegende Erinnerungen auf und es können Bruchstücke schöner Momente, die gemeinsam mit der Familie erlebt wurden, nachvollzogen werden.

Auf der Verhaltensebene ermöglicht diese Therapie:

- Verminderung psychischer Verhaltensstörungen,
- Erleichterung der Entspannung,
- Stimulation des prozeduralen Gedächtnisses,
- Verlängerung des Zustands des Wohlbefindens, nachdem die Person in ihre gewohnte Umgebung zurückbegleitet wurde.

Wir beobachten, dass der Therapiezug soziale Interaktionen eröffnet, kognitive und sensorische Funktionen stimuliert, Ängste und Befürchtungen lindert und einen zeitlosen und vergnüglichen Moment bietet. Diese Reisen werden regelmäßig in Therapeutenpaaren bei gleichzeitiger Teilnahme mehrerer Bewohner durchgeführt, was ein optimales und sicheres Erlebnis für jeden Teilnehmer fördert.

Gemeinsam tragen diese Interventionen dazu bei, die Autonomie und Lebensqualität der Bewohner und ihrer Betreuer zu verbessern, indem sie sich auf die verbliebenen Fähigkeiten der Bewohner konzentrieren und die Pflege an ihre individuellen Bedürfnisse anpassen.

## 14. Förderung der Fürsorge

Wir fördern eine Kultur, in der die Bedürfnisse der Menschen gehört und ihr Wohlbefinden gefördert wird. Dies geschieht unter anderem dadurch, dass wir unsere individuellen und kollektiven Handlungen ständig hinterfragen.

Die Entscheidung für das „Humanitude®“-Pflegekonzept geht auch auf die Tatsache zurück, dass wir uns in seiner Definition von Professionalität wiedergefunden haben:



„Ein auf die Fürsorge ausgerichteter Umgang liegt vor, wenn eine Fachkraft mit ihrem Kunden so umgeht, wie sie möchte, dass mit ihr selbst umgegangen werden würde.“

Die gesamte Pflegephilosophie von Päiperléck könnte auf diesem Satz beruhen, denn dies war der vorrangige Wunsch von Herrn Robert Hein, als er beschloss, sich in das Abenteuer Päiperléck zu stürzen.

Der Schmetterling sollte etwas von der Ordnung der Schönheit und Leichtigkeit symbolisieren, von der Metamorphose und der Liebe, die zwischen den Menschen herrscht, anstatt die Mühe und Beschwerlichkeit der Lebenssituationen zu betonen, kurz gesagt, zu versuchen, das Positive zu sehen.

Auf dieser Grundlage und mit der Analyse dessen, was es bereits in der Literatur gibt, haben wir diese Charta der Fürsorge bei Päiperléck aufgebaut und angepasst.

Wenn anerkannt und verinnerlicht wird, dass jede ältere Person in ihrer Situation der Beeinträchtigung oder Abhängigkeit in ihrer Würde, ihrer Freiheit, ihren Rechten und ihren Entscheidungen zu respektieren und anzuerkennen ist, wird diese Charta in ihrem Geiste angewendet.

Jede ältere Person, die in einer Residenz lebt, mit oder ohne einen gewissen Grad an Autonomieverlust, hat das Recht auf:

- Sich für sein eigenes Leben und einen eigenen Lebensentwurf zu entscheiden

Das heißt, Erwartungen, Bedürfnisse und Wünsche äußern zu können und gehört und/oder ermutigt und unterstützt zu werden, diese entdecken und ausdrücken zu können, um so Selbstbestimmung über die eigenen Lebensentscheidungen zu gewinnen.

- Den eigenen Lebensraum zu wählen

Das heißt, den Lebensraum – das persönliche oder gemeinschaftliche Zuhause – so gestalten zu können, dass die Erwartungen und Bedürfnisse widerspiegelt werden, um sich wie zu Hause zu fühlen.

- Ein soziales und kulturelles Leben zu haben

Das heißt, auf dem Niveau und entsprechend der eigenen Fähigkeiten die Freiheit zur Kommunikation und zur Fortbewegung zu bewahren und am Leben in der Einrichtung und

in der Gesellschaft insgesamt aktiv teilnehmen zu können. Das schließt das Recht ein, sich einbezogen, zugehörig und wertgeschätzt zu fühlen.

- Wichtige Menschen einbeziehen zu können

Das heißt, bei der Aufrechterhaltung von Familienbeziehungen, freundschaftlichen und sozialen Netzwerken unterstützt zu werden.

- In die Verwaltung des Eigentums einbezogen zu sein

Das heißt, auf dem Niveau und entsprechend der eigenen Fähigkeiten die Kontrolle über das Vermögen und das verfügbare Einkommen zu behalten.

- In den eigenen Handlungen wertgeschätzt zu werden

Von Personen begleitet zu werden, die die Aufrechterhaltung der für sie sinnvollen Aktivitäten fördern und ermutigen.

- In der Meinungs- und Gewissensfreiheit respektiert zu werden

Bei der freien Äußerung und Umsetzung von Entscheidungen und Schritten (Leben in der Gemeinschaft, Politik, Religion, ...) begleitet zu werden.

- Ermutigt und begleitet zu werden, um die eigene Autonomie zu erhalten

Das heißt, die Bedürfnisse müssen regelmäßig beurteilt und neu bewertet werden, um angemessene Hilfe anzubieten, ohne an Stelle der betroffenen Person zu entscheiden oder sie unter Druck zu setzen.

- Zugang zur Pflege zu haben und von qualifiziertem Personal begleitet zu werden

Über die für seinen Gesundheitszustand notwendige Beratung, Unterstützung und Pflege zu verfügen, die von Fachkräften in ausreichender Zahl und mit regelmäßig aktualisierten Kenntnissen durchgeführt wird.

- In der letzten Lebensphase respektiert zu werden

Dass ihm und seiner Familie Betreuung, Unterstützung und Sterbebegleitung zukommen.

- Rechtlichen Schutz zu erhalten

Unter Berücksichtigung seiner persönlichen Schwächen und Verwundbarkeit geschützt zu werden und das Eigentum geschützt zu sehen.

- Zugang zu Informationen zu haben

Auf seiner Ebene und entsprechend seiner Fähigkeiten über alles, was ihn betrifft, informiert zu werden, um einbezogen zu sein und sich einbezogen zu fühlen.

## 15. Die Ethikkommission

Die Ethikkommission hat die folgenden Aufgaben:

- Auf Antrag eines Bewohners, seines gesetzlichen Vertreters oder einer Kontaktperson im Sinne des Artikels 12 leistet sie Entscheidungshilfe in einer ethischen Frage oder beantwortet Fragen im Zusammenhang mit der Achtung der Grundrechte des Bewohners,
- Auf Anfrage unterstützt und berät sie die Direktorin und das Führungspersonal bei Fragen ethischer Art oder Fragen im Zusammenhang mit der Achtung der Grundrechte der Bewohner,
- Sie erstellt interne Leitlinien zu ethischen Fragen oder zu Fragen im Zusammenhang mit der Achtung der Grundrechte.

## 16. Bewohner am Lebensende

**Angenehm zu Hause und inmitten der Lieben sterben**

### 16.1. In Palliativpflege geschultes Personal

Das Pflegepersonal wird in Palliativpflege geschult, wobei das Ziel darin besteht, dass mindestens 40 % des Personals in Sensibilisierung geschult werden.

### 16.2. Unterstützung des Teams Nuets Päiperléck

Unser Projekt zur Sterbebegleitung wird insbesondere durch die Unterstützung unseres spezialisierten Teams bereichert, das an allen Tagen rund um die Uhr im ganzen Land im Einsatz ist.

Das Ziel ist es, den Menschen zu ermöglichen, so lange wie möglich ihren Wünschen entsprechend zu Hause zu bleiben in der Umgebung der Menschen, die ihnen wichtig sind. Dies geschieht durch die Bereitstellung einer hochwertigen, angemessenen Pflege mithilfe einer Palliativmedizin, die auf die Erhaltung der verbleibenden Lebensqualität durch die Linderung schmerzhafter Symptome bis zum letzten Atemzug gemäß der Patientenverfügung des Bewohners ausgerichtet ist.

Dieses multidisziplinäre Team hat sich das Know-how und das Können in Bezug auf neue Ansätze angeeignet, wie insbesondere Aromatherapie, Hypnotherapie, Fußreflexzonenmassage, Sophrologie, Berührungsmassage und die Begleitung durch einen Sozialbegleithund.

Wir haben das Konzept des „Genussmenüs“ für Menschen am Lebensende eingeführt, die oft keine Lust mehr auf Essen haben oder Geschmacksveränderungen bzw. Sonderwünsche haben. Dieses Menü soll dem Bewohner die Möglichkeit geben, zu sagen, was er gerne essen möchte, um ihm eine kleine, wiedergefundene Freude zu bereiten.

Zusammenstellung des Genussmenüs: Hierbei handelt es sich um ein personalisiertes Menü, bei dem die Person die Gerichte, die sie essen möchte, nach ihren Wünschen und Vorlieben auswählen kann. Dieses Menü ist flexibel und auf die Bedürfnisse und Wünsche jedes Einzelnen zugeschnitten.

Ziele des Genussmenüs:

Respektierung der Wünsche und der Wahl der Nahrungsmittel der Person am Lebensende,

Gestaltung eines Moments der Freude und Zufriedenheit durch das Essen, selbst wenn die Freude am Essen beeinträchtigt ist,

Beitrag zum Wohlbefinden und Komfort der Person, indem das Genussmenü es ihr ermöglicht, wieder eine Verbindung zu ihren Vorlieben und Wünschen herzustellen,

Förderung eines personalisierten Ansatzes, der die Würde der Person respektiert und ihre Vorlieben und ihre Autonomie bei der Wahl ihrer Ernährung berücksichtigt.

Diese Ziele streben an, die Lebensqualität und das allgemeine Wohlbefinden von Menschen am Lebensende zu verbessern, indem sie ihnen die Möglichkeit bieten, auch unter schwierigen Umständen schöne und befriedigende Momente zu erleben.

### 16.3. Abschied nehmen

Bei Päiperléck ist die würdevolle Behandlung der Menschen über ihren Tod hinaus ein wesentlicher Wert. Um dieses Engagement in die Tat umzusetzen, haben wir einen Abschiedsraum eingerichtet, der den trauernden Familien Komfort und Privatsphäre bietet und einen intimen Ort der Besinnung, an dem sie ihrem verstorbenen Angehörigen die letzte Ehre erweisen können.

Dieser Abschiedsraum vor Ort bietet einfachen Zugang für Familienmitglieder, insbesondere für diejenigen, die in derselben Residenz wohnen. Das Vorhandensein des Abschiedsraums in der Residenz kann ein wichtiges Element im Trauerprozess sein. Das Personal der Residenz kann Familien in diesen schwierigen Zeiten Unterstützung und Begleitung bieten und ihnen Ressourcen und emotionale Unterstützung leisten.

Der Raum ist mit einem Tisch und einigen Sitzgelegenheiten ausgestattet, um die Andacht zu fördern. Ein Kühlisch ermöglicht die Konservierung des Leichnams vor der Beerdigung.

Bewohner haben in Begleitung einer Betreuungsperson die Möglichkeit, dem Verstorbenen auf Wunsch die letzte Ehre zu erweisen.

Bei jedem Sterbefall werden der Familie eine Kondolenzkarte und eine Kerze überreicht.

Im Eingangsbereich der Residenz steht ein kleiner Tisch mit einem Kondolenzbuch zur Verfügung, in das Bewohner und Betreuer einige tröstende Worte schreiben können.

Aus Respekt vor dem verstorbenen Bewohner und als letzte Ehrerbietung wird ein Blumenstrauß auf den Platz am Tisch gelegt, an dem er seine Mahlzeiten einnahm. Diese symbolische Geste hat eine tiefe Bedeutung für die anderen Bewohner der Gemeinschaft.

Zunächst einmal handelt es sich um ein Zeichen des Respekts gegenüber dem Verstorbenen. Indem wir sein Andenken auf diese Weise ehren, erkennen wir die Bedeutung jedes Einzelnen innerhalb unserer Gemeinschaft an und bezeugen, dass wir ihm auch nach seinem Weggang Aufmerksamkeit und Achtung entgegenbringen.

Zweitens ermöglicht diese Geste den anderen Bewohnern, einen Moment der kollektiven Besinnung zu erleben. Beim Anblick des Blumenstraußes haben sie die Gelegenheit, sich an den verstorbenen Bewohner zu erinnern, Erinnerungen auszutauschen und sich gegenseitig in der Trauer zu unterstützen. Dies fördert die Solidarität und stärkt die Beziehungen zwischen den Bewohnern der Residenz.

Außerdem zeigt diese Handlung, dass die Gemeinschaft die Erinnerungen jedes einzelnen Mitglieds wertschätzt, und unterstreicht damit die Bedeutung jedes einzelnen Lebens und den Einfluss, den jeder auf andere haben kann. Sie erinnert auch alle Bewohner daran, dass ihre eigene Präsenz und ihre Beiträge geschätzt und anerkannt werden.

Schließlich kann diese einfache, aber bedeutsame Geste den Bewohnern Trost spenden, indem sie ihnen eine greifbare Möglichkeit bietet, ihrer Trauer Ausdruck zu verleihen und ihren verstorbenen Mitmenschen zu ehren. Dies trägt dazu bei, ein Umfeld zu schaffen, in dem die Gefühle und Erfahrungen jedes Einzelnen berücksichtigt und respektiert werden.

## 17. Der Heemrot

Der Heemrot oder Hausrat.

– Das ASFT-Gesetz vom 23. August 2023 verlangt von uns die Einrichtung eines Heemrots (Erfüllung der Vorschrift innerhalb von 6 Monaten).

- Darüber hinaus erlaubt es den Bewohnern, Akteure (Partner, wie es heute oft genannt wird) bei ihrer Unterstützung und in ihrem Umfeld zu sein, d. h. sich daran zu beteiligen, die bestmögliche Lebensqualität zu erreichen und auf ihr Zuhause einzuwirken (was ihren Wohnort vor allen anderen Dingen ausmacht).
- Die Bewohner haben so die Möglichkeit, sich mit Mitbewohnern und deren Familienangehörigen auszutauschen, ihre Erwartungen, Bedürfnisse und Wünsche auszudrücken und sich anschließend mit dem Managementteam der Residenz, in der sie leben, auszutauschen.
- Um die Tatsache hervorzuheben, dass die Bewohner im Mittelpunkt unserer Anliegen stehen und von unserer respektvollen Rücksichtnahme und unserer vollen Aufmerksamkeit profitieren.

## 17.1. Die Aufgaben des Heemrots

Die Rolle des Heemrots besteht im Kontakt und dem Austausch mit Vertretern von Familien und Bewohnern über aufgetretene Probleme, Wünsche, Organisation, Logistik und Zukunftsvisionen.

Die (unterzähligen) Familienvertreter sind unverzichtbare Akteure, nicht nur wegen ihres Blicks von außen mit einer anderen Perspektive, sondern auch, um dem stillen Teil der Bewohner, jene Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen, eine Stimme zu geben.

Die Anträge des Heemrots (als Ergebnis eines im Heemrot erzielten Konsenses) werden anschließend über seine Mitglieder den Vertretern der Managementebene der Einrichtung (aller oder eines Teils der Dienstleistungsbereiche) vorgelegt.

Die Aufgabe des Heemrots besteht daher darin, eine Einschätzung zu geben und Vorschläge zu folgenden Themen zu unterbreiten:

- Organisation des täglichen Lebens in der Residenz,
- Organisation der Aktivitäten und des Gesellschaftslebens in der Residenz,
- Angebot der therapeutischen Leistungen und Nebenleistungen (Wohlbefinden usw.),
- Infrastruktur-, Verbesserungs- oder Entwicklungsprojekte, Erwerb neuer Ausrüstungen,

- Restauration, vor allem Mitwirkung bei verbundenen Entscheidungen,
- Art und Preis der in der Residenz erbrachten Dienstleistungen,
- Zuteilung und Nutzung von Gemeinschaftsräumen.

Der Heemrot hat die Möglichkeit, ausnahmsweise und vorübergehend und nur als Fachberater bestimmte Experten und/oder Berater einzuladen, um Rat und Fachwissen zu bestimmten angesprochenen Punkten einzuholen.

## 17.2. Die Zusammensetzung des Heemrots

Die Anzahl der aktiven und stellvertretenden Mitglieder des Heemrots muss Gegenstand einer vorgelagerten strategischen und objektiven Überlegung innerhalb der Residenz sein, die vom Managementteam durchgeführt wird.

Beispielsweise verfügt eine Residenz im Land mit +/- 150 Einwohnern über 10 Mitglieder, die „aktiv“ sind.

- 6 Vertreter der Bewohner, darunter:
- 1 Präsident,
- 1 Vizepräsident (Vertreter der Bewohner),
- 4 Mitglieder, die Familien vertreten, darunter:
- 1 Vizepräsident (Vertreter der Familien),
- 10 Ersatzmitglieder (auf einer Warteliste).

In allen Fällen müssen die Funktionen des Präsidenten des Heemrots (Position, die ausschließlich von einem Bewohner besetzt wird) und der beiden Vizepräsidenten (Vertreter der Bewohner und Vertreter der Familien) besetzt sein.

Es ist auch wichtig, die Warteliste für Ersatzmitglieder nicht zu vernachlässigen, die mindestens die gleiche Anzahl von Mitgliedern wie die aktiven Mitglieder des Heemrots aufweisen muss.

Die Anzahl der Bewohnervertreter muss mehr als die Hälfte der Gesamtzahl der Heemrot-Mitglieder betragen. Eine 60/40-Aufteilung scheint eine gute Basis zu sein.

Der Heemrot hat auch einen Sekretär, der ein neutrales Mitglied ohne exekutive oder beratende Befugnisse ist. Er hat keine Stimme. Oftmals wird er von der Residenz



entsendet. Streng genommen gehört er nicht zum Heemrot. Darüber hinaus kann er durch einen anderen Mitarbeiter der Einrichtung ersetzt werden.

Der Heemrot wird für zwei aufeinanderfolgende Jahre gewählt, auf die Neuwahlen folgen (die Dauer muss festgelegt werden -> idealerweise für alle Einrichtungen gleich).

### 17.3. Wahlregeln

- Kandidaten als Bewohnervertreter

Jede in der Residenz lebende Person kann kandidieren, mit Ausnahme von Kurzzeitunterkünften oder Ferienbetten.

- Kandidaten als Familienvertreter

Kandidieren können:

- Verwandte eines Bewohners (zu definieren: Tochter/Sohn/Enkelin/Enkel/Bruder/Schwester/andere),
- Gesetzliche Vertreter eines Bewohners. (Entmündigung/Vormundschaft vorbehaltlich einer familiären Verbindung),
- Partner eines Bewohners (auch eheähnliche Gemeinschaft).

Im Falle des Todes eines Bewohners, dessen Familienmitglied in den Heemrot gewählt wurde, kann dieses Mitglied bis zum Ende seines Mandats im Rat verbleiben

- Abstimmung: Ablauf

– Bewohnervertreter werden von den Bewohnern in geheimer Abstimmung (Wahlurne oder Wahlkabine erforderlich) aus der Liste „Bewohner“ gewählt. Jeder Wähler kann auf der Liste „Bewohner“ die maximale Anzahl der zu wählenden Bewohnervertreter (im oben genannten Fall: 6 Stimmen) ankreuzen, mit der Möglichkeit, 2 Stimmen für denselben Kandidaten abzugeben. Die „Bewohner“-Stimmzettel müssen vom Wähler in die Wahlurne eingeworfen werden.

– Familienvertreter werden von Bewohnern und Familien in geheimer Wahl aus der Liste „Familien“ gewählt. Es ist zu beachten, dass am Wahltag (einschließlich anwesender Familienangehöriger) nur ein Familienmitglied pro Bewohner wahlberechtigt ist. Jeder Wähler kann auf der Liste „Familien“ die maximale Anzahl der zu wählenden Bewohnervertreter (im oben genannten Fall: 4 Stimmen) ankreuzen, mit der Möglichkeit, 2 Stimmen für denselben Kandidaten abzugeben. Die Stimmzettel „Familien“ müssen in die Wahlurne eingeworfen werden.

- Der Präsident, der Vizepräsident als Vertreter der Bewohner und der Vizepräsident als Vertreter der Familien

Die Funktion des Präsidenten übernimmt theoretisch der Kandidat, der die meisten Stimmen erhalten hat. Für diese Funktion hat er Vorrang.

Die Funktion des Vizepräsidenten der Bewohnervertretung übernimmt der Kandidat, der bei den Wahlen auf der Liste „Bewohner“ auf dem zweiten Platz steht.

Die Funktion des Familien-Vizepräsidenten übernimmt der Kandidat, der auf der Liste „Familien“ die meisten Stimmen erhalten hat.

Sollte jedoch einer oder mehrere dieser Kandidaten dieses Amt nicht vertreten wollen oder sollte es zu einer Stimmengleichheit kommen, wählt der gebildete Heemrot aus seiner Mitte einen Präsidenten, einen Vizepräsidenten, der die Bewohner vertritt, und einen Vizepräsidenten, der die Familien vertritt, durch Abstimmung (durch Handzeichen oder geheim? vom Heemrot selbst zu entscheiden).

Zu beachten ist, dass bei Stimmengleichheit bei den Wahlen nicht ausgeschlossen werden kann, dass ein zweiter Wahlgang durchgeführt werden muss, um zwischen den Kandidaten zu entscheiden, die die gleiche Anzahl an Stimmen erhalten haben.

Jedes gewählte Mitglied des Heemrots übt ausschließlich die ihm zugewiesene Funktion aus und kann sie unter keinen Umständen mit einer anderen Funktion kombinieren.

Allerdings können Mitglieder einem anderen Mitglied die Vollmacht erteilen, in ihrem Namen abzustimmen (unter Verwendung eines zu erstellenden Formulars). Die Vollmacht ist dann nur für eine Heemrot-Sitzung gültig. Jedes Mitglied kann maximal eine Vollmacht vertreten.

- Der Präsident

– Muss ein Bewohner sein.

– Innerhalb des Heemrots werden Entscheidungen mit Stimmenmehrheit getroffen; bei Stimmgleichheit zählt die Stimme des Präsidenten oder seines Stellvertreters doppelt.

- Der Vizepräsident (Bewohnervertreter)

– Muss ein Bewohner sein.

- Der Vizepräsident (Familienvertreter)

- Muss ein Familienmitglied eines Bewohners sein (unter den oben genannten Bedingungen).

- Der Sekretär

- Es handelt sich um einen Verwaltungsmitarbeiter, der von der Residenz Päiperléck oder einem Mitglied des Heemrots zur Verfügung gestellt wird. Es muss nicht immer derselbe Mitarbeiter sein.

## 17.4. Rollen und Aufgaben der Heemrot-Mitglieder

- Der Präsident

– Legt die Termine der Heemrot-Sitzungen fest und teilt sie seinen Mitgliedern mit

– Hält den Vorsitz und leitet die Heemrot-Sitzungen

– Organisiert und leitet bei Bedarf Abstimmungen innerhalb des Heemrots

Sendet nach jeder Heemrot-Sitzung einen Sitzungsbericht an die Residenzleitung. Er stellt außerdem sicher, dass der Bericht des Sekretärs mit den Meinungen und Wünschen übereinstimmt, die der Heemrot während der Sitzung ausgetauscht hat.

– Organisiert in Zusammenarbeit mit den Vizepräsidenten regelmäßig Treffen mit der Residenzleitung oder den Leitern der betreffenden Dienstleistungsbereiche.

– Stellt der Residenzleitung mindestens zwei Wochen vor dem geplanten Termin eine Tagesordnung zur Verfügung.

– Organisiert und gibt ggf. Rückmeldungen an die Bewohner.

- Die Vizepräsidenten

a) Der Vizepräsident der Bewohner

– Ist berechtigt, den Präsidenten im Falle seines Rücktritts zu ersetzen. Anschließend übt er die Aufgaben des Präsidenten für einen Zeitraum von maximal 6 Monaten aus. Der Heemrot ernennt dann innerhalb einer Frist, die ihm freisteht, durch Abstimmung innerhalb des Heemrots einen neuen Präsidenten.

b) Der Vizepräsident der Familien

– Ist berechtigt, den Vizepräsidenten der Bewohner zu ersetzen, wenn dieser zurücktritt oder dieser seine Aufgaben für einen Zeitraum von höchstens 6 Monaten nicht wahrnehmen kann. Der Heemrot ernennt dann innerhalb einer Frist, die ihm freisteht, durch Abstimmung innerhalb des Heemrots einen neuen Vizepräsidenten der Bewohner.

- Jedes Mitglied des „Heemrots“

– Hat ein offenes Ohr für alle Bewohner,

– Verpflichtet sich, die von seinen Kollegen gesammelten Beschwerden und Beobachtungen bei der nächsten Heemrot-Sitzung zur Sprache zu bringen. Er ist der Sprecher seiner Mitbewohner innerhalb der Residenz,

– Vertritt die Bewohner innerhalb und außerhalb der Residenz,

Im Falle des Rücktritts/des endgültigen Ausscheidens eines Heemrot-Mitglieds nimmt der Heemrot (auch wenn ein neuer Präsident oder Vizepräsident in den Heemrot gewählt wurde, nachdem sein Vorgänger aus dem Heemrot ausgeschieden ist und dadurch ein Platz im Heemrot frei geworden ist) die erste Ersatzperson der Warteliste als Mitglied auf (mit den meisten Stimmen bei der Wahl auf der entsprechenden Warteliste, d. h.:

– Aus der Liste „Bewohner“, wenn es sich um einen Bewohner handelt, der die Bewohner vertritt,

– Aus der Liste „Familien“, wenn es sich um ein Mitglied handelt, das Familien vertritt,

Hinweis: Dies bedeutet, dass die Ergebnisse früherer Wahlen aufbewahrt werden müssen.

- Der Sekretär

– Erstellt die Tagesordnungen der Heemrot-Sitzung nach dem Diktat des Präsidenten,

– Legt die erstellten Tagesordnungen vor der Verteilung dem Heemrot-Präsidenten zum Korrekturlesen vor,

– Nimmt alle Kommentare auf, die während der Heemrot-Sitzungen selbst und der Heemrot-Sitzungen mit dem Managementteam der Residenz gemacht werden,

– Erstellt das Sitzungsprotokoll,

– Legt das Sitzungsprotokoll dem Heemrot-Präsidenten zum Korrekturlesen und zur Genehmigung vor, bevor es an die Heemrot-Mitglieder verteilt wird,

– Es bleibt die Frage, ob der Sekretär die Berichte selbst verteilt oder sie erneut an den Präsidenten sendet, damit dieser sie verteilt (an die Residenzleitung, an die anderen Mitglieder des Heemrots und sogar an die Bewohner).

## 18. Personalisiertes Begleitprojekt des Bewohners

Dieses auf multidisziplinärer Beratung basierende Begleitprojekt zielt darauf ab, für jeden Bewohner individuelle Lebenspläne zu erstellen. Das Hauptziel ist die kontinuierliche Verbesserung der Praxis und die Förderung einer optimalen Lebensqualität für alle Bewohner. Im Mittelpunkt dieses Ansatzes steht die Anerkennung der Individualität jeder Person, indem ihre einzigartigen Bedürfnisse, Vorlieben, Fähigkeiten und Bestrebungen im Entwicklungsprozess des personalisierten Lebensprojekts berücksichtigt werden.

Indem es den Schwerpunkt auf die Förderung der Individualität durch das personalisierte Lebensprojekt legt, übernimmt dieses Projekt die Verpflichtung, eine persönliche und angemessene Unterstützung zu bieten und so das Wohlbefinden und die Autonomie der

Bewohner zu fördern. Die Erkundung der Bedürfnisse, der verbleibenden Autonomie und der Projekte/Wünsche der Bewohner trägt zur Stärkung des Zusammenhalts und der Kohärenz innerhalb multidisziplinärer Teams bei und ermöglicht es den Bewohnern gleichzeitig, weiterhin aktiv an ihrem Leben teilzunehmen und sich nicht einem passiven Warten hinzugeben.

Das personalisierte Lebensprojekt bietet den Bewohnern die Möglichkeit, die Bedeutung und Freude an den Einzelheiten, die ihr tägliches Leben bereichern, neu zu entdecken. Nach der Festlegung bestimmt das personalisierte Lebensprojekt darüber hinaus die Definition, Umsetzung und Überwachung der Ziele für jede Person, einschließlich der therapeutischen Ziele, und gewährleistet so einen ganzheitlichen und personalisierten Begleitansatz.

Dies ist in gewisser Weise eine echte „*humanitudische*“ Verpflichtung gegenüber der Person, die das Recht auf eine maßgeschneiderte Begleitung hat.

Dies basiert insbesondere auf drei Bereichen der individuellen Entwicklung:

- Bewahren, was Freude bereitet und für die Person Sinn macht, insbesondere durch die Erfassung der Lebensgewohnheiten des Bewohners,
- Förderung der Lebensfreude des Bewohners,
- Ermöglichung der fortgesetzten Teilnahme am Zeitgeschehen, am gesellschaftlichen und am staatsbürgerlichen Leben.

Das Lebensprojekt des Bewohners basiert insbesondere auf den beiden letzten Prinzipien von Humanitude®, die im Folgenden definiert werden:

## 18.1. Trautes Heim, Glück allein

Jede Residenz weist ihre Besonderheiten auf, sowohl auf architektonischer Ebene als auch in Bezug auf die angebotenen Aktivitäten sowie die vorhandene Umgebung und Atmosphäre. Daher ist die Investition in die Infrastruktur und/oder „Dekorationen“ an verschiedenen Orten wichtig, wie z. B. Restaurant, Flure, Eingangsbereich.

Die unter dem Begriff „Milieuthérapie“ zusammengefassten Überlegungen zur Bedeutung der Umgebung und des Lebensumfelds haben wissenschaftlich<sup>19</sup> belegt, dass die Gestaltung von Räumen, die Farben der Wände, die Wahl des Geschirrs und sogar die Dekoration eines Zimmers Auswirkungen auf das Wohlbefinden des Einzelnen haben, insbesondere bei älteren Menschen mit neurodegenerativen Erkrankungen.

Lebensräume wie die Tagespflegestätte und die Gemeinschaftsräume werden im Rhythmus der Jahreszeiten und entsprechend der Kalenderfeste unter aktiver Beteiligung der Bewohner dekoriert und gestaltet. Die Möbel sind so ausgewählt, dass sie zu Gesprächen einladen, mit Tischen und Sesseln, die sowohl ästhetisch als auch bequem sind.

Dieser Ansatz schafft nicht nur eine angenehme und einladende Umgebung für die Bewohner, sondern fördert auch ihre Einbindung in das Gemeinschaftsleben der Residenz. Durch die Beteiligung an der Dekoration und Gestaltung der Gemeinschaftsräume fühlen sich die Bewohner wohler und werden ermutigt, mit anderen Bewohnern zu interagieren, was zu einer warmen und freundlichen Atmosphäre beiträgt.

Ein weiterer sehr wichtiger Aspekt im Zusammenhang mit der Residenz ist die Bedeutung der Mahlzeiten. Für viele ältere Menschen sind die Mahlzeiten leider das einzige Element, das ihren Tag strukturiert. Bei Päiperléck legen wir großen Wert auf diese Momente, indem wir sie in Gelegenheiten zum Teilen und zur Geselligkeit verwandeln. Das Mobiliar ist sorgfältig ausgewählt, um einen angenehmen optischen Rahmen zu schaffen und so das Wohlbefinden der Bewohner zu fördern. Diese teilen ihre Mahlzeiten mit den Mitbewohnern, zu denen sie besondere Beziehungen pflegen. Die Tische werden sorgfältig gedeckt, um eine einladende Atmosphäre zu schaffen. Ein zweiteiliger Speisesaal, der den Bewohnern der Seniorenresidenz dient, die Hilfe bei der Ernährung benötigen, befindet sich im Erdgeschoss im „Salon Boskoop“. Die Bewohner können hier

---

<sup>19</sup> Graham D. Rowles und Peggy DePriest haben den Einfluss der physischen Umgebung auf das Wohlbefinden und die Lebensqualität älterer Menschen untersucht. Roger Ulrich hat auf dem Gebiet der Umweltpsychologie die Auswirkungen der physischen Umgebung auf die geistige und emotionale Gesundheit von Menschen untersucht.

ihre Mahlzeiten in einer ruhigen Umgebung unter der aufmerksamen Aufsicht von Pflegekräften einnehmen, damit

alle möglichen Bedürfnisse erfüllt werden. Die Mahlzeiten werden auf einem Teller serviert, wobei morgens und abends ein Buffet zur Verfügung steht. Die Zwischenmahlzeit wird oft während der Aktivitäten in der Residenz eingenommen.

Jeden Monat werden in Zusammenarbeit mit den Bewohnern der Speisesaal, die Flure und die öffentlichen Bereiche nach einem Thema, das auf den Jahreszeiten oder Kalenderfeiertagen basiert, dekoriert und ausgestattet. Diese Initiative schafft eine dynamische und festliche Atmosphäre und bietet den Bewohnern gleichzeitig eine einladende und ästhetische Umgebung. Diese thematischen Dekorationen tragen dazu bei, den Alltag der Bewohner aufzuhellen und das Gemeinschaftsgefühl in unserer Einrichtung zu stärken.

Diese Dekorationen können Folgendes bieten:

- Vertrautheit und Geborgenheit: Vertraute Landschaften rufen bei den Bewohnern ein Gefühl von Geborgenheit und Sicherheit hervor und erinnern sie an schöne Erinnerungen, die mit ihrer Heimatregion verbunden sind,
- Sinnesstimulation: Natürliche Dekorationen können eine beruhigende visuelle Stimulation bieten und es den Bewohnern ermöglichen, die natürliche Schönheit ihrer Umgebung zu genießen und sich durch die Naturbetrachtung zu entspannen,
- Kognitive Stimulation: Das Beobachten und Kommentieren saisonaler Veränderungen in der Landschaft kann zu Gesprächen anregen und das Gedächtnis und die kognitiven Fähigkeiten der Bewohner stimulieren,
- Möglichkeiten im Freien: Die Dekoration mit einem regionalen Landschaftsbild kann die Bewohner dazu ermutigen, Zeit im Freien zu verbringen und die frische Luft und die Sonne zu genießen, was ihrer körperlichen und geistigen Gesundheit zugute kommt,
- Soziale Integration: Regionale Landschaften können als Treffpunkt und Diskussionsthema für die Bewohner dienen und so die sozialen Interaktionen fördern und die gemeinschaftlichen Bindungen innerhalb der Residenz stärken.

## 18.2. Was meint Offenheit nach außen im Humanitude®-Konzept?



Im Humanitude®-Konzept bezieht sich Offenheit nach außen auf die Bedeutung, die die Aufrechterhaltung von Verbindungen zur Außenwelt für ältere Menschen hat.

Dazu gehören mehrere Aspekte:

- Soziale Offenheit: Es ist für den Einzelnen wichtig, soziale Interaktionen mit seiner äußeren Umgebung aufrechtzuerhalten. Dies kann durch Besuche von Familie, Freunden und Nachbarn geschehen, aber auch durch soziale Aktivitäten, die innerhalb oder außerhalb der Residenz organisiert werden. Die Bewohner besuchen Aufführungen der Theatergruppe aus Bissen und nehmen an einem Nachmittagstreff mit der Seniorengruppe aus Bissen teil.
- Kulturelle Offenheit: Ältere Bewohner profitieren davon, mit ihrer Kultur und ihren Traditionen verbunden zu bleiben und an kulturellen Aktivitäten teilzunehmen, die sie interessieren. Dazu können kulturelle Ausflüge zu historischen Orten gehören oder spezifische Veranstaltungen ihrer Gemeinschaft, sowie die Aufrechterhaltung kultureller Praktiken innerhalb der Einrichtung. Die Bewohner nehmen an Besichtigungen der Luxlait-Fabrik und der Schokoladenfabrik Tricentenaire sowie auf Anfrage an verschiedenen Theateraufführungen teil.
- Offenheit gegenüber der natürlichen Umwelt: Der Kontakt mit der Natur wirkt sich positiv auf das körperliche und geistige Wohlbefinden aus. Ausflüge ins Freie, Spaziergänge in Gärten oder Parks sowie Aktivitäten im Kontakt mit der Natur tragen zum allgemeinen Wohlbefinden der Bewohner bei.  
Es werden organisierte Waldspaziergänge und Grillabende am Kiosk von Bissen, der im Wald liegt, angeboten.
- Offenheit gegenüber der Gemeinschaft: Es ist wichtig, die Bewohner zu ermutigen, an Gemeinschaftsveranstaltungen und Outdoor-Aktivitäten teilzunehmen, die sie interessieren. Dazu können lokale Veranstaltungen und Ausflüge zu Märkten gehören, die dazu beitragen, das Zugehörigkeitsgefühl zur größeren Gemeinschaft aufrechtzuerhalten. Es werden externe Ausflüge organisiert, die einen Tag auf dem Schiff Marie-Astrid, Besuche auf dem Weihnachtsmarkt, in den Werkstätten alter Berufe, die Schobermesse, die Teilnahme an religiösen Feiern und der Oktavwallfahrt, ein Aufenthalt an der Nordsee sowie Ausflüge zum Einkaufen einschließen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass bei Humanitude® die Offenheit nach außen darauf abzielt, die Verbindung älterer Menschen mit der Welt um sie herum aufrechtzuerhalten und so ihr soziales und kulturelles Wohlbefinden und ihre Integration in die Gesellschaft zu fördern.

Zusätzlich zu den oben genannten Aspekten umfasst die Offenheit nach außen im Humanitude®-Konzept auch folgende Elemente:

- Offenheit für neue Erfahrungen: Die Bewohner werden ermutigt, neue Aktivitäten auszuprobieren und neue Umgebungen zu erkunden. Neue Erfahrungen zu machen trägt dazu bei, ihre Neugierde zu stimulieren, ihre Vitalität zu erhalten und ihre persönliche Entwicklung zu fördern. In Zusammenarbeit mit der Tagespflegestelle werden Töpferworkshops organisiert. Ausflüge umfassen eine Fahrt mit der Straßenbahn nach Luxemburg-Stadt und die Teilnahme an der Oktavwallfahrt.
- Offenheit gegenüber externen Diensten und Ressourcen: Gesundheitseinrichtungen müssen an die in der Gemeinde verfügbaren Dienste und Ressourcen angeschlossen sein, um den Bedürfnissen der Bewohner gerecht zu werden. Dies kann den Zugang zu spezialisierten medizinischen Diensten, sozialen Diensten, externen Freizeitprogrammen usw. umfassen.
- Offenheit gegenüber Technologien und Medien: Neue Technologien und Medien können wertvolle Werkzeuge sein, um die Verbindung mit der Außenwelt aufrechtzuerhalten, insbesondere durch die Kommunikation mit den Angehörigen, über eine vertraute Zeitung, durch Videoanrufe ... *„Erinnern Sie sich an die Videoanrufe während COVID, um die sozialen Bindungen aufrechtzuerhalten, die Bewohner waren glücklich und stolz, sich mit ihren Angehörigen austauschen zu können und von ihren Tagen und Aktivitäten während dieser dunklen Zeit zu berichten“*, Zugang zu kulturellen Online-Inhalten oder sogar die Teilnahme an Online-Kursen. Die Residenz ist Famileo angeschlossen, wodurch eine starke und regelmäßige Verbindung zwischen den Bewohnern und ihren Angehörigen durch eine personalisierte Familienzeitung aufrechterhalten wird. Diese Plattform ermöglicht es den Bewohnern, regelmäßig mit ihrer Familie und ihren Freunden in Kontakt zu bleiben,

auch wenn sie geografisch weit entfernt sind. Angehörige können über die App Nachrichten und Fotos verschicken, die dann als Papierzeitung ausgedruckt werden. Diese Zeitung wird den Bewohnern ausgehändigt und versorgt sie mit frischen Nachrichten und Fotos von ihren Familien und Freunden.

Nachrichten von der Familie zu erhalten und Fotos von kostbaren Momenten zu sehen, kann die Stimmung der Bewohner erheblich verbessern. Dadurch entsteht ein Gefühl der Nähe und Zugehörigkeit, das für ihr psychologisches Wohlbefinden von entscheidender Bedeutung ist. Die Bewohner fühlen sich weniger isoliert und stärker mit ihrer Umgebung verbunden. Die Rezeption erstellt die Famileo-Zeitungen und bietet sie den Bewohnern zum Lesen an, die sich dann an Familienereignisse erinnern und auf die erhaltenen Nachrichten reagieren. Dadurch wird ihr Gedächtnis angeregt und sie bleiben kognitiv aktiv. Außerdem kann das Betrachten von Fotos und das Lesen von liebevollen Nachrichten positive Emotionen auslösen, was ihrer emotionalen Gesundheit zugute kommt.

Die Residenz nutzt die Zeitung auch, um die Familien über bevorstehende Veranstaltungen zu informieren und Berichte über diese Ereignisse zu veröffentlichen, wodurch das Gemeinschaftsleben mit den Angehörigen und Freunden der Bewohner geteilt werden kann. Dies stärkt die sozialen Bindungen innerhalb der Residenz und schafft eine geselligere und solidarischere Atmosphäre.

Durch die Integration dieser verschiedenen Aspekte zielt die Offenheit nach außen im Humanitude®-Ansatz darauf ab, das Leben älterer Menschen zu bereichern, indem es ihre soziale Integration fördert, ihre Neugier weckt und ihnen Möglichkeiten für persönliches Wachstum und Verbindung mit der Welt, die sie umgibt, bietet.

Zusammenfassend stellt der Humanitude®-Ansatz den Bewohner in den Mittelpunkt der Pflege, indem er sein körperliches, emotionales und soziales Wohlbefinden fördert. Indem er den Bewohnern ermöglicht, durch soziale, kulturelle Interaktionen und vielfältige Erfahrungen enge Beziehungen zur Außenwelt aufrechtzuerhalten, anerkennt und respektiert der Humanitude®-Ansatz die Bewegungs- und Ausdrucksfreiheit jedes Einzelnen. Eine Residenz ist ein Wohnort und kein Gefängnis. Ganz im Gegenteil, es handelt sich vielmehr um einen dynamischen und integrativen Ort des Lebens und ein Ort der Wünsche, an dem sich die Bewohner entfalten, aktiv am Gemeinschaftsleben teilnehmen und voll in die Gesellschaft eingebunden bleiben können. Durch die

Förderung dieser Offenheit gegenüber der Außenwelt bietet der Humanitude®-Ansatz ein Umfeld, in dem sich die Bewohner wertgeschätzt und respektiert fühlen und in dem sie ihr Leben weiterhin in Würde und Autonomie führen können.

## 19. Die Tagespflegestätte

Um unsere Dienstleistungen innerhalb der Residenz zu bereichern, haben wir eine Tagespflegestätte mit einer Kapazität von 24 Plätzen eingerichtet, die sowohl den Bewohnern der Residenz als auch Menschen von außerhalb offen steht. Die Tagespflegestätte zielt darauf ab, die soziale Isolation zu durchbrechen und die Autonomie der Menschen zu bewahren. Sie bietet Pflegekräften eine Entlastung und fördert den Verbleib gebrechlicher älterer Menschen zu Hause. Gleichzeitig wird ein möglicher Übergang in eine Einrichtung erleichtert, wodurch der mit dem Verlassen des Familienheims verbundene Stress verringert wird.

Die Tagespflegestätte verfügt über eine Gesamtfläche von 90,66 m<sup>2</sup>, eine 16,33 m<sup>2</sup> große Ruhecke, eine große Außenterrasse, ein behindertengerechtes Badezimmer und eine ausreichende Zahl an Toiletten gemäß den vorgeschriebenen Standards.

Das Hauptziel dieses Betreuungskonzepts ist es, die Kompetenzen jeder Person zu erhalten und zu fördern, indem ihre Fähigkeiten, Wünsche und Sehnsüchte berücksichtigt werden. Das pädagogische Team führt verschiedene Aktivitäten durch, die darauf abzielen, das Zugehörigkeitsgefühl zu stärken und auf die bei multidisziplinären Treffen ermittelten Bedürfnisse einzugehen. Diese Aktivitäten zielen darauf ab, dem Leben einen Sinn zu geben und jedem Menschen, der von unserer täglichen Betreuung profitiert, ein gutes Gefühl zu geben.

Alle drei Monate wird für jede Person, die die Tagespflegestätte besucht, eine Bilanz erstellt. Die Bewertungen beziehen sich auf das Erreichen pädagogischer Ziele, die sich auf die individuellen Fähigkeiten konzentrieren. Die hierin enthaltenen Bewertungen konzentrieren sich auf die Resonanz auf die angebotenen Aktivitäten und die Entwicklung des psychologischen Zustands jedes Teilnehmers. Ziel ist es, ihre Fortschritte im Auge zu behalten und sicherzustellen, dass die vorgeschlagenen Aktivitäten den Bedürfnissen und Erwartungen tatsächlich entsprechen. (Anhang 19: Stellenbeschreibung Pädagoge)

## 20. Umweltmanagement

### 20.1. Beschilderung und Sicherheit in der Einrichtung

Die Beschilderung in der Residenz ist für die Sicherheit, Orientierung, Kommunikation und das allgemeine Wohlbefinden der Bewohner von erheblicher Bedeutung. Hier sind einige Aspekte der Bedeutung der Beschilderung in diesem Zusammenhang:

#### 20.1.1. Orientierung

Ältere Menschen können manchmal Schwierigkeiten haben sich zu orientieren, sei es aufgrund kognitiver Beeinträchtigungen, Sehstörungen oder anderer altersbedingter Faktoren. Eine klare, leicht verständliche Beschilderung kann den Bewohnern die Orientierung in der Residenz erleichtern und das Risiko von Verwirrung oder Orientierungslosigkeit verringern.

Jede Etage der Residenz ist durch ein anderes Schild erkennbar, das eine bestimmte Frucht und Farbe darstellt: Kirsche, Apfel, Birne, Traube.

Schilder an den Aufzügen weisen auf die verschiedenen Räume auf den Etagen hin.

Die Toiletten sind dank erkennbarer Beschilderung leicht zu erkennen.

Eine Dekoration an allen Gemeinschaftsorten ermöglicht es, die Kalenderfeiertage, Karneval, Ostern, Weihnachten usw. richtig einzuordnen.

#### 20.1.2. Sicherheit

Eine angemessene Beschilderung trägt zur Sicherheit der Bewohner bei, indem sie Notausgänge, Risikobereiche, Versammlungsbereiche, Toiletten, Unterkünfte usw. deutlich anzeigt. Dies kann insbesondere im Falle einer Notevakuierung wichtig sein.

Die Aufzüge signalisieren das Öffnen und Schließen der Türen sowie die Ankunftsetage.

### 20.1.3. Sturzprävention

Klare Hinweise auf potenzielle Hindernisse, Höhenunterschiede, rutschige Stellen und andere Gefahren tragen dazu bei, das Sturzrisiko zu verringern.

An allen Treppenaufgängen sind an mehreren Stellen Schilder angebracht mit dem Hinweis „Bitte benutzen Sie den Handlauf“.

Um Stürze zu verhindern, ist auch in jedem Flur ein Handlauf vorhanden.

Eine durchgehende Beleuchtung verringert ebenfalls die Sturzgefahr.

Bei Bodenreinigungsarbeiten warnt ein gelbes Schild vor Rutschgefahr.

### 20.1.4. Kommunikation

Mithilfe von Beschilderungen können wichtige Informationen an Bewohner, Besucher und Mitarbeiter kommuniziert werden. Dazu können Informationen über bevorstehende Veranstaltungen, Sicherheitshinweise usw. gehören.

Die täglich während der Woche stattfindenden Aktivitäten werden an strategischen, belebten Orten ausgehängt wie: Aufzug, Eingangshalle, Tageszentrum und Stuff.

Die wöchentlichen Menüs werden im Aufzug und an verschiedenen häufig frequentierten Orten ausgehängt. Darüber hinaus wird das Tagesmenü zur unmittelbaren Kenntnisnahme auf einer großen Tafel im Speisesaal angeschrieben. Im Restaurant oder an der Rezeption ist eine Karte erhältlich, mit der Sie sich für die zusätzlichen Menüs anmelden können.

## 20.2. Unterhalt und Wartungsvertrag

Kontrollen/Unterhaltsarbeiten werden zu festgelegten Terminen innerhalb der Residenz durchgeführt, um die Sicherheit und Sauberkeit aller zu gewährleisten.

- Feuerlöscher,
- Feuerzentrale,

- Gasdetektion,
- Innen- und Außentüren,
- Heizung,
- Aufzüge,
- Nager- und Kakerlakenboxen,
- Schiebetüren, Brandschutztüren,
- Defibrillator,
- Telealarmsystem usw.

### 20.2.1. Wasserqualität

Zweimal im Jahr nimmt das Unternehmen LLucs (Laboratoire Luxembourgeois de contrôle sanitaire) Wasserproben an den verschiedenen Wasserstellen der Residenz, um zu analysieren, ob es den Gesundheitsstandards entspricht.

### 20.2.2. Abfall

Päiperléck legt großen Wert auf die Umwelt und respektiert in jeder Hinsicht die Abfallsortierung. Jedes Jahr erhält die Residenz das Label für die Einhaltung der Sortierregeln.

- Das Unternehmen Hein holt wöchentlich die Lebensmittelabfälle der Küche ab (Bioman). Dieser Abfall befindet sich in einem Kühlcontainer im UG -1.
- Die Firma Hein entsorgt einmal pro Woche Hausmüll, Kartons und Glas.
- Alle drei Monate leert die Firma Lamesch den Entfetter und nimmt die DASRI-Behälter zur Verbrennung mit. Das Abholen und Bereitstellen dieser Abfallcontainer erfolgt auf Anforderung durch die Residenz.
- PVC, Tetrapacks und Plastikflaschen werden von Valorlux abgeholt.
- Jährlich führt die Firma TCL die Reinigung und Entfettung der Küchenabzugshauben durch.
- SUPERDRECKSKESCHT sammelt Batterien, Chemikalien, Farbe etc. ein.
- Abwässer und Fäkalien werden über die städtische Kanalisation entsorgt.

Unsere Hausverwaltung fährt regelmäßig zum Recycling-Park, um allen sonstigen Sperrmüll zu entsorgen, der nicht unter eine spezifische Sammlung fällt.

## 21. Qualitätsmanagementsystem

### 21.1. Qualitätsaudits

Bei Päiperléck steht die Qualität im Mittelpunkt unseres Engagements für unsere Bewohner. Um die Qualität und Exzellenz unserer Dienstleistungen auf einem hohen Niveau zu halten, haben wir ein System regelmäßiger interner Audits eingeführt.

#### 21.1.1. Prüfungen der Bewohnerakten

In jeder Residenz finden jährlich drei interne Audits statt, bei denen wir die Bewohnerakten anhand einer Checkliste bewerten, die auf den Indikatoren und Anforderungen der Bewertungs- und Kontrollverwaltung (AEC) basiert.

Diese Audits stellen sicher, dass unsere Pflegeprotokolle und Interventionen den Qualitätsstandards und bewährten Verfahren entsprechen. Ziel ist es, die Rückverfolgbarkeit und die Qualität der Informationen über die Bewohner sowie über deren Rechte zu kontrollieren, insbesondere wenn sie Begünstigte der Pflegeversicherung sind.





## 21.1.2. Audits mündlicher und gezielter Übergaben

Mündliche Übergaben werden ebenfalls geprüft, um sicherzustellen, dass die wichtigsten Informationen zwischen den Mitgliedern des Pflegeteams korrekt weitergegeben und nachvollzogen werden. Diese garantieren die sichere Kontinuität in der Betreuung unserer Bewohner.

Als Leistungserbringer von Pflegeleistungen sind wir verpflichtet, die Verfolgung aufgetretener Probleme zu gewährleisten und Aktionspläne zu erstellen, bis das erwartete Ergebnis erreicht ist. Jede gezielte Übergabe muss innerhalb von zehn Tagen abgeschlossen werden. Wenn das Problem diese

Dauer überschreitet, wird die damit verbundene Überwachung in den Pflegeplan übernommen, um eine tägliche Überwachung sicherzustellen.

### 21.1.3. Medikamentenkonformität

Wir überprüfen die Konformität der Medikamente, indem wir die von unseren Pflegekräften vorbereiteten Behandlungen mit der ärztlichen Verordnung vergleichen. Dieser Ansatz macht die Verteilung von Medikamenten sicher und vermeidet Fehler. Die Pflegekraft überprüft zunächst, ob der zuvor von einem Kollegen übertragene Medikationsplan mit der ärztlichen Verordnung übereinstimmt. In einem zweiten Schritt wird eine doppelte Überprüfung der Behandlungen auf der Ebene der Pillendose oder des Blisters durchgeführt. Zu diesem Punkt hat die Qualitätsabteilung die Abläufe des Medikamentenmanagements bearbeitet und veröffentlicht, die über das Portal „Qualishare“ (interne Managementsoftware QHSE) für alle verfügbar und zugänglich sind. Die QHSE<sup>20</sup> umfasst die wesentlichen Aspekte des Qualitäts-, Gesundheits-, Sicherheits- und Umweltmanagements im Unternehmen.

### 21.1.4. Konformität der Maßnahmen

Wir prüfen bei jeder geplanten Pflegehandlung, ob wir durch eine ärztliche Verordnung abgesichert sind. Denn die Übereinstimmung zwischen der verschriebenen Pflege und der Durchführung der Pflege ist von entscheidender Bedeutung.

### 21.1.5. 5S-Audit – Ausstattung und Organisation der Arbeitsumgebung

---

<sup>20</sup> Die Qualität zielt darauf ab, sicherzustellen, dass die Produkte, Dienstleistungen und Prozesse des Unternehmens den gesetzlichen Standards und den höchsten Erwartungen der Bewohner entsprechen. Dies schließt die Implementierung von Qualitätskontrollsystemen, die kontinuierliche Verbesserung und die Zufriedenheit der Bewohner ein.

Unter Hygiene versteht man Praktiken und Maßnahmen, die auf die Aufrechterhaltung einer sauberen und gesunden Arbeitsumgebung abzielen. Dazu gehören die persönliche Hygiene, die ordnungsgemäße Handhabung und Lagerung von Materialien, die Infektionsprävention und die Förderung guter Hygienepraktiken.

Die Sicherheit am Arbeitsplatz ist unerlässlich, um Mitarbeiter vor Unfällen, Verletzungen und Berufskrankheiten zu schützen. Zu den Sicherheitsmaßnahmen gehören Sicherheitsschulungen, die Verwendung persönlicher Schutzausrüstung, Risikoprävention und die Umsetzung von Notfallmaßnahmen.

Beim Umweltschutz geht es darum, Maßnahmen zu ergreifen, um die Auswirkungen der Gesellschaft auf ihre Umwelt zu verringern, wie z. B. nachhaltiges Ressourcenmanagement, Abfallreduzierung, Energieeinsparung und die Einführung umweltfreundlicher Praktiken.

Unsere Qualitätsabteilung führt dreimal im Jahr ein 5S-Audit (Anhang 20: 5S-Audit) durch, um die Ausstattung und die Organisation der Arbeitsumgebung, in der sich die Pflegekräfte bewegen, zu bewerten. Dadurch sollen Arbeitsplätze standardisiert und gute Praktiken (sauberes, geordnetes und effizientes Arbeitsumfeld) aufrechterhalten werden.

### 21.1.6. Qualitätsaudits – ISO 9001-Standard

Päiperléck ist der kontinuierlichen Weiterentwicklung verpflichtet, um ein hohes Qualitätsniveau aufrechtzuerhalten.

Die Audits werden sowohl extern (zertifizierende Stelle) als auch intern durchgeführt. Unser Interesse besteht darin, ein

Qualitätsmanagementsystem einzurichten, das die Sicherheit der Pflegeleistungen gewährleistet. Es zielt darauf ab, Prozesse zu standardisieren, die Zufriedenheit der Bewohner zu erhöhen, interne Abläufe zu optimieren und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung innerhalb des Unternehmens zu fördern.

### 21.1.7. Qualitätsziele und -indikatoren

Wir verpflichten uns, Qualitätsziele zu erreichen, die für unseren Ansatz von grundlegender Bedeutung sind und unsere inneren Werte sowie unser Bestreben widerspiegeln, ein hervorragendes Image für unsere Residenz zu vermitteln.

Darüber hinaus erkennen wir unsere gesetzliche Verpflichtung an, hohe Qualitätsstandards aufrechtzuerhalten, um das Wohlergehen und die Sicherheit unserer Bewohner gemäß den geltenden Vorschriften zu gewährleisten. Es ist wichtig zu betonen, dass unser Qualitätsteam über das gesamte Gebiet verteilt ist und dass jede Residenz ihren eigenen Qualitätsbeauftragten hat.

Dieser Ansatz ermöglicht es dem Qualitätsreferenten, ein gewisses Fachwissen über die Residenzen zu haben, die er kontrolliert. Darüber hinaus ist sie Ansprechpartner für die Pflegeleitungen, die sie täglich unterstützt und begleitet.

### 21.1.8. Qualitätsindikatoren der Reform von 2018

Um der Reform der Pflegeversicherung, die am 01.01.2018 in Kraft getreten ist, zu entsprechen, halten wir uns an die genannten Qualitätsindikatoren. Diese sind Schlüsselpunkte bei der Bewertung der Leistung unserer Pflege. Die Qualitätsabteilung führt monatlich eine Analyse der Indikatoren durch, die an die Pflegeleitungen der verschiedenen Standorte weitergeleitet werden. (Anhang 21: Qualitäts- und Sicherheitspolitik sowie Risikomanagement)

Die betreffenden Indikatoren sind:

- **Schmerzbewertung:** Wir überwachen und bewerten die Schmerzen unserer Bewohner genau, um ihren Komfort und ihr Wohlbefinden zu gewährleisten. Dies geschieht mithilfe verschiedener Schmerzbewertungsskalen, die für unterschiedliche Situationen geeignet sind.
- **Dekubitus-Nachsorge:** Wir führen eine regelmäßige Dekubitus-Nachsorge durch, um die Entstehung von Druckgeschwüren zu verhindern und die Heilung zu gewährleisten. Um diese Nachsorge durchzuführen, stützen wir uns zum Teil auf die Norton-Skala und das Ernährungsmonitoring.
- **Screening auf Mangelernährung:** Mithilfe des MNA-Scores und der Gewichtsüberwachung erkennen wir das Risiko einer Mangelernährung und leiten entsprechende Maßnahmen ein. Unsere Ernährungsberater betreuen so bei Bedarf auch unsere Bewohner.
- **Verfolgung der Anzahl von Stürzen:** Wir erfassen und analysieren die Anzahl der Stürze, um Präventionsstrategien zu implementieren. Die monatlichen Stürze werden an die Therapeuten der Residenz weitergeleitet, damit diese eine persönliche Einschätzung des stürzenden Bewohners vornehmen und geeignete und relevante Maßnahmen einleiten können. Wir erfassen auch die Folgen von Stürzen, um einen Kausalzusammenhang herzustellen und die Vision für den „Weg zur Null-Fixierung“ zu begründen.
- **Reklamationsmanagement:** Beschwerden werden über unser Qualishare-Portal eingereicht. Tatsächlich profitieren wir seit Januar 2022 von einer QHSE-Software für unser Dokumentenmanagement. Mithilfe dieses Portals können wir Beschwerden mit einer genauen Beschreibung des Sachverhalts und dem dazugehörigen Aktionsplan sowie positiven Rückmeldungen ausfüllen. Jede

Seite 120 von 323

Beschwerde wird unverzüglich in das Qualishare-Portal eingetragen. Die durchschnittliche Antwortzeit beträgt 1,5 Tage. (Anhang 22: Beschwerdemanagementverfahren).

Wir verwenden die Software Qualishare, um Bewohner-/Familienbeschwerden zu überwachen und zu verwalten und so Probleme schnell zu lösen und unsere Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern. Einmal pro Woche findet ein Treffen statt, bei dem über die letzten nachgegangenen Beschwerden berichtet wird. An diesem Treffen nehmen die Qualitätsabteilung, der Tätigkeitsleiter der betreffenden Abteilung und der zuständige Mitarbeiter teil.

Die Rückmeldungen an die Bewohner nach einer Beschwerde erfolgen in der Regel auf Termin oder per Telefon. In einigen Fällen ergänzt eine schriftliche Rückmeldung die mündlich gegebene Rückmeldung.

- Mitarbeiterbegleitung: Da wir uns der kontinuierlichen Verbesserung verschrieben haben, organisieren wir auch interne Mitarbeiterbegleitung mit dem Ziel, eine positive Verstärkung im Hinblick auf bewährte Praktiken zu gewährleisten und bei Abweichungen Verbesserungspläne vorschlagen zu können. Im Laufe des Jahres 2024 wird das Konzept Humanitude® auf der Ebene der Mitarbeiterbegleitung integriert werden.

Zusammenfassend basiert unser Qualitätsmanagementsystem auf internen Audits, an regulatorischen Standards ausgerichteten Zielen und der strengen Überwachung etablierter Qualitätsindikatoren. Dadurch wird gewährleistet, dass unsere Pflege den höchsten Qualitätsstandards entspricht und das optimale Wohlbefinden unserer Bewohner sicherstellt.

- Zufriedenheit der Bewohner: Wir legen größten Wert auf die Zufriedenheit unserer Bewohner. Jedes Jahr führen wir eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit bei allen unseren Bewohnern durch, um ihre Eindrücke und Rückmeldungen zu unseren Residenzen zu sammeln.

Dies ermöglicht uns, ihre Bedürfnisse und Erwartungen gründlich zu erfassen.

Der Ermittlungsprozess wird von unserer Qualitätsabteilung sorgfältig durchgeführt.

Zu diesem Zweck wurde ein spezielles Formular entwickelt, das bei den Treffen mit unseren Bewohnern/den Familien verwendet wird, die in Zusammenarbeit mit der Pflegeleitung und der Residenzleitung organisiert werden.

Diese Treffen ermöglichen uns einen konstruktiven und persönlichen Austausch mit unseren Kunden, in deren Verlauf ihre Anmerkungen und Vorschläge aufmerksam aufgenommen werden.

Wir betrachten das Feedback unserer Bewohner als wertvolle Ressource, um unsere kontinuierliche Verbesserung (neu) auszurichten.

Jeder Kommentar wird sorgfältig geprüft und wir bemühen uns, die Rückmeldungen zu berücksichtigen, um unsere Praktiken anzupassen und die Qualität unserer Pflege ständig zu erhöhen.

Dies trägt dazu bei, unser Engagement für das Wohlergehen unserer Bewohner zu stärken und ein dauerhaftes Vertrauensverhältnis aufzubauen.

Unser Ansatz, jährlich einen Fragebogen zur Zufriedenheit auszufüllen, spiegelt unser Engagement wider, die Bedürfnisse unserer Kunden aufmerksam aufzunehmen.

Wir schätzen die Zusammenarbeit der Kunden bei unserem Streben nach Spitzenleistungen und sind entschlossen, die notwendigen Änderungen vorzunehmen, um deren Zufriedenheit und Vertrauen zu gewährleisten.

- *Monatliche Analyse der Klingeln:* Die täglichen Klingelzeiten werden vom Eltrona-System erfasst. Auf der Grundlage eines monatlichen Berichts, der an die Qualitätsabteilung geschickt wird, wird eine Analyse durchgeführt und an die Residenzleitung und an die Pflegeleitung weitergeleitet. Ziel ist es, die Effizienz der Pfleger in Bezug auf ihre Reaktionsfähigkeit bei Klingeln zwischen 0 und 10 Minuten zu analysieren. Auffälligkeiten (Klingeln länger als 20 Minuten) werden analysiert und von den Pflegekräften begründet. Diese Kontrolle erfolgt im Hinblick auf eine kontinuierliche Verbesserung der Betreuung der Bewohner.

## 22. Sicherheitsvorschriften und Interventionspläne

Eine Hausordnung ist entscheidend für die Festlegung klarer Standards, Erwartungen und Verfahren in einer Pflegeresidenz. Sie fördert die Sicherheit, das Wohlbefinden und die Lebensqualität der Bewohner und erleichtert gleichzeitig eine harmonische Interaktion zwischen Besuchern und Personal.



## 22.1. Die Hausordnung

- Für die Bewohner: Sie wird bei der Aufnahme gleichzeitig mit dem Wohnvertrag unterzeichnet (Anhang 23: Hausordnung der Seniorenresidenzen).
- Für das Personal: Sie wird den Arbeitnehmern bei der Unterzeichnung ihres Arbeitsvertrags vorgelegt (Anhang 24: Hausordnung für Personal).

## 22.2. Designierter Sicherheitsbeauftragter für eine sichere und angepasste Umgebung

Durch die Analyse regulatorischer Auflagen (Gesetze, RGD<sup>21</sup>, Genehmigungen der ITM und der Umweltbehörde), sorgt unser designierter Sicherheitsbeauftragte für die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen in Bezug auf Sicherheit, Arbeitsschutz und Umwelt.

Er gewährleistet den reibungslosen Ablauf der behördlichen Kontrollen und die Überwachung der damit verbundenen Aktionspläne, um die Gebäude in Übereinstimmung mit den aktuellen behördlichen Anforderungen zu halten.

Eine enge Zusammenarbeit wird auch mit dem arbeitsmedizinischen Dienst gepflegt, um ein aussagekräftiges Inventar der Risikoarbeitsplätze zu implementieren.

### 22.2.1. Gefährdungsbeurteilung am Arbeitsplatz

Für jeden Arbeitsplatz wird in enger Zusammenarbeit mit Mitgliedern der betreffenden Sektoren eine Risikobewertung durchgeführt.

Diese Bewertung wird regelmäßig überprüft, mindestens einmal pro Jahr oder nach jedem Arbeitsunfall.

Bei der Risikobewertung wird die Kinney-Methode<sup>22</sup> zur Durchführung der Risikoanalyse verwendet. Anschließend werden Risikominderungs- und Neubewertungspläne erstellt.

Arbeitsunfälle werden aufgelistet und analysiert. Systematisch erfolgt eine Ursachenanalyse, um die Grundursachen des unerwünschten Ereignisses zu identifizieren.

Es werden Aktionspläne definiert, um diese Grundursachen anzugehen und ähnliche Ereignisse zu vermeiden.

---

<sup>21</sup> Großherzogliche Verordnung

<sup>22</sup> Die Kinney-Methode bietet einen strukturierten Rahmen für die Bewertung von Risiken am Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der Wahrscheinlichkeit, Häufigkeit und Folgen potenzieller Vorfälle, der die Einführung geeigneter Präventivmaßnahmen und die Priorisierung von Interventionen auf der Grundlage des Risikoniveaus ermöglicht.



Für den Fall, dass einem Mitarbeiter ein Unfall passiert, gibt es ein Notfall-Kontaktformular. (Anhang 25: Notfall-Kontaktformular für Mitarbeiter)

### 22.2.2. Schulungen und Kommunikation

Sicherheitsaspekte am Arbeitsplatz werden den Mitarbeitern über mehrere Kanäle vermittelt, darunter die Schulung und die Kommunikation.

Neue Mitarbeiter erhalten daher eine einführende Sicherheitsschulung.

Spezifische Bereiche wie der technische Dienst und der Restaurantdienst absolvieren Schulungen, die von anerkannten Organisationen in diesem Bereich angeboten werden (Vorbereitung auf Zulassung als Elektriker, Tragen von Sicherheitsgeschirren, Schulungen für Grünflächen, HACCP usw.). Alle Personen, die in unseren Residenzen arbeiten, werden außerdem im Umgang mit dem Feuerlöscher und in den Aspekten Feuer und Evakuierung geschult, wie es in den geltenden Standardbedingungen vorgeschrieben ist. Außerdem werden laufend Schulungen zum Umgang mit Lasten und Personen sowie zum Umgang mit Chemikalien angeboten.

Die Schulungen werden entsprechend den Ergebnissen der Gefährdungsbeurteilung am Arbeitsplatz und/oder den Rückmeldungen aus Analysen von Arbeitsunfällen angepasst.

Darüber hinaus werden den Mitarbeitern schriftliche Präventionsblätter zur Verfügung gestellt, in denen die Risiken und Präventionsmaßnahmen im Zusammenhang mit jeder Tätigkeit aufgeführt sind.

Gleichzeitig werden monatlich Mitteilungen an alle Mitarbeiter verschickt. Sie behandeln verschiedene Themen im Bereich Sicherheit und Risikoprävention und ermöglichen so den Austausch über an den Standorten eingetretene Sicherheitsereignisse.

Um den Dialog über Sicherheit zu fördern, endet jede Übergabe (Schichtwechsel zwischen den Teams) mit einem „Qualitäts- und Sicherheitsprotokoll“, in dem die Teams aufgefordert werden, ein Sicherheitsthema oder eine Problematik, die während der Schicht aufgetreten ist, zu besprechen. (Anhang 26: Sicherheitskommunikation).

### 22.2.3. Kontinuierliche Verbesserung

Nach der Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems folgt entsprechend das Sicherheitsmanagementsystem denselben Prinzipien der kontinuierlichen Verbesserung.

Insbesondere sind Instrumente wie Qualitäts- und Sicherheitsmanagementsoftware vorhanden, die die Entwicklung eines partizipativen und kollaborativen Systems und die Meldung unerwünschter Ereignisse ermöglichen.

Es werden regelmäßig Projekte durchgeführt, insbesondere die Muskelerweckung bei den Teams, um Muskel-Skelett-Erkrankungen vorzubeugen und Arbeitsunfälle bei der Handhabung von Lasten zu reduzieren.

Der designierte Sicherheitsbeauftragte führt in Zusammenarbeit mit der Residenzleitung regelmäßig Vor-Ort-Audits durch, um Anomalien, gefährliche Situationen oder Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen.

Die Residenz muss die Sicherheit der Bewohner unter allen Umständen gewährleisten. Es wurden Interventionsverfahren erstellt, die auf dem „Qualishare“-Portal zu finden sind.

#### 22.2.4. Interventionsverfahren

Im Falle einer Hitzewelle muss in den Pflegestellen und in der Tagespflegestelle ein Plakat mit Vorsichtsmaßnahmen zur Vermeidung der Auswirkungen extremer Hitze angebracht werden. (Anhang 27: Vorgehensweise bei großer Hitze in einer Einrichtung). Eine bei extremen Wetterbedingungen zu befolgende Vorgehensweise ermöglicht es dem Aufsichtspersonal, den Komfort und die Sicherheit der Bewohner zu gewährleisten (Anhang 28: Merkblatt bei extremen Wetterbedingungen).

Trotz aller in der Residenz getroffenen Vorsichtsmaßnahmen ist es wichtig, sich auf Eventualitäten wie das unerwartete Verlassen der Bewohner vorzubereiten, insbesondere in Zeiten von Aktivitäten im Freien. Ein Organigramm, das die Prioritäten festlegt, hilft den Teams, effektiv zu handeln (Anhang 29: Vorgehensweise bei unerwartetem Verlassen der Einrichtung).

Außerdem gibt es Merkblätter, die beschreiben, was im Falle einer Unterbrechung der Wasser-, Strom- oder Gasversorgung zu tun ist, und die es dem Betreuungspersonal ermöglichen, eine optimale Organisation in der Residenz aufrechtzuerhalten.

Ebenso steht für den Fall eines Chemieunfalls, einer Explosion oder eines Gasaustritts ein Notfall-Maßnahmenblatt zur Verfügung.

Evakuierungsübungen für den Brandfall werden von unserem designierten Sicherheitsbeauftragten in Zusammenarbeit mit der Residenzleitung durchgeführt. In Qualishare steht den Mitarbeitern ein Verfahren zum Verhalten im Brandfall zur Verfügung. (Anhang 30: Notfallverfahren bei Brand), (Anhang 31: Gewährleistung der Sicherheit der Bewohner).

Jeden Monat bietet die in Brandschutzmaßnahmen geschulte Hausverwaltung neuen Mitarbeitern eine Brandschutzschulung an. Alle Beschäftigten erhalten einmal im Jahr eine Auffrischung dieser Schulung.

## 23. Bekämpfung von Infektionen

### 23.1. Einhaltung der Hygiene- und Gesundheitsvorschriften

Die Geschäftsführung von Päiperléck trägt eine ethische Verantwortung gegenüber ihren Bewohnern. Zu dieser Verantwortung gehört es, für eine saubere und sichere Umgebung zu sorgen und auch sicherzustellen, dass die Bewohner angemessen versorgt und vor Infektionsrisiken geschützt werden.

Die Infektionskontrolle in der Residenz ist aus mehreren Gründen von entscheidender Bedeutung, unter anderem zum Schutz gefährdeter Menschen, die häufig an chronischen Krankheiten mit geschwächtem Immunsystem leiden, und zur Verhinderung der Ausbreitung von Krankheiten.

Um dieser Herausforderung wirksam zu begegnen, setzt Päiperléck strenge Präventivmaßnahmen um, wie Handhygiene, Oberflächendesinfektion, angemessene Entsorgung kontaminierter Abfälle, Impfungen und die Förderung einer kontinuierlichen Sensibilisierung des Personals, der Bewohner und ihrer Angehörigen.

Die Residenz ist mit Wasserstellen in verschiedenen Bereichen wie Toiletten, dem Büro des Pflegepersonals und dem Therapeutenzimmer ausgestattet. Jedes Waschbecken ist mit einem antiseptischen Seifenspender ausgestattet. Ein Plakat weist auf die Zeitpunkte hin, an denen das Händewaschen unbedingt erforderlich ist. (Anhang 32: Wann Hände waschen?)

Darüber hinaus ist die Residenz mit rund zwanzig Spendern für hydroalkoholisches Gel ausgestattet, die strategisch in Bereichen mit hohem Publikumsverkehr platziert sind. Bei jedem Spender ist ein Poster mit detaillierten Anweisungen zur wirksamen Händedesinfektion angebracht (Anhang 33: Handhygiene – Verwendung des hydroalkoholischen Gels).

Die Flaschen mit hydroalkoholischem Gel im Kleinflaschenformat stehen auch auf Pflegewagen, in Krankenstationen, in Therapeutenzimmern sowie auf Schreibtischen zur Verfügung und sorgen so für einen einfachen Zugang zur Handdesinfektion an allen Orten, an denen sie notwendig wird.

Im „Qualishare“-Portal finden sich für alle Mitarbeiter zusätzliche Dokumentationen zur korrekten Verwendung von Handschuhen sowie zu den verbindlichen Zeitpunkten für das Händewaschen (Anhang 34: Handhygiene – Handschuhe?)

Es ist zwingend erforderlich, dass alle Mitarbeiter die grundlegenden Hygieneanweisungen respektieren, um die Sicherheit des Personals der Residenz und unserer Bewohner zu gewährleisten und gleichzeitig ein professionelles Image zu vermitteln.

Die von Päiperléck bereitgestellte Arbeitskleidung ist obligatorisch und wird in der Waschküche der Residenz gepflegt. (Anhang 35: Grundlegende Hygienevorschriften).

Darüber hinaus sind die Vorschriften zur Hand-, Schmuck-, Haar- und Körperhygiene zu beachten. Sie sind Teil der Prüfkriterien der Mitarbeiterbegleitung durch die Qualitätsteams.

Wenn sich der Gesundheitszustand eines Bewohners verschlechtert und ein medizinisches Gutachten dies empfiehlt, ist es wichtig, dass unsere Residenz über klare Richtlinien und Protokolle zur Bewältigung von Isolationssituationen verfügt und sicherstellt, dass medizinische, emotionale und soziale Bedürfnisse des Bewohners während des gesamten Prozesses berücksichtigt werden. (Anhang 36: Isolationserklärung).

An der Außenseite jeder Tür zu einer Unterkunft sind Farbcodes angebracht, die die Identifizierung der verschiedenen Arten der Isolierung sowie der persönlichen Schutzausrüstung ermöglichen (Anhang 37: Farbcodierung der Isolation). Detaillierte Verfahren zu zusätzlichen Vorsichtsmaßnahmen für verschiedene Arten der Isolation – Kontakt, Tröpfchenisolation, Standardvorkehrungen, Schutzisolation – sind bei Bedarf auf dem Qualishare-Portal verfügbar. Diese Verfahren legen die Art des zu verwendenden Materials sowie die geeignete Methode zur Abfallentsorgung fest.

Das Personal wird sich die Zeit nehmen, mit den Familien zu kommunizieren, um die Art dieser Verfahren, die Notwendigkeit der Isolation und die Maßnahmen zu erläutern, die ergriffen werden, um den Komfort und das Wohlbefinden der Bewohner während dieser Zeit zu gewährleisten. Ihnen werden auch die Reise- und Besuchsbeschränkungen erläutert, um die Verbreitung von Mikroben zu verhindern bzw. im Falle einer Schutzisolation die Gesundheit des Bewohners zu schützen (Anhang 38: Isolationsarten, Kontakt, Tröpfchen, Schutz)

Trotz einer geringen Inzidenz zu Hause und der Verwendung immer sichererer Gesundheitsmittel zur Risikovermeidung ist es immer noch möglich, während der Behandlung Blut ausgesetzt zu sein. Ein Informationsblatt mit den Risiken und zu ergreifenden Maßnahmen ist auf dem Qualishare-Portal verfügbar (Anhang 39: Unbeabsichtigter Kontakt mit Blut oder biologischen Flüssigkeiten). Das Pflegepersonal muss einen Ereignisbericht ausfüllen, den designierten Sicherheitsbeauftragten informieren und seinen behandelnden Arzt bezüglich der notwendigen Pflegemaßnahmen konsultieren. Als Vorsichtsmaßnahme ist auch ein Aufklärungsblatt zum Thema Hepatitis auf dem Qualishare-Portal verfügbar (Anhang 40: Hepatitis).

Bei Verdacht auf eine kollektive Lebensmittelvergiftung (TIAC) ist ein Notfallverfahren vorgesehen. Wenn 10 % der Fälle in einer Gruppe mit denselben Symptomen zusammengefasst werden, was auf eine bakteriologische Kontamination oder den Verdacht einer Lebensmittelvergiftung schließen lässt, müssen die Verantwortlichen der Residenz, des Restaurants und des Krankendienstes die Anweisungen befolgen, um den Ursprung der Infektion zu ermitteln. Es werden Tests an Lebensmittelproben durchgeführt, die in den letzten 48 Stunden verzehrt wurden. Im Falle eines positiven Ergebnisses müssen die Ministerien für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit benachrichtigt werden. Anschließend wird eine epidemiologische Untersuchung zur Ursachenermittlung und Überwachung des Gesundheitszustands der betroffenen Personen eingeleitet (Anhang 41: Notfallverfahren bei TIAC-Verdacht).

Während der COVID-19-Gesundheitskrise wurde ein Quarantäneprotokoll für die Residenz entwickelt, um die Bewohner zu schützen und eine massive Ausbreitung von Mikroben nach außen zu verhindern. Das gleiche Protokoll wird auch bei Krätze-Erkrankungen angewendet.

In der Residenz kann die erforderliche persönliche Schutzausrüstung je nach den spezifischen Aufgaben und Risiken, die mit der Pflege verbunden sind, variieren. Unsere Teams verfügen über die folgende Ausrüstung:

*Handschuhe:* Zum Schutz der Hände des Pflegepersonals beim Umgang mit Kunden, medizinischen Abfällen oder Chemikalien.

*Kittel oder Schürzen:* Zum Schutz der Kleidung des Pflegepersonals vor Körperflüssigkeiten und potenziell gefährlichen Chemikalien.

*Masken:* Zum Schutz des Gesichts und der Atemwege des Pflegepersonals vor Krankheitserregern und Partikeln in der Luft beim Umgang mit kranken Kunden oder bei medizinischen Eingriffen.

*Schutzbrillen oder Gesichtsschirme:* Zum Schutz der Augen der Pflegekräfte vor Spritzern von Körperflüssigkeiten oder Chemikalien.

*Schuhüberzüge:* Zum Schutz der Füße der Pflegekräfte vor Flüssigkeitsspritzern und zur Begrenzung der Ausbreitung von Krankheitserregern während der Isolation.

## 23.2. Unterhalt von Pflegematerialien

Dem Pflegepersonal steht auf jeder Etage ein Pflegewagen mit der Grundausstattung zur Durchführung der Hygienepflege zur Verfügung.

Unterhalt, Desinfektion und Überprüfung des Materials sowie der Ablaufdaten sind Aufgaben, die in den Arbeitsplänen der Tag-/Nachtschichten aufgeführt sind:

- Erste-Hilfe-Kasten (HLW)<sup>23</sup>: Überprüfung des Materials (Inhalt) und des Verfallsdatums zweimal jährlich.
- Erste-Hilfe-Koffer: Überprüfung der Verfallsdaten anhand der Daten, die dem Verfallsdatum am nächsten liegen.
- Absauggeräte (einmal/Monat), Defibrillator (einmal/Woche), elektrischer Lifter (einmal/Woche): Überprüfung der ordnungsgemäßen Funktion.
- Weglaufschutz-Armband und -Matte, WC-Alarm: Prüfung zweimal jährlich.
- Desinfektion des Sauerstoffkonzentrators und Aerosol (einmal pro Woche), Waschen mit Wasser und Trocknen. Der Wechsel der Aerosolschläuche (alle 15 Tage) und der Filter erfolgt gemäß den Empfehlungen des Herstellers.
- Apothekenschränke der Bewohner: Desinfektion mit Purel und Nosocomia surf und Überprüfung des Verfallsdatums alle 3 Monate.
- Pflegewagen: Desinfektion einmal pro Schicht außen, einmal pro Woche innen mit Purel und Nosocomia surf.
- Medikamentenwagen: Desinfektion außen einmal pro Schicht, Schubladen innen einmal pro Woche mit Purel und Nosocomia surf.
- Schreibtische, Tastatur, Drucker: Desinfektion einmal pro Schicht mit Purel.
- Pflegematerialschrank: Desinfektion mit Purel und Nosocomia surf und Überprüfung alle 3 Monate.
- Medikamentenvorratsschrank: Desinfektion und Überprüfung des Verfallsdatums alle 6 Monate. Bioreinigung mit Purell oder Nosocomia surf.
- Desinfektion von Mikrowelle und Kaffeemaschine: einmal täglich Desinfektion mit Spülmittel und Purell.
- Desinfektion des Kühlschranks des Krankendienstes und des Personals: einmal pro Woche mit Spülmittel und Purell; Temperaturkontrolle einmal täglich.

---

<sup>23</sup> Herz-Lungen-Wiederbelebung

### 23.3. Desinfektion von Material in der Umgebung des Bewohners

- Material des Bewohners (Rollstuhl, Gehhilfe, Gehstock): Desinfektion nach Bedarf und mindestens einmal pro Woche mit Nosocomia, Kissen einmal im Monat Maschinenwäsche (mit Activ delicat) oder Nosocomia surf.
- Urinale und Becken: Desinfektion einmal täglich mit einer Dosis Apesin.
- Toiletten- und Duschstühle werden nach jeder Nutzung desinfiziert.
- Kompressionsstrümpfe: einmal täglich von Hand in klarem Wasser waschen, einmal wöchentlich in der Maschine mit Active delicat.
- Bewohnerkühlschrank: Ablaufkontrolle einmal pro Woche, das Hauswirtschaftsteam kümmert sich einmal pro Woche um die Desinfektion mit Spülmittel und Purell.

Für die Beförderung der Bewohner werden die Pkw und Kleinbusse jeden Monat hinsichtlich der Einhaltung der Papiere, der vorgeschriebenen Ausrüstung, dem allgemeinen Funktionieren des Fahrzeugs und der Füllstände überprüft.

### 23.4. Reinigung der Unterkünfte und Gemeinschaftsräume

Päiperléck ist um die Gesundheit seiner Arbeiter bemüht und stellt, wo immer möglich, ergonomische, leicht zu handhabende und zu wartende Geräte zur Verfügung und bietet ergonomische Sicherheitsschulungen zur effizienten und sicheren Nutzung der Geräte an. Auf diese Weise werden das Risiko arbeitsbedingter Verletzungen minimiert und die Ergonomie optimiert, um Muskelverspannungen und Verletzungen im Zusammenhang mit schlechter Körperhaltung oder sich wiederholenden Bewegungen zu verhindern.

Das Reinigungspersonal verfügt über einen leichten, leicht zu handhabenden Wagen mit allen notwendigen Reinigungsutensilien: ergonomische Bürste zum Putzen des Bodens, kleinen Feger und Kehrblech, 4 erhöhte Behälter für Wasser und Reinigungsmittel, ein Satz Reinigungsmittel entsprechend den Vorgaben, mehrere Tücher in verschiedenen Farben für jeden Gebrauch und einen Staubsauger.



Für große Bereiche wie Flure, den Speisesaal, die Stube usw. gibt es eine Akkusaugmaschine.

Die Residenz wird von Montag bis Samstag vollständig gereinigt. Gemeinsame Sanitäreinrichtungen werden dreimal täglich gereinigt. Die Mülleimer werden mindestens einmal täglich geleert.

Die Vorhänge in der Residenz werden vierteljährlich gewaschen. Die Kissen und Bettdecken der Unterkünfte werden vierteljährlich gewaschen, es sei denn, es kommt zu Unfällen.

Um bestmöglich die Hygiene zu gewährleisten und die Ausbreitung von Mikroben zu verhindern, wurde ein Verfahren für das Reinigungs-/Küchen-/Restaurantpersonal erstellt. Vor jedem Arbeitsbeginn und so oft wie nötig wird Händewaschen und/oder Desinfizieren empfohlen.

PAPIERLECK - Résidence AM PARK - BISSEN  
BISSEN  
**HYGIENE DES MAINS**  
Plan de nettoyage et désinfection

SURFACE	PRODUIT	DOSAGE TEMPERATURE	METHODE	FREQUENCE	CONTROLE	RESPONSABLE
<b>LAVAGE DES MAINS</b>	 savon moussant TFX 1200ml 5378-02 Antiseptique Gojo	1 dose		En cas de salissure, après l'utilisation des toilettes et avant la manipulation d'aliments		
<b>DESINFECTION DES MAINS</b>	 Purill Advanced gel hydro alcoolique 700ml LTX			Avant et après chaque action contaminante		

Um die aktuellen Standards für die Reinigung der verschiedenen Räume der Residenz (Unterkünfte, Gemeinschaftsräume, Eingangshalle, Speisesaal, Ruheraum, Sanitäreinrichtungen, Küche, Spüle, Keller) sowie die Wartung von Geräten und großen Küchenutensilien einzuhalten, wurden für den Unterhalts- und Küchen-/Restaurantdienst Merkblätter mit Icons erstellt.

(Anhang 42: Zusammenfassung der zur Reinigung in der Residenz verwendeten Produkte)

Diese Merkblätter enthalten Informationen zum Reinigungs- und Desinfektionsverfahren sowie Vorsichtsmaßnahmen für die Verwendung durch das Personal (Verwendung von Handschuhen, Schutzbrille, Produktanwendungszeiten, spezifische Anweisungen für jedes Reinigungsprodukt). Sie werden für eine optimale Nutzung an strategischen Orten platziert.

Hier ein Beispiel:

PAPIERLECK - Résidence AM PARK - BISSEN		BISSEN		redelux		TOUSSAINT			
LOCAUX COMMUNS									
Plan de nettoyage et désinfection									
SURFACE	PRODUIT	DOSAGE TEMPERATURE	METHODE			FREQUENCE	CONTROLE	RESPONSABLE	
CLAVIER ASCENCEUR	 Spray Purell 32675-06 désinfectant de surfaces 750ml	prêt à l'emploi	 Port de lunette	 Port de gants	 Pulvériser	 Etaler	 Laisser agir 1 minute	1 fois par jour	
MAIN COURANTE	 Spray Purell 32675-06 désinfectant de surfaces 750ml	prêt à l'emploi	 Port de lunette	 Port de gants	 Pulvériser	 Etaler	 Laisser agir 1 minute	1 fois par jour	
ASCENCEUR (MIROIR, MUR, PORTE)	 Lerapur nettoyant vitres Eco-Top 750ml	PRET A L EMPLOI	 Port de lunette	 Port de gants	 Pulvériser	 Etaler		1 fois par semaine	
SURFACES INOX	 FOOD LINE LIQUIDE NETTOYANT INOX 750ml	prêt à l'emploi	 Port de lunette	 Port de gants	 Pulvériser	 Etaler		1 fois par semaine	

Plan généré le 19/07/2022

Responsable : Madame Isabel GONCALVES

TOUSSAINT  
Tel: 03 87 95 14 74

Mithilfe eines wöchentlichen Reinigungs- und Unterhaltsmerkblattes kann die Durchführung überprüft werden. Hier ein Beispiel:

**PAPIERLECK - Résidence AM PARK - BISSEN**  
BISSEN

**LOCAUX COMMUNS**

Fiche de suivi et de nettoyage

Semaine : ... / ... / ..... au ... / ... / .....



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

### 23.4.1. Unterkünfte

Für die verschiedenen Reinigungstücher wird die Verwendung eines Farbcodes empfohlen. Die persönliche Schutzausrüstung wird für alle drei Arten der Reinigung der Unterkunft angegeben; normaler Unterhalt, gründlicher Unterhalt, Isolation. Die je nach Art des Unterhalts zu verwendenden Produkte sowie das Verfahren stehen den Mitarbeitern auf dem Qualishare-Portal zur Verfügung. Beim Eintritt erhalten die Mitarbeiter eine Schulung und werden in den ersten Dienstofftagen gecoacht (Anhang 43: Verfahren zur Reinigung der Zimmer).

Auf Qualishare ist auch ein Verfahren zur Entsorgung von Schmutzwäsche und Abfällen verfügbar:

<b>Üblicher Fall der Wäsche- und Abfallentsorgung im Zimmer</b>	
Haushaltswäsche	<p><i>Tägliche Beseitigung durch die Pflegekraft im Pflegewagen</i></p> <p><i>* 1 blauer Stoffbeutel für Badezimmerwäsche (Handschuhe, Handtücher, Badematten und Matratzenauflagen)</i></p> <p><i>* 1 blauer Beutel für Bettwäsche (Kissenbezüge, Bettlaken, Bettbezüge, Deckenbezüge)</i></p> <p><i>Achtung! Verschmutzte Wäsche muss zunächst in einen durchsichtigen Beutel gegeben werden.</i></p>
Kundenwäsche	<p><i>Wird vom Reinigungsteam einmal pro Woche in einem hellblauen Stoffbeutel abgenommen.</i></p> <p><i>Achtung! Verschmutzte Wäsche muss zunächst in einen durchsichtigen Beutel gelegt und sofort weggebracht werden.</i></p>
Abfall	<p><b><i>Hausmüll, Pflegeabfall (durchsichtiger 20-Liter-Beutel) (Schutzausrüstung, Handschuhe, nicht kontaminierte Verbände usw.) sind im blauen Müllbeutel des Pflegewagens zu entsorgen.</i></b></p> <p>Abfälle aus Pflegetätigkeiten mit Risiken einer Infektion aufgrund von Perforation (Nadeln, Skalpelle usw.) werden in die DASRI-Box gegeben.</p> <p><b><i>Kunststoffflaschen und -flakons, Metallverpackungen und Getränkekartons: hier ist der Valorlux-Sortierprozess zu beachten.</i></b></p>

<b>Isolationsverdacht Umgang mit Wäsche und Abfall im Zimmer</b>	
Haushaltswäsche	<p><i>Tägliche Beseitigung durch die Pflegekraft im roten Stoffbeutel des Isolationswagens.</i></p> <p><i>Sämtliche Haushaltswäsche (Haushaltswäsche und Badezimmerwäsche) muss in einen wasserlöslichen Beutel und dann in einen transparenten Beutel gegeben werden, bevor sie in den roten Beutel des Wagens gelegt wird.</i></p>
Kundenwäsche	<p><i>Wird von der Pflegekraft in einen wasserlöslichen Beutel gelegt, dann in einen weißen Beutel mit dem Namen des Kunden und anschließend in einen roten Stoffbeutel im Isolationswagen.</i></p>
Abfall	<p><i>Die Pflegeabfälle aus dem Zimmer werden in einen durchsichtigen Beutel gegeben, dann von der Pflegekraft in einem gelben DASRI-Beutel mit dem Namen des Kunden doppelt verpackt<sup>1</sup>.</i></p> <p><i>Beim SHPA: Alles wird in einem gelben Abfallbeutel des Isolationswagens entsorgt. Anschließend wird alles im Bereich „Warten auf Testergebnis“ im Abfallbereich abgelegt (hierfür stehen 60L-DASRI-Boxen zur Verfügung).</i></p> <p><i>Bei LE: Der gelbe Abfallbeutel bleibt auf dem Balkon des Kunden liegen.</i></p>
<b>Nachgewiesener Fall (Covid / Sonstiges)</b>	
Haushaltswäsche	<p><i>Tägliche Beseitigung durch die Pflegekraft im roten Stoffbeutel des Isolationswagens.</i></p> <p><i>Sämtliche Haushaltswäsche (Haushaltswäsche und Badezimmerwäsche) muss in einen wasserlöslichen Beutel und dann in einen transparenten Beutel gegeben werden, bevor sie in den roten Beutel des Wagens gelegt wird.</i></p>
Kundenwäsche	<p><i>Wird von der Pflegekraft in einen wasserlöslichen Beutel gelegt, dann in einen weißen Beutel mit dem Namen des Kunden und anschließend in einen roten Stoffbeutel im Isolationswagen.</i></p>
Abfall	<p><i>Beim SHPA:</i></p> <p><i>Die Pflegeabfälle aus dem Zimmer werden in einen durchsichtigen Beutel gegeben, dann von der Pflegekraft in einem roten DASRI-Beutel doppelt verpackt<sup>1</sup>. Alles wird in einem gelben Abfallbeutel des Isolationswagens entsorgt. Anschließend wird alles im Bereich „COVID-Abfall“ im Abfallbereich abgelegt (hierfür stehen 60L-DASRI-Boxen zur Verfügung).</i></p> <p><i>Bei LE: Der Abfall wird direkt in einer DASRI-Box deponiert, die zuvor mit einem transparenten Beutel im Zimmer des Kunden versehen wurde. Volle DASRI-Boxen werden bis zur Abholung in speziellen „Sicherheitsboxen“ aufbewahrt.</i></p>

- |  |  |
|--|--|
|  | (1) Doppelte Verpackung: Eine zweite Pflegekraft, die sich außerhalb des Zimmers befindet, unterstützt die Pflegekraft im Zimmer bei dem Vorgang ODER bereitet den Beutel für die doppelte Verpackung im Voraus außerhalb des Zimmers vor. |
|--|--|

### 23.4.2. Gemeinschaftsbereiche

Auch in den Gemeinschaftsbereichen ist eine Reinigung erforderlich, es gibt jedoch keine Empfehlungen zur Isolation. Das Verfahren gibt für die verschiedenen Räume der Residenz die Häufigkeit der Reinigung sowie die Art der zu verwendenden Reinigungsmittel an. (Anhang 44: Reinigungsverfahren für Gemeinschaftsbereiche).

### 23.4.3. Küche/Restaurant

Die Reinigung in einer Gemeinschaftsküche ist unerlässlich, um die Lebensmittelsicherheit zu gewährleisten, Krankheiten vorzubeugen, die Lebensdauer der Geräte zu verlängern, die Gesundheitsstandards einzuhalten und ein gutes Markenimage aufrechtzuerhalten. Sie ist ein wesentlicher Bestandteil des effektiven Betriebs einer Gemeinschaftsküche.

## 24. Qualität des Arbeitslebens

Wir sind uns bewusst, dass die Qualität des Arbeitslebens von entscheidender Bedeutung ist, um die berufliche Entwicklung unserer Mitarbeiter zu fördern und die optimale Bereitstellung unserer Hilfs- und Pflegedienste zu gewährleisten. So setzen wir in unserem Unternehmen einen umfassenden Ansatz zur Förderung der Qualität des Arbeitslebens um:

### **Der Integrationstag für neue Mitarbeiter:**



Um die Eingewöhnung unserer neuen Mitarbeiter an unser Arbeitsumfeld zu erleichtern, haben wir einen umfassenden Integrationsprozess eingeführt. Dieser Prozess dauert einen Tag und umfasst Schulungen zu unseren Werten, internen Abläufen und Erwartungen an die Servicequalität. Darüber hinaus stellen wir das Unternehmen als Ganzes vor und heben seine verschiedenen Abteilungen sowie die entsprechenden Führungskräfte hervor.

**Onboarding:** Wir glauben, dass das Wohlbefinden mit der Ankunft beginnt. Wir bieten eine vollständige Schulung für neue Mitarbeiter, darunter Pflegeleitung, Residenzleitung und Pflegekräfte, mit einem individuellen und interaktiven Ansatz an. Darüber hinaus heißen wir sie herzlich willkommen und überreichen ihnen bei Vertragsabschluss eine „Welcome Bag“, um ihnen die Integration zu erleichtern.

**Mitarbeiterzufriedenheit:** Wir legen großen Wert auf das Feedback unserer Mitarbeiter. Zu diesem Zweck wird eine Zufriedenheitsumfrage unter neuen Pflegekräften durchgeführt, um deren Ersteindrücke besser zu verstehen und potenzielle Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. Darüber hinaus werden alle unsere Mitarbeiter jedes Jahr zur Teilnahme an einer Online-Zufriedenheitsumfrage eingeladen. Die Ergebnisse dieser Befragungen werden im Rahmen der jährlichen Managementbewertung untersucht, da sie einen wichtigen Indikator für unser Unternehmen darstellen.

**Coaching zur beruflichen Weiterentwicklung:** Wir investieren in die berufliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter, indem wir unseren Pflegeleitungen und Residenzleitungen internes Coaching anbieten. Dieses Coaching soll ihr berufliches Wachstum fördern und ihre Fähigkeit fördern, ihre Teams zu Spitzenleistungen zu führen. Darüber hinaus steht ein zusätzlicher Coach zur Verfügung, der den Führungskräften bei ihren persönlichen und beruflichen Themen zuhört und sie unterstützt.

**Katalog interner Schulungen:** Wir bieten einen vielseitigen Katalog interner Schulungen an, die es unseren Mitarbeitern ermöglichen, ihre Fähigkeiten kontinuierlich weiterzuentwickeln und sich in ihrer Rolle in unserem Team zu entfalten. Dieser Katalog ist seit 2023 verfügbar.



**Sicherheit und Wohlbefinden der Pflegekräfte:** Die Sicherheit und das Wohlbefinden unserer Pflegekräfte haben absolute Priorität. Wir haben tragbare Notrufanlagen (Protection du Travailleur Isolé oder PTI) eingeführt, damit sie Hilfe anfordern können, wenn sie bei der Pflege in Gefahr sind. Diese Maßnahme soll ihr Vertrauen in ihr Arbeitsumfeld stärken und reagiert auf eine Forderung des Personals.

**Personalvertretung:** Wir informieren unsere Mitarbeiter regelmäßig über ihre Rechte und die Kontaktmöglichkeiten zur Personalvertretung. Dies soll den Austausch erleichtern und die Berücksichtigung von Rückmeldungen vor Ort oder möglichen Beschwerden optimieren.

**Vorteile:** Wir bieten unseren Mitarbeitern Vorteile wie z. B. Rabatte in bestimmten Geschäften und günstige Angebote für die Anmeldung bei Krankenkassen oder Rabattkarten.

**Mitarbeiterfest:** Unser jährliches Mitarbeiterfest ist eine Gelegenheit, unsere Mitarbeiter zu feiern und die Bindungen innerhalb unseres Teams sowie zwischen den verschiedenen Residenzen und Dienstleistungsbereichen der Päiperléck-Gruppe zu stärken. Dieses Miteinander trägt zur Gestaltung eines positiven und stimulierenden Arbeitsumfelds bei.

Im Jahr 2023 hat Päiperléck beschlossen, einen Projektmanager und künftiges Mitglied der Ethikkommission in der sozialen Verantwortung der Unternehmen auszubilden.

Die soziale Verantwortung des Unternehmens (CSR) umfasst alle Praktiken, die es ergreifen kann, um die Grundsätze einer nachhaltigen Entwicklung zu respektieren. Dazu gehört insbesondere die Qualität des Arbeitslebens, die sechs Dimensionen hat:

Arbeitsbeziehungen und soziales Klima: Einrichtung komfortabler Pausenräume und Organisation regelmäßiger Treffen.

Inhalt der Arbeit: Den Mitarbeitern wird bei ihren Aufgaben Handlungsspielraum und eine flexible Arbeitsorganisation geboten.

Fähigkeiten und Karrierewege: Integration neuer Mitarbeiter, regelmäßige Begleitung der Karriere und Durchführung spezifischer Schulungen.





Partizipatives Management und angemessene Vergütung: Förderung eines konstruktiven Austauschs, effektive Verwaltung der Zeitpläne und Erstellung von Leadership-Programmen.

Gesundheit am Arbeitsplatz: Schaffung ergonomischer Büros und Angebot von Präventionsprogrammen für die psychische Gesundheit.

Berufliche Gleichstellung für alle: Erleichterung der Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben, Förderung der Vielfalt und Einrichtung von Ethikkommissionen.

Die Gerechtigkeitskultur zielt darauf ab, ein Umfeld des Vertrauens zu schaffen, in dem Fehler akzeptiert und nachsichtig behandelt werden. Es ist wichtig, vor der Erwägung von Sanktionen Maßnahmen zur Sensibilisierung und zum Reframing zu ergreifen, die die Schwere der Sachverhalte berücksichtigen und den Mitarbeitern die Möglichkeit bieten, sich in Gesprächen mit ihren Vorgesetzten zu äußern.



## 25. Zusammenfassung und Ausblick

Die Umsetzung dieses Aufnahmeprojekts markiert einen entscheidenden Schritt zur Verbesserung der Lebensqualität der Bewohner in unserer Residenz. Durch die Integration von personenzentrierten Ansätzen wollen wir ein Umfeld schaffen, das das Wohlbefinden, die Würde und die Autonomie jedes einzelnen unserer Bewohner fördert.

Wir bieten Flexibilität zwischen den verschiedenen Unterkunftsformen entsprechend der Autonomie der Bewohner und sorgen so für eine vertraute und sichere Umgebung. Dadurch können Paare auch bei einer Verschlechterung des Gesundheitszustands eines Partners in derselben Einrichtung bleiben, da sie zu zweit in eine geschützte Wohneinheit verlegt werden können.

Unsere Ziele beinhalten auch eine stärkere Einbindung der Bewohner und ihrer Familien in das tägliche Leben der Residenz. Dieser partizipative Ansatz stärkt das Zugehörigkeitsgefühl, verbessert die Lebensqualität und fördert bereichernde soziale Interaktionen und gegenseitige Unterstützung.

Während des gesamten Projekts wurden verschiedene Initiativen ins Leben gerufen, um den spezifischen Bedürfnissen unserer Bewohner gerecht zu werden, darunter:

**Entwicklung von Aktivitäten:** Ein vielfältiges Programm an Aktivitäten, um die kognitiven, physischen und sozialen Fähigkeiten der Bewohner zu fördern.

**Stärkung des Teams:** Ständige Fortbildung unseres Personals, um eine qualitativ hochwertige Pflege und eine individuelle Betreuung zu gewährleisten.

**Partnerschaften und Zusammenarbeit:** Aufbau von Beziehungen zu lokalen Akteuren (Ärzte, Vereine, Aktivitäten der Gemeinde, Maison Relais), um die angebotenen Dienstleistungen zu bereichern.

Unser Engagement endet nicht mit der Umsetzung dieses Projekts. Wir streben eine kontinuierliche Verbesserung an, indem wir:

regelmäßig die Bedürfnisse der Bewohner bewerten, um unsere Dienstleistungen und Vorgehen anzupassen.



Innovationen in der Pflege- und Betreuungspraxis fördern.  
die Bewohner und ihre Familien in die gemeinsame Gestaltung von  
Lebensprojekten und Aktivitäten einbeziehen.  
unseren ethischen Ansatz und die Achtung der Rechte älterer Menschen stärken.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass dieses Aufnahmeprojekt nicht nur eine Reihe von Maßnahmen und Verbesserungen umfasst, sondern eine echte Philosophie der Pflege und Betreuung darstellt. Es spiegelt unsere Vision von der Betreuung älterer Menschen wider: Sie besteht in der Verpflichtung, ein würdiges, erfülltes Leben zu bieten, das die Wünsche und Bedürfnisse jedes einzelnen Bewohners respektiert. Gemeinsam werden wir weiterhin eine bessere Zukunft für alle, die uns ihr Vertrauen schenken, aufbauen.



## Referenzen

### Yves Gineste, Rosette Marescotti)

Fürsorge im Einsatz: Ein neues Modell für persönliche Assistenz (Yves Gineste, Rosette Marescotti)

Das Zusammenleben älterer und beeinträchtigter Menschen: Das Paradigma der Fürsorge (Yves Gineste, Rosette Marescotti)

Fürsorge und Lebensqualität (Rosette Marescotti, Yves Gineste)

Das Aufnahmeprojekt: Ein partizipativer, reflektierender und evaluierender Prozess (Yves Gineste, Rosette Marescotti)

Fürsorge im Alltag: Praktischer Leitfaden für Pflegekräfte (Rosette Marescotti, Yves Gineste)

### Association Humanitude®: Evaluierungen und Lebensumgebungen) Vereinigung, die das Humanitude®-Label vergibt

Gineste, Y., & Marescotti, R. (2010). „Das Zusammenleben älterer und beeinträchtigter Menschen: Das Paradigma der Fürsorge.“ Paris: Armand Colin.

Gineste, Y., & Marescotti, R. (2007). „Fürsorge im Einsatz: Ein neues Modell für persönliche Assistenz.“ Paris: Armand Colin.

Gineste, Y., & Marescotti, R. (2004). „Fürsorge und Lebensqualität.“ Paris: Armand Colin.

Gineste, Y., & Marescotti, R. (2013). „Fürsorge im Alltag: Praktischer Leitfaden für Pflegekräfte.“ Paris: Armand Colin.

Gineste, Y., & Pellissier, F. (2009). „Fürsorge: von Pflegeethik zur Subjektethik.“ Toulouse: Érès.

„Humanitude®: Die Pflege von Menschen in ihrer eigenen Umgebung“ – Dokumentarfilm von Frédéric Plénard, verfügbar auf der Videoplattform.



## TABLE DES ANNEXES :

<b>ANNEXE 1 : CONTRAT DE LOGEMENT D'UNE SHPA .....</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE 2 : CONTRAT DE LOGEMENT AVEC ANIMAUX .....</b>	<b>9</b>
<b>ANNEXE 3 : FICHE DE RENSEIGNEMENTS POUR LA RESTAURATION .....</b>	<b>10</b>
<b>ANNEXE 4 : LISTE D'ALLERGÈNES DU BUFFET DU PETIT DÉJEUNER.....</b>	<b>12</b>
<b>ANNEXE 5 : LES 14 ALLERGÈNES, INTOLÉRANCES ALIMENTAIRES À DÉCLARER .....</b>	<b>12</b>
<b>ANNEXE 6 : ACCUSÉ DE RÉCEPTION – REMISE DE MATÉRIEL .....</b>	<b>14</b>
<b>ANNEXE 7 : FICHE FORFAITS ET PRESTATIONS À LA CARTE.....</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE 8 : LISTE DE CONTACTS .....</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE 9 : FICHES DE POSTE DE L'ÉQUIPE DE SOINS .....</b>	<b>21</b>
INFIRMIER .....	21
AIDE-SOIGNANT .....	23
AIDE SOCIO FAMILIAL .....	24
RESPONSABLE ADJOINT INFIRMERIE.....	26
<b>ANNEXE 10 : TRAME DU DOSSIER DÉGRADÉ.....</b>	<b>29</b>
<b>ANNEXE 11 : FICHES DE POSTE DE L'ÉQUIPE DES THÉRAPEUTES .....</b>	<b>31</b>
ERGOTHÉRAPEUTE.....	31
KINÉSITHÉRAPEUTE.....	33
ORTHOPHONISTE.....	35
PSYCHOLOGUE .....	37
<b>ANNEXE 12 : FICHE DE POSTE DU DIÉTÉTICIEN .....</b>	<b>39</b>
<b>ANNEXE 13 : ORGANIGRAMME DE LA SOCIÉTÉ PÄIPERLÉCK .....</b>	<b>41</b>
<b>ANNEXE 14 : FICHE DE POSTE DU RESPONSABLE DE RÉSIDENCE .....</b>	<b>43</b>
<b>ANNEXE 15 : FICHE DE POSTE DU RESPONSABLE ACTIVITÉS SOINS .....</b>	<b>45</b>
<b>ANNEXE 16 : FICHE DE POSTE DU RESPONSABLE INFIRMERIE .....</b>	<b>47</b>
<b>ANNEXE 17 : FICHES DE POSTE DU SERVICE RESTAURATION .....</b>	<b>51</b>
RESPONSABLE DE SALLE .....	51
SERVEUR .....	53
CUISINIER.....	55
PLONGEUR.....	57
CHEF DE CUISINE.....	59
DÉLÉGUÉ AUX ACTIVITÉS DE RESTAURATION .....	61
DÉLÉGUÉ ENCADREMENT ET FORMATION RESTAURATION .....	62
GÉRANT DE RESTAURANT.....	64
AGENT DE RESTAURATION .....	66
AIDE DE CUISINE .....	68
SECOND DE CUISINE.....	70
ASSISTANT ADMINISTRATIF RESTAURANT.....	72
CHEF DE CUISINE CENTRALE .....	74
PÂTISSIER .....	76
<b>ANNEXE 18 : FICHES DE POSTE DU SERVICE MÉNAGE .....</b>	<b>78</b>



CHEF DE SERVICE MÉNAGE .....	78
BACK-UP NETTOYAGE STRUCTURE, DOMICILE ET BUANDERIE .....	80
COLLABORATEUR MÉNAGE EN STRUCTURE .....	82
CHEF D'ÉQUIPE DU SERVICE BUANDERIE .....	84
<b>ANNEXE 19 : GUIDE À LETTRE QUALITÉ/ INDICATEURS QUALITÉ .....</b>	<b>86</b>
<b>ANNEXE 19 BIS : FICHE DE POSTE ÉDUCATEUR .....</b>	<b>92</b>
<b>ANNEXE 20 : AUDIT 5S .....</b>	<b>94</b>
<b>ANNEXE 21 : PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES .....</b>	<b>100</b>
<b>ANNEXE 22 : RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR POUR LES HABITANTS .....</b>	<b>101</b>
<b>ANNEXE 23 : RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR POUR LE PERSONNEL .....</b>	<b>105</b>
<b>ANNEXE 24 : FORMULAIRE DE CONTACT EN CAS D'URGENCE POUR UN COLLABORATEUR .....</b>	<b>118</b>
<b>ANNEXE 25 : COMMUNICATION SÉCURITÉ .....</b>	<b>119</b>
<b>ANNEXE 26 : PROCÉDURE EN CAS DE FORTES CHALEURS EN STRUCTURE .....</b>	<b>123</b>
<b>ANNEXE 27 : FICHE RÉFLEXIVE EN CAS DE CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES EXTRÊMES .....</b>	<b>125</b>
<b>ANNEXE 28 : PROCÉDURE EN CAS DE SORTIES INOPINÉES .....</b>	<b>127</b>
<b>ANNEXE 29 : PROCÉDURE D'URGENCE INCENDIE .....</b>	<b>130</b>
<b>ANNEXE 30 : MISE EN SÉCURITÉ DES HABITANTS .....</b>	<b>136</b>
<b>ANNEXE 31 : QUAND SE LAVER LES MAINS ? .....</b>	<b>138</b>
<b>ANNEXE 32 : HYGIÈNE DES MAINS- LA FRICTION HYDROALCOOLIQUE .....</b>	<b>140</b>
<b>ANNEXE 33 : HYGIÈNE DES MAINS- LES GANTS ? .....</b>	<b>142</b>
<b>ANNEXE 34 : CONSIGNES D'HYGIÈNE ÉLÉMENTAIRE .....</b>	<b>144</b>
<b>ANNEXE 35 : PROCÉDURE D'ISOLEMENT- DÉCLARATION D'ISOLEMENT .....</b>	<b>146</b>
<b>ANNEXE 36 : CODE COULEURS DES ISOLEMENTS .....</b>	<b>148</b>
<b>ANNEXE 37 : PROCÉDURE D'ISOLEMENT .....</b>	<b>150</b>
ISOLEMENT STANDARD .....	150
ISOLEMENT CONTACT .....	151
ISOLEMENT GOUTTELETTES .....	154
ISOLEMENT PROTECTEUR .....	156
<b>ANNEXE 38 : LES ACCIDENTS D'EXPOSITION AU SANG OU À DES LIQUIDES BIOLOGIQUES .....</b>	<b>158</b>
<b>ANNEXE 39 : LES HÉPATITES .....</b>	<b>160</b>
<b>ANNEXE 40 : PROCÉDURE D'URGENCE EN CAS DE SUSPICION DE TIAC .....</b>	<b>162</b>
<b>ANNEXE 41 : SYNTHÈSE DES PRODUITS UTILISÉS POUR LE NETTOYAGE DANS LA RÉSIDENCE .....</b>	<b>166</b>
<b>ANNEXE 42 : PROCÉDURE DE NETTOYAGE DE CHAMBRE .....</b>	<b>167</b>
<b>ANNEXE 43 : PROCÉDURE DE NETTOYAGE DES COMMUNS .....</b>	<b>171</b>

# Annexe 1 : Contrat de logement d'une SHPA



## CONTRAT DE LOGEMENT DE TYPE SHPA OCCUPATION INDIVIDUELLE

(au sens de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées)

Résidence « **NOM** »

Entre :

- La société à responsabilité limitée PÄIPERLECK S.à r.l., établie et ayant son siège social à L-5485 Wopelange-Haut, 64, Hja, inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B 146.722, représentée par son gérant actuellement en fonctions, ou par la personne déléguée à gestion journalière,

ci-après dénommé « le Prestataire »

et

Madame/Monsieur :	<b>PRENOM / NOM</b>
Adresse :	
Date de naissance :	
Lieu de naissance :	
Matricule :	
Adresse de facturation si différente de l'adresse du Résident	
Personne qui ne convient pas / Tutelle/curatelle/sauvegarde de justice ou autre décision :	Mme/M/Maître : Adresse :
Une copie du jugement est à fournir	

ci-après dénommé le « Résident » ou le « Client »,

ensemble dénommées les « Parties », isolément dénommée la « Partie »,  
est conclu le présent contrat de logement :

Ce document a été enregistré pour la dernière fois le : À l'instant



### ARTICLE 1 : OBJET

- Logement

Le Prestataire met à la disposition du Résident pour son propre besoin le logement

N°	
Taille approximative en m²	
Situé au (étage/rdc)	
Nom de la Résidence	
Adresse de la Résidence	

Le Prestataire se réserve le droit de transférer le Résident dans une autre chambre offrant les mêmes prestations lorsque des besoins internes inhérents ou non au Résident le requièrent.

Conformément à l'article 10 de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique le présent contrat n'est pas soumis à la loi modifiée du 21 septembre 2008 sur le bail à usage d'habitation et modifiant certaines légales en matière de baux à loyer.

- Modalités d'inscription/désinscription à la commune

Le Résident s'engage à s'enregistrer sans aucun délai auprès de la commune en question.

Pour le cas où ledit enregistrement n'était pas effectué endéans les 15 jours de son arrivée au sein de la Résidence, il autorise par la présente expressément le Prestataire à le faire.

Il en est de même en cas de départ. Il appartient au Résident de procéder aux démarches nécessaires au vu de sa désinscription.

Il devra en tout état de cause fournir la preuve de son inscription/désinscription et ce sans aucun délai et au plus tard dans les 8 jours.

A défaut, le Prestataire est expressément autorisé à informer la commune du départ du Résident.

### ARTICLE 2 : DUREE

#### A. Prise d'effet

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée à partir du **XX/XX/XXXX – date à laquelle il prendra effet.**

L'admission se fait le matin entre 10.00 et 12.00 heures, du lundi au vendredi, sauf exceptions à convenir avec le Responsable résidence.



### B. Résiliations :

Le présent contrat peut être résilié par les deux Parties à tout moment moyennant les modalités suivantes :

#### • Moyennant préavis normal

- Si la résiliation émane du Résident : Notification de la résiliation par courrier recommandé + AR moyennant respect d'un **préavis de deux (2) mois**, prenant effet le lendemain de l'envoi du courrier de résiliation (date du tampon postal faisant foi).
- Si la résiliation émane du Prestataire : Notification de la résiliation par courrier recommandé + AR moyennant respect d'un **préavis de trois (3) mois**, prenant effet le lendemain de l'envoi du courrier de résiliation (date du tampon postal faisant foi).

#### • Moyennant effet immédiat en cas de perte d'agrément par le Prestataire

En cas de retrait au Prestataire de l'agrément « logement encadré pour personnes âgées » selon la loi du 8 septembre 1998 précitée, le contrat prendra fin avec effet immédiat.

#### • Moyennant délai raccourci

#### • Pour faute grave du Résident

En cas de non-observation du présent contrat ou du règlement interne ou en cas de non-paiement des factures émises par le Prestataire (2 factures suffisent), ce dernier se réserve le droit de mettre fin au contrat avec un **préavis de 15 jours** à partir du lendemain de la notification par lettre recommandée + AR.

Il en est de même en cas d'atteinte physique ou psychique du personnel du Prestataire par le Résident. (Violences, menaces, harcèlement moral, harcèlement sexuel, diffamations, pressions etc.).

Les cas mentionnés ci-dessus sont qualifiés de faute grave.

Il appartient au Résident voire à son représentant légal d'entreprendre les démarches afin d'être en mesure de quitter la résidence à la date indiquée.

Du fait que la résiliation intervient suite à une faute grave du Résident, le Prestataire ne sera pas obligé de tolérer la présence du Résident au-delà de cette date dans la Résidence (faute pour le Résident d'avoir trouvé un nouveau logement endéans le délai requis).

Pour le cas, où ni le Résident, ni son représentant légal, n'aurait effectué les démarches nécessaires au vu du départ du Résident, il sera possible au Prestataire de contacter les autorités de police au vu de l'expulsion de la Résidence, car l'occupant sera sans droit ni titre.

#### • En cas de décès du Résident

- Si descendants ou éventuels héritiers connus
- En cas de décès du Résident, le contrat prendra fin **15 jours calendriers après le décès**, à condition qu'il ait été procédé à l'enlèvement de tous les meubles et effets ayant appartenu au Résident.

Il va de soi qu'il appartient aux héritiers d'effectuer ces démarches et non pas au Prestataire. L'attention est attirée sur le fait que même si la chambre est vidée avant les 15 jours calendriers, le contrat prend néanmoins que fin après 15 jours calendriers et le loyer est à régler pendant les 15 jours encore. Il n'y aura par conséquent pas de remboursement en cas de déménagement avant les 15 jours calendriers.

Le déménagement a lieu en principe du lundi au vendredi.

Exceptionnellement, le déménagement peut avoir lieu le samedi après accord du Responsable Résidence.

- Si les effets ne sont pas enlevés dans cette période et au plus tard 15 jours après le décès, le Prestataire est autorisé expressément à déménager les affaires du défunt à tel endroit qui lui conviendra, ceci aux frais exclusifs (de déménagement et de stockage) de la succession du défunt.

A ce titre des bons de travail/fiches de prestations seront établis et remis au service de la comptabilité pour facturation avec le décompte final.

En aucun cas le Prestataire ne saurait être tenu responsable de quelques dégradations que ce soient, survenues aux objets du défunt restés sur les lieux.

Après deux mois, le Prestataire pourra librement en disposer.

- Si descendants ou éventuels héritiers inconnus

Le contrat prendra également fin 15 jours calendriers après le décès, à condition qu'il ait été procédé à l'enlèvement de tous les meubles et effets ayant appartenu au Résident.

Pour le cas où le Prestataire n'a pas connaissance des descendants, voire de tout autre membre de la famille ou de tout autre héritier éventuel, il en avisera le Tribunal d'arrondissement de et à Luxembourg ou de et à Diekirch (en fonction du dernier domicile renseigné du défunt) afin qu'un administrateur provisoire soit nommé par le Tribunal au vu de l'ouverture et liquidation de la succession.

Pour ce cas précis, le Client autorise le Prestataire expressément à entreposer les affaires personnelles et/ou le mobilier dans un endroit que le Prestataire juge adéquat en attendant la nomination de l'administrateur provisoire et ce dès le décès.

Pour l'ensemble des cas précités, le Prestataire ne demeure nullement tenu d'éventuelles dégradations, sauf si sa faute ou négligence en relation causale est établie.

Après deux mois, le Prestataire pourra librement en disposer.

- Remise des affaires personnelles du défunt

En cas de décès du Résident, le Prestataire remet valablement les biens ayant appartenu au défunt à toute personne produisant un acte de notoriété certifiant être héritier respectivement au notaire attestant avoir été chargé de la succession, voire à l'administrateur provisoire nommé par jugement.

Page 4 of 10

En cas de pluralité d'héritiers, le Prestataire est valablement libéré à l'égard de tous les héritiers par la remise des biens à la personne ayant produit cet acte de notoriété.

Le Prestataire ne peut pas être tributaire des disputes familiales ou extra-familiales.

Il appartiendra aux personnes concernées de se présenter moyennant les documents nécessaires et permettant d'attester de leur qualité.

Tous les frais en relation avec la libération de la chambre, tels que la mise en dépôt des meubles, déménagement, recyclage etc. font partie du passif successoral et seront transmis au notaire en charge de la liquidation de la succession.

#### ARTICLE 3 : PRIX / MODALITES DE PAIEMENT / FACTURATION

- **Prix de pension**

Le prix de pension mensuel est fixé à EUR XXXXX (indice 944,43 points – indice applicable au 01.09.2023) pour 1 personne. Il est adapté aux variations de l'indice du coût de la vie applicable aux salaires.

Le prix de pension est dû à compter de la prise d'effet du contrat.

Il est payable d'avance et pour le premier de chaque mois. De ce fait est facturé vers la fin du mois x la pension pour le mois x-1.

Le prix de pension reste dû jusqu'à la libération complète de la chambre de tous les effets personnels et meubles du Résident et la remise des clefs par le Résident ou la personne assurant la continuité de ses affaires (famille, héritiers, administrateur provisoire etc.) et ce conformément à l'article 2.

Les factures et notes de crédits sont émises à la fin de chaque mois. Les allocations « accueil gérontologique » sont renseignées et prises en compte sur les notes de crédit dès réception de ces dernières.

Le Prestataire attire l'attention du Client sur le fait qu'il puisse de ce fait y avoir un décalage entre le mois facturé et l'éventuelle note de crédit établie.

Dès obtention des factures voire du décompte, le Résident dispose d'un délai de 14 jour calendrier pour notifier ses réclamations de manière écrite (courrier recommandé) au Prestataire.

Passé ce délai voire si la réclamation n'est pas intervenue en bonne et due forme, il est considéré que le Client a accepté le décompte ainsi que le montant facturé.

Le Client reçoit le décompte final au plus tard dans les 6 semaines suivant le déménagement/décès ou autre.

- **Paiement**

Le Résident accepte expressément que les factures soient réglées moyennant ordre de domiciliation bancaire.

A ce titre, il s'engage – sans aucun délai – à remplir les documents lui fournis et à mettre en place le système de la domiciliation bancaire (renseignée sur les factures par la mention

Page 5 of 10

« DOM » et autorise le Prestataire à encaisser périodiquement ses factures par le débit d'un compte bancaire.

Le Client est uniquement autorisé à ne pas procéder par domiciliation en cas de raison motivée.

Il appartient également au Client de s'assurer que le compte à débiter soit suffisamment approvisionné. Le Prestataire attire l'attention sur le fait que pour le cas où la comptabilité doit procéder à plusieurs reprises à la domiciliation (faute d'avoir fonctionné la première fois), que des frais de dossiers puissent s'appliquer.

En cas de cessation du contrat, le service comptabilité effectuera un décompte final.

- **Assistance « Dossier d'entrée »**

Le montant de l'assistance « Dossier d'entrée » lors de l'admission s'élève à 969,20 - euros (indice 944,43 points – indice applicable au 01.09.2023) pour 1 personne.

Il est adapté aux variations de l'indice du coût de la vie applicable aux salaires.

Ce montant n'est pas remboursé en cas de résiliation du contrat (toutes formes de résiliations confondues).

Par dérogation à ce qui précède, le montant de l'assistance « Dossier d'entrée » lors de l'admission n'est pas applicable aux personnes bénéficiaires du Fonds National de Solidarité (FNS).

- **Recours au FNS / Accueil gérontologique**

- o Modalités du FNS

Le Client est informé qu'il lui est possible – sous réserve qu'il remplisse les conditions requises par le FONDS NATIONAL DE SOLIDARITÉ de faire une demande afin de pouvoir bénéficier du FNS / de l'accueil gérontologique.

A ce titre, il y a lieu de se référer aux textes législatifs et réglementaires applicables en la matière.

- Loi du 30 avril 2004 autorisant le Fonds national de solidarité à participer aux prix des prestations fournies dans le cadre de l'accueil aux personnes admises dans un centre intégré pour personnes âgées, une maison de soins ou un autre établissement médico-social assurant un accueil de jour et de nuit (Mémorial A – N°70 – publication 11.05.2004) :

[https://www.fns.lu/medadmin/fns/legislation/GERO/Accueil\\_gerontologique\\_Loi\\_2004\\_04\\_30.pdf#page=1&code=bookmark](https://www.fns.lu/medadmin/fns/legislation/GERO/Accueil_gerontologique_Loi_2004_04_30.pdf#page=1&code=bookmark)

- Règlement grand-ducal du 27 septembre 2004 portant exécution de la loi du 30 avril 2004 autorisant le Fonds national de solidarité à participer aux prix des prestations fournies dans le cadre de l'accueil aux personnes admises dans un centre intégré pour personnes âgées, une maison de soins ou un autre établissement médico-social assurant un accueil de jour et de nuit (Mémorial A – N°168 – publication 15.10.2004) :

[https://www.fns.lu/medadmin/fns/legislation/GERO/Accueil\\_gerontologique\\_RGD\\_2004\\_09\\_27.pdf#page=1&code=bookmark](https://www.fns.lu/medadmin/fns/legislation/GERO/Accueil_gerontologique_RGD_2004_09_27.pdf#page=1&code=bookmark)

Page 6 of 10



**Le Client s'engage expressément à informer le Prestataire avant son arrivée voire au plus tard le 5<sup>ème</sup> jour à la Résidence, s'il entend ou pas bénéficier du FNS. Il en est d'autant plus.**

Vu ce qui précède,

Le Client informe le Prestataire qu'il n'entend pas vouloir bénéficier de cette démarche.

ou

Le Client informe le Prestataire s'il s'occupe lui-même de cette démarche.

ou

s'il souhaite que le Prestataire l'assiste pour déposer une telle demande.

Pour le cas où le Client opte pour une telle demande, le Client est obligé à communiquer l'ensemble de ses revenus et à faire un état réel de sa vie personnelle et patrimoniale. Il s'y engage expressément. A défaut, il est tout simplement impossible au Prestataire de déposer une demande en bonne et due forme.

L'attention du Client est attirée sur le fait que le FNS se réserve le droit d'examiner régulièrement si les conditions d'octroi sont encore remplies.

A défaut, le Prestataire ne s'expose à des actions/démarches émanant de la part dudit organisme. Le Prestataire n'intervient pas dans ces contrôles.

La participation du FNS est accordée (pouvant que les conditions soient remplies) de manière rétroactive au jour auquel la demande a été adressée au service compétent.

- o Remboursement du FNS

La participation sera virée sur le compte bancaire de PAIPERLECK qui s'assurera d'intégrer ladite participation soit dans une note de crédit séparée soit dans la prochaine facture.

Le Client est informé que le montant de la participation du FNS est adaptée sur base du calcul prévu pour la résidence en question.

Le Prestataire s'engage – sous condition que les informations communiquées au Prestataire, lui transmises soient exactes, complètes, réelles et correspondent à la réalité financière du Client – que le Client sera éligible pour le FNS.

Il s'engage dans le prêt cas à avancer le montant équivalent à la participation du FNS, au Client jusqu'à accord définitif de l'organisme concerné.

**Néanmoins, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable voire prendre à sa charge le montant équivalent à l'accueil gérontologique, pour le cas où le FNS ne serait pas accordé au Client et ceci suite à une transmission de données fausses/erronées/incomplètes quant à la réalité financière du Client. Dans ce cas, l'intégralité du montant à facturer reviendra à charge du Client sans aucun remboursement voire avance du Prestataire.**

Page 1 of 10

**Modification du prix de pension à l'initiative du Prestataire**

Le Prestataire est en droit de procéder à une modification du prix de pension. Celle-ci est indépendante de l'indice.

Ladite modification intervient moyennant notification écrite au Client à la dernière adresse communiquée par ce dernier.

La modification deviendra effective à compter d'un délai de 2 mois à partir de la notification écrite (notification pouvant intervenir à tout moment).

**Autres frais : remise en état du logement**

Lorsque le contrat prend fin, une indemnité forfaitaire est due pour couvrir les frais de remise en état du logement (petites réparations, peinture etc.) qui sont dues à la vétusté et usure normale de l'occupation de la chambre.

Le montant de l'indemnité forfaitaire se comprend comme suit :

Taille de la chambre :	Prix de l'indemnité forfaitaire :
Approx. .... m²	EUR ...=
Approx. .... m²	EUR ...=
Approx. .... m²	EUR ...=

Elle sera facturée avec le décompte final.

**L'attention du Client est attirée sur le fait que tout montant supplémentaire au présent forfait sera d'office facturé sur base d'un devis/bon de travail/fiches de prestation.**

**Tel est notamment le cas de dégradations ne résultant pas de l'usure normale.**

Le Résident s'oblige – de même qu'il oblige ses héritiers ou toute autre personne habilitée à intervenir pour lui – à payer ladite indemnité avec le décompte final qui sera établi par le Service Comptabilité du Prestataire.

**ARTICLE 4 : DEPÔT DE GARANTIE - CAUTION**

Au vu du présent contrat de logement, et indépendamment du prix de pension (qui est à régler d'avance) le Résident est amené à régler en sus un dépôt de garantie moyennant le versement d'une caution.

Dès lors le Résident s'engage à régler (en plus du premier loyer) une caution et ce dès signature du présent contrat de logement. La caution devra être réglée (preuve à l'appui) au plus tard le jour d'emménagement.

Le montant de la caution équivaut à **un (1) mois de loyer à savoir EUR ..**

Page 2 of 10

La caution est destinée à garantir la bonne exécution des obligations souscrites par le Résident aux termes du présent contrat.

Elle est à régler sur le compte bancaire suivant :

**Päiperléck S à r.l. BILLULL LU43 0023 3101 7257 8900**

La caution sera restituée (sans intérêts à la fin du contrat après déduction de toute somme éventuellement due) sur le compte bancaire suivant :

sauf si le Prestataire a été informé lors du paiement de la caution, voire ultérieurement que la restitution devra se faire sur un autre compte bancaire et/ou au bénéfice de quelqu'un d'autre.

En cas de restitution de la caution à une personne autre que celle qui l'a versée, voire en cas de restitution sur un autre compte bancaire, il y a lieu de préciser ci-après : le Nom du titulaire et le Numéro du compte bancaire ainsi que le Code BIC.

Nom & Prénom du Titulaire : .....

Compte bancaire : LU .....

Code BIC : .....

*Toute modification se fera par écrit (à savoir courrier recommandé) au Service Comptabilité*

**ARTICLE 5 : PRESTATIONS COMPRISES DANS LE PRIX DE PENSION**

- Logement :

- > L'occupation du logement par le Résident
- > L'entretien du logement

(L'attention du Résident est attirée sur le fait que si ce dernier devait disposer d'une décision en matière d'AD comportant un volet « aidant informel » que l'ensemble des tâches revenant à l'aidant informel, seront transférées intégralement au Prestataire et ce sans aucun remboursement ni au Résident ni à l'aidant informel. S'appliquera la politique du « tout ou rien »).

- > Lavage et repassage du linge de maison (à savoir les draps de lit, housse de couette, taies d'oreiller, serviettes, gants de toilette).

- > Mise à disposition de :

Objet	Nombre
couette et oreiller	
linges de toilette	
poubelle dans la salle de bain	
tapis douche	
sac linge sale	
lit médicalisé	
table de chevet	
fauteuil	

Page 3 of 10



chaises	
table	

► En ce qui concerne les différentes installations (téléphone, internet, télévision) – le Résident devra communiquer son choix de forfait conformément à l'annexe respective et ce au vu des possibilités que la Résidence offre.

► Charges : frais de la copropriété, approvisionnement en eau, électricité et chauffage.

• **Alimentation :**

Matin : petit-déjeuner et café/thé  
 Midi : repas du midi et eau potable

Après-midi (vers 16h00) : Café accompagné d'un goûter

Soir : repas du soir et café/thé

• **Médicaments :**

Contrôle, préparation et distribution des médicaments

• **Résidence :**

Réception occupée 7/7jours

Garde de nuit 7/7jours

Mise à disposition d'une téléalarme, d'un badge d'entrée **et d'une clé de boîtes aux lettres.**

Le Prestataire attire l'attention du Résident sur le fait que toute perte ou détérioration du matériel ci-dessus sera entièrement refaite au Résident.

Il existe pour le Résident la possibilité d'opter pour d'autres prestations qui ne sont pas comprises dans le présent prix de pension et qui ne sont pas renseignées ci-dessus. Ces dernières sont à choisir conformément aux annexes et/ou fiches tarifaires en vigueur.

**ARTICLE 6 : PRESTATIONS NON COMPRISES DANS LE PRIX DE PENSION & SOUS-TRAITANCES**

- Prestations supplémentaires moyennant signature de l'annexe en question
- Possibilité d'une mise à disposition d'un box de stockage :

Il existe un emplacement/ box de stockage qui peut être mis à disposition du Résident et exclusivement pour ses effets personnels.

La mise à disposition intervient **sur demande et uniquement en cas de disponibilité.**

Le Prestataire se réserve le droit d'autoriser ou non le contenu des objets à stocker en fonction des règles liées à la salubrité, conformité et ou sécurité.



En ce qui concerne les différentes prestations supplémentaires, le Prestataire attire l'attention du Client sur le fait que le Prestataire se réserve le droit de recourir à un sous-traitant pour l'exécution de certaines tâches.

Le Client s'engage dès lors également à régler lesdites factures moyennant ordre de domiciliation.

Il en est p.ex. ainsi pour les factures établies au nom de PAIPERLECK SERVICES S.à r.l. et où le Client s'engage à également à remplir les documents nécessaires permettant ainsi à PAIPERLECK SERVICES S.à r.l. de procéder par voie de domiciliation.

En tout état de cause le Prestataire est libre de choisir ses sous-traitants et ne doit pas au préalable en informer le Client voire recueillir son accord.

Les factures des sous-traitants seront directement adressées au Client.

Dans tous les cas, le Résident s'engage à ce que le compte bancaire soit suffisamment approvisionné permettant sans aucun problème le paiement des factures en question.

**ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DU RESIDENT**

• **Logement**

Pendant toute la durée du contrat de logement, le Résident devra faire usage de la chambre louée (et cave privative si prévu) en bon père de famille et devra maintenir les lieux loués et les installations et agencements se trouvant à l'intérieur en bon état.

À ce titre le Prestataire se réserve le droit de vérifier pour le cas où il aurait des doutes quant au respect du présent paragraphe.

Aucune modification de la chambre ne pourra être apportée par le Résident – sauf accord écrit du Prestataire. En ce qui concerne l'aménagement/décoration de la chambre, ces derniers s'opèrent conformément au règlement intérieur.

• **Etat des lieux d'entrée**

Le jour de l'admission du Résident, un état des lieux (Annexe faisant partie intégrante du présent contrat) recensant le mobilier et les accessoires fournis, sera rédigé et daté. Il n'y a pas d'état des lieux de sortie spécifique mais un système d'indemnité forfaitaire pour la vétusté et de réparations selon devis (voir chapitre remise en état du logement).

• **Animaux**

Les animaux domestiques ne sont pas permis - sauf accord écrit du Prestataire.

La demande devant intervenir de la part du Résident et le Prestataire sera en droit de la refuser en cas de raisons légitimes.

Pour le cas où il y aurait un accord de la part du Prestataire, sera signée une annexe spécifique intitulée « annexe – autorisation animaux domestiques » qui fera partie intégrante du présent contrat de logement.



• **Informations personnelles importantes (état de santé physique et psychique)**

Le Résident s'engage à fournir sans aucun délai toute décision de justice le concernant tel qu'un jugement de mise sous tutelle, curatelle ou autre mesure, voire toute décision intervenant en matière d'Assurance Dépendance.

Une copie du jugement/de la décision devra être remise sans aucun délai au Prestataire afin de permettre à ce dernier d'être en possession d'un dossier « Client » à jour.

Le Résident s'engage également à transmettre sans aucun délai toute information concernant son état de santé (p.ex. rapport médical mais sans que cette liste soit limitative) au Prestataire afin de permettre à ce dernier d'être en possession d'un dossier « Client » à jour.

Il s'engage à ne retenir aucune information le concernant dont notamment l'état de santé psychique. Il en est de même de toute information postérieure à la conclusion du présent contrat. Il doit permettre au Prestataire de pouvoir prendre toutes les mesures nécessaires à sa santé et sécurité.

À défaut pour lui de communiquer par écrit les informations nécessaires, il ne pourra en aucun cas se retourner vers le Prestataire en cas d'incident entraînant ou pas un préjudice.

Ces informations sont traitées conformément à la législation en vigueur en la matière.

• **Divers**

Le Résident marque son accord à ce que le personnel soignant soit accompagné - lors des soins - d'un supérieur hiérarchique faisant partie des services de support lors des contrôles et évaluations effectués pour le personnel en question.

**ARTICLE 8 : RISTOURNE**

Le Résident a droit à un remboursement journalier des frais d'alimentation en cas d'absence de la Résidence de plus de 24 heures.

Le montant journalier remboursable est fixé à 16,00 € avec un plafond de **maximum 17 jours par an**. Les 17 jours s'entendent « fixes » et non proratisés.

La note de crédit y relative est établie :

- Lorsque le plafond des 17 jours est atteint en cours d'année,
- Soit en fin d'année au 31.12 (lorsque le plafond n'est pas atteint avant).
- Soit finalement en cas de départ de la résidence

A noter que la note de crédit sera établie dans les 0 semaines conformément au délai de l'établissement du décompte final.

**ARTICLE 9 : AUTRES DISPOSITIONS**

- **Démarches administratives**



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



L'attention du Client est attirée sur le fait qu'il lui incombe (voire à sa famille/personne de confiance etc.) d'entamer lui-même les démarches nécessaires en cas de nécessité d'une mise sous tutelle/couratelle/sauvegarde de justice.

Le Prestataire peut apporter son conseil, mais il ne sera en aucun cas tenu de procéder lui-même aux démarches.

- Courrier à l'attention du Résident

Le Résident donne son accord par le présent mandat spécial au Prestataire pour signer les courriers en recommandés et/ou les courriers en recommandé avec accusé de réception voire tout autre courrier nécessitant un accusé de réception qui lui seront envoyés.

[ ] en provenance d'autorités judiciaires (Ex. Police, juridictions)

[ ] en provenance de CNS (AD)

[ ] en provenance de médecins, hôpitaux, laboratoires,

[ ] en provenance

Le Prestataire s'engage ensuite à déposer au Résident les courriers, voire de faire suivre les recommandés au Résident ou à son représentant légal dans les meilleurs délais soit par remise en mains propres moyennant contresignature soit également par courrier recommandé (le tampon de l'avis de dépôt fera foi). Le prix de ce recommandé sera refacturé au Résident.

(Même si ceci ne convient pas)

Moyennant signature ci-dessous le Client accepte expressément la procédure mise en place pour le courrier et accepte cette dernière.

Le Résident (ainsi que son représentant légal s'il en a un) est bien conscient et accepte formellement que le Prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable en ce qui concerne la transmission des courriers et délai dans lequel les courriers sont transmis. Il est fait référence notamment aux courriers venant de juridictions, Police Grand-Ducale ou toute autre autorité ou administration, etc. sans que la liste soit limitative.

A défaut de signature il devra s'occuper lui-même du courrier et le responsable résidence voire ses collaborateurs seront en droit de ne pas accepter les plis recommandés ou autres voire de les refuser.

- Règlement des visites

Le Résident a la liberté de recevoir des visites autant qu'il le souhaite et ce conformément au règlement d'ordre intérieur (Annexe). Les visiteurs s'engagent à se soumettre aux mêmes règles que les Résidents en ce qui concerne le respect des libertés et la tranquillité des autres Résidents, et à appliquer les consignes prévues en matière de sécurité : celles-ci étant affichées aux endroits prévus à cet effet.

Page 13 of 19



- Prestations extérieures

Des intervenants extérieurs (médecin, coiffeur, pédicure, orthophoniste...) peuvent être amenés à exercer leurs fonctions auprès des Résidents, selon les règles internes à la Résidence, aux seules conditions d'effectuer les prestations dans la chambre du Résident. Le Prestataire n'interviendra en aucune façon dans le paiement de ces prestations, traitées de gré à gré avec le Résident concerné.

#### ARTICLE 10 : RESPONSABILITES - ASSURANCES

Le Prestataire se conformera aux prescriptions légales qui lui incombent en matière de sécurité.

Le Résident souscrit les assurances suivantes et en transmet sans aucun délai une copie au Prestataire :

- une assurance responsabilité civile
- une assurance couvrant son contenu privé de sa chambre

En tout état de cause, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de vol sans effraction ou de perte de bijoux, d'espèces ou d'autres objets personnels du Résident.

La responsabilité du Prestataire se limite aux clauses et conditions des polices d'assurance originales et de leurs avenants.

La couverture de risques supplémentaires est à charge du Résident.

#### ARTICLE 11 : REGLEMENT D'ORDRE INTERNE

Le Résident certifie avoir reçu un exemplaire du règlement d'ordre interne en vigueur qui fait partie intégrante du présent contrat (Annexe).

Il déclare en comprendre les dispositions et s'engage à les respecter.

Il s'engage à respecter toute modification qui y sera apportée ultérieurement par le Prestataire en cas de besoin et qui lui sera notifiée avant sa mise en vigueur.

#### ARTICLE 12 : PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DROIT À L'IMAGE

Dans le cadre de l'activité, il est possible que le Prestataire et/ou son sous-traitant envisage de réaliser des prises de vue photographiques ou vidéos. Ces éléments visuels peuvent être exploités à des fins internes ainsi qu'à des fins de marketing.

Conformément au droit à l'image, le Client dispose du droit exclusif de décider de l'utilisation de ses images personnelles. Afin d'utiliser des photos et/ou vidéos dans lesquelles le Client est identifiable, le Prestataire doit obtenir un consentement écrit confirmant l'accord sur le contenu de la présente.

J'atteste avoir pris connaissance de cette information concernant la protection de la vie privée et du droit à l'image et vous informe de ma décision suivante :

Page 14 of 19



#### Retour favorable

- Uniquement en interne**

J'autorise l'enregistrement et le traitement de l'image me concernant, sur différents supports (écrits, électroniques, audio, visuels), mais **uniquement à des fins internes** telles que la formation, les études de cas ou la documentation médicale, et ce sans limitation de durée.

- A des fins internes et externes**

J'autorise l'enregistrement et le traitement de l'image me concernant, sur différents supports (écrits, électroniques, audio, visuels), tant à **des fins internes**, comme la formation, les études de cas ou la documentation médicale, qu'à **des fins de marketing**, et ce sans limitation de durée.

#### Retour défavorable

- Je refuse la prise de photo et vidéos** qui pourraient porter atteinte à mon intimité et à ma vie privée\*.

Néanmoins, nous nous réservons le droit de prendre une photo du client et de la stocker dans son dossier médical. Cela vise à garantir une identification précise du client et à garantir la qualité de nos services. Les photos stockées seront utilisées uniquement à des fins administratives internes et seront soumises à des réglementations strictes en matière de protection des données conformément aux lois et règlements en vigueur. Moyennant signature le Client autorise cette utilisation, et ce sans limitation de durée.

En dernier lieu, le Prestataire attire l'attention du Client sur le fait qu'il a le droit de retirer l'accord à tout moment moyennant une demande écrite à adresser par courrier recommandé à l'adresse suivante :

Päiperléck S.à r.l.  
du Délégué à la protection des données  
64, Hiel  
L-5485 Wormeldange-Haut

#### ARTICLE 13 : PROTECTION DES DONNÉES & SECRET PROFESSIONNEL

Le Prestataire s'engage à la discrétion de son personnel soumis au 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. 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.

Page 15 of 19

#### 1. Objet du traitement des données personnelles du Client

Le traitement des données est effectué par la loi pour répondre aux besoins de traitement entre le Client et le professionnel de la santé à savoir le Prestataire.

Par conséquent, le Prestataire traite les données personnelles, en particulier les données de santé à savoir les données personnelles dont notamment l'anamnèse, le diagnostic, les suggestions thérapeutiques et les résultats que le Prestataire ou d'autres médecins recueillent (sans que cette liste soit limitative).

À cette fin, d'autres médecins peuvent également fournir des données au Prestataire.

La collecte de données de santé est une condition préalable à la relation contractuelle et au traitement du dossier du Client. Si les informations nécessaires ne sont pas fournies, le Prestataire n'est pas en mesure de remplir ses obligations contractuelles.

#### 2. Destinataires des données personnelles du Client

En effet, dans le cadre du traitement du dossier du Client, et afin de garantir un traitement de bonne qualité, il est primordial que les salariés du Prestataire aient accès aux données (par ex. nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse, numéro matricule, caisse de maladie, dossier médical etc.). En outre, il est nécessaire que les personnes suivantes y aient également accès :

- les médecins et / ou pharmaciens traitants du Client ;
- le personnel soignant concerné ;
- selon besoin, tout autre collaborateur qualifié de la société du Prestataire/ Sous-traitant ou d'une institution partenaire (par ex. l'assurance dépendance), utile pour le diagnostic, le traitement, les soins et l'administration ;
- le fournisseur d'un système d'appel d'urgence, si ce service est utilisé.

Pendant, il y a lieu de noter que toutes les informations concernant le Client sont en outre protégées par le secret professionnel auquel sont soumis tous les professionnels de la santé. En outre, les données comprises dans le dossier voire dans le système électronique sont traitées de manière strictement confidentielle.

#### 3. Conservation et délai de suppression des données personnelles

Le Prestataire assure au Client que ses données personnelles soient uniquement conservées aussi longtemps que nécessaire pour la conduite du traitement et dans le cadre de l'accord contractuel. En tout état de cause et en raison des exigences légales, le Prestataire est tenu de conserver les données pendant au moins 10 ans après la fin du traitement et après la résiliation du contrat.

#### 4. Droits du Client

En dernier lieu, le Prestataire attire l'attention du Client sur le fait qu'il a le droit de consulter son dossier et à retirer son accord à tout moment moyennant demande écrite à adresser par courrier recommandé à l'adresse suivante :

Päiperléck S.à r.l.  
Ottu, du Délégué à la protection des données  
64, tjeil,  
L-5485 Wommelange-Haut

#### 5. Consentement du Client

Moyennant signature le Client autorise le Prestataire à traiter ses données pour les besoins et dans les limites du contrat les liant. En outre, il permet au Prestataire d'échanger des informations avec d'autres acteurs du secteur de la santé, par exemple en cas d'hospitalisation, si cela est nécessaire pour le traitement contenu dans le cadre de présent contrat.

#### 6. Cadre légal

À titre purement indicatif, le Client est informé que le Prestataire est soumis aux exigences légales du règlement (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/40/CE (règlement général) sur la protection des données).

#### ARTICLE 14 : CADUCITE D'UNE CLAUSE & MODIFICATION DU CONTRAT

La caducité d'une clause du présent contrat n'affecte pas la validité des autres clauses du contrat. Elle n'autorise pas le Résident à suspendre ou à différer l'exécution de ses obligations et notamment son obligation de payer au Prestataire les sommes dues en vertu du contrat.

Toutes les modifications seront soumises à la forme écrite et devront être signées par les Parties.

#### ARTICLE 15 : LOI APPLICABLE & JURIDICTIONS COMPETENTES

Les relations entre Parties sont régies par les dispositions du droit luxembourgeois.

Sont seules compétentes les juridictions de l'arrondissement de et à Luxembourg.

#### ARTICLE 16 : DISPOSITIONS FINALES

Le présent contrat comporte également un certain nombre d'annexes qui font partie intégrante du présent contrat :

(diffuser les annexes qui ne conviennent pas)

Prestations et facturation	1. Formulaire « Prestations supplémentaires » (forfait ou à la carte) 2. Formulaire « Mise à disposition matériel » 3. Justificatif de l'accord du FNS pour l'accueil gérontologique 4. Ordre de domiciliation PAIPERLECK S.à r.l. 5. Ordre de domiciliation PAIPERLECK SERVICES S.à r.l. 6. Lettre de cautionnement
Fonctionnement de la Résidence	7. Règlement d'ordre intérieur 8. Etat des lieux d'entrée + sortie
Documents « soins »	9. Fiche de renseignements pour le secteur restauration 10. Personne de confiance 11. Formulaire de réclamation
Autres documents concernant le Résident	12. Animaux domestiques

Fait sur 18 pages (annexes non comprises) en deux exemplaires à XXXX, le XX/XX/XXXX



Attestation sur l'honneur du client

Moyennant signature ci-dessous, le Client atteste sur l'honneur qu'il dispose des ressources financières nécessaires au vu du paiement du prix de pension mensuel, des prestations supplémentaires et qu'il n'a aucune dette envers un tiers au jour de signature du présent contrat ne lui permettant pas/plus d'honorer ses engagements envers le Prestataire tant au jour de la signature qu'à l'avenir.

PAIPERLECK S.à r.l.

**PRENOM/NOM**

Responsable Résidence « **NOM** »

RESIDENT

**PRENOM/NOM**

Si Représentation du Résident :

Mme/M/Maître : **PRENOM/NOM**

(bluffer ce qui ne convient pas)

Page 19 of 19

Päiperléck S.à r.l.  
Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 99  
R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le [Ministère](#) de la Famille et de l'Intégration

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



# Annexe 2 : Contrat de logement avec animaux



## ANNEXE 1 – AUTORISATION ANIMAUX DOMESTIQUES

La présente annexe fait partie intégrante au contrat de logement signé le [xxx] et prenant effet le [xxx].

### Article 1<sup>er</sup> : Présence des animaux en appartement et cas d'urgence

Le Client est autorisé à titre exceptionnel (et sous condition de respecter scrupuleusement ce qui suit) à garder dans son appartement les animaux suivants :

• Un oiseau de type canari (en cage)

- o Nom :
- o Age :
- o Couleur :
- o Femelle/Mâle :

• Un chien de rasse :

- o Nom :
- o Date & lieu de naissance :
- o Couleur :
- o Femelle/Mâle :
- o N° Chip :

Le Client s'engage à respecter et exécuter les tâches suivantes :

- Sortir quotidiennement son chien – selon les besoins du chien (promenades régulières)
- Accompagnement des animaux lors des visites chez le vétérinaire
- S'occuper de l'approvisionnement en nourriture des animaux (ainsi que l'acquisition de la nourriture)
- S'occuper du toilettage des animaux
- S'occuper du nettoyage de la cage d'oiseau

Le Client s'engage à communiquer deux personnes acceptant de prendre en charge les animaux en cas d'urgence respectivement pour le cas où le Client ne le pourrait pas. Cette prise en charge devra intervenir 24H24 et 7/7.



**Personne de contact 1 :**

Nom & Prénom :  
Adresse :  
N°Tél :

**Personne de contact 2 :**

Nom & Prénom :  
Adresse :  
N°Tél : Tél :

Le Client remettra également une copie d'un contrat voire d'un accord écrit avec le propriétaire pour animaux certifiant une prise en charge des animaux en cas d'urgence 24H24 et où les deux personnes seraient injoignables. Ceci bien évidemment aux frais exclusifs du Client.

A ce jour la pension pour animaux référente est la suivante :

Tél : \_\_\_\_\_

### Article 2 : Obligations supplémentaires & financières du Client

Le Client s'engage à ne pas soustraire d'aliments du restaurant pour les donner à ses animaux.

La présence des animaux est strictement interdite au restaurant.

Le Client s'engage à supporter toute sorte de frais supplémentaires pouvant être occasionnés se révélant nécessaires :

- Surplus de nettoyage de l'appartement en cas de salissure quelconque,
- De toutes sortes de dégâts causés par ses animaux,
- De toutes sortes d'accompagnements de ses animaux se révélant nécessaire (vétérinaire en cas d'urgence etc.)

Le Client accepte expressément qu'en cas d'urgence ou pour le cas où le Client ne pourrait pas satisfaire ses obligations (notamment de sortie et d'approvisionnement etc.) le Prestataire s'en charge à titre tout à fait exceptionnel jusqu'à ce qu'une autre personne soit trouvée.

Päperléck S.R.L.  
Aides et Soins à Domicile – Résidences Seniors  
Société à responsabilité limitée  
Siège social : 10, rue de la Liberté, 1000 Bruxelles  
Bureau administratif : 10, rue de la Liberté, 1000 Bruxelles  
R.C.S. Luxembourg 81462121 - TVA n° LU 2422 744 2422 0000  
Membre de : 20020413200-00, Capital social de 12.500 euros  
Constitué par le CSD et agréé par le Ministère de la Santé et de Prévoyance



trouvée. Il s'agit en quelque sorte d'une solution intermédiaire, du fait que les animaux ne peuvent pas être laissés à soi-même. Il ne peut en aucun cas s'agir d'une solution durable voire à moyen terme.

Le Client est parfaitement conscient que ce service sera facturé par le Prestataire. Le Client consent à ceci et indique disposer de ressources nécessaires pour faire face à ce cas d'éventualité.

Il y a également lieu de dire – que dans le cas précité – le Prestataire est libre de retirer son accord sans aucun délai et le Client est obligé de placer les animaux ailleurs. Le Prestataire est autorisé – en cas de non agissement du Client – de procéder de la sorte.

Le Client s'engage à :

- Emprunter le chemin le plus direct en cas de sortie de l'appartement, c'est-à-dire de l'appartement vers l'ascenseur puis vers le niveau 0 ou 3 et de ne pas se balader à travers la Résidence (notamment dans les parties communes).
- Que la présence des animaux ne dérange pas le déroulement de la vie au sein de la Résidence
- Tout mettre en œuvre afin qu'il n'y ait pas de cris d'oiseaux voire d'aboiements du chien.

**Le Client est parfaitement informé que la présente autorisation pourra être retirée à tout moment par la Direction en cas de non-respect.**

Fait à ..... en deux exemplaires, chaque Partie reconnaît avoir reçu un original, le ..... 2021

Le Prestataire :

\_\_\_\_\_

s.

Le Résident/Client :

\_\_\_\_\_

s. M/Mme \_\_\_\_\_

[ou nom de son représentant légal]

## Annexe 3 : Fiche de renseignements pour la restauration

### FICHE DE RENSEIGNEMENTS POUR LE SECTEUR RESTAURATION

(Ce document doit être complété à la signature du contrat ou **au plus tard 10 jours** avant le premier repas au sein de la résidence)

Est-ce que vous avez des **allergies alimentaires** ? Oui Non

Si oui, lesquelles ? \_\_\_\_\_

Est-ce que vous avez des **intolérances alimentaires** ? Oui Non

Si oui, lesquelles ? \_\_\_\_\_

Convictions alimentaires ? Oui Non

**Possible chez Päiperléck X**

	<i>Sans porc</i>	<input type="checkbox"/>
	<i>Sans viande</i>	<input type="checkbox"/>
	<i>Sans poisson</i>	<input type="checkbox"/>
	<i>Végétarien (sans viande, sans poisson)</i>	<input type="checkbox"/>

Est-ce que vous avez besoin d'une texture modifiée pour votre alimentation ? Oui Non

	<b>Uniquement la viande</b>	<b>Tout le repas</b>
<i>Sans aliment à risque de fausse route</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Coupé – IDDSI 6</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Haché fin – IDDSI 5</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Mixé lisse – IDDSI 4</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous besoin que les boissons soient épaissies ? Oui Non

Est-ce que certains aliments sont à proscrire de l'alimentation afin Oui Non

de ne pas interférer avec la médication (pamplemousse, agrumes, etc.)

Si oui, lesquels ? \_\_\_\_\_

Est-ce que vous suivez un régime alimentaire particulier Oui Non

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration





lié à votre pathologie ? (- de sel, - de protéines, - de sucre, etc.)

Si oui, lequel ? \_\_\_\_\_

Est-ce que vous pouvez consommer de l'alcool ? Oui Non

Et dans les sauces ou autres préparations ? Oui Non

Autorisez-vous le personnel de restauration à facturer les « extras »  
sur la chambre de l'habitant (boisson consommée en plus à table  
ou l'après-midi, etc.) Oui Non

Si non, l'habitant dispose-t-il d'argent de poche Oui Non

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_.

Nom, Prénom\*

Signature

\* De l'habitant ou de son tuteur légal

## Annexe 4 : Liste d'allergènes du buffet du petit déjeuner

### **LISTE DES ALLERGENES DU BUFFET DE PETIT DEJEUNER**

PLATEAUX DE CHARCUTERIES ET FROMAGES

(1,7, 8, 10, 9,10, 12)

YAOURT NATURE ET AUX FRUITS

(7)

BECEL (7), BEURRE (7), PHILADELPHIA NATURE /HERBES (7), CONCOILLOTE (7), VACHE  
QUI RIT (7), DOUBLE CREME (7), PUDDING CHOCOLAT/VANILLE (1,3,6,7), GERVITA (7)

PAIN/BRIOCHE

(1a, 1b, 1c, 1d, 3, 6, 7, 8)

### **LISTE DES ALLERGENES DU GOUTER**

(1a, 3, 5, 7, 8 a,b,c,d,e,f,g,h)

### **LISTE DES ALLERGENES DU DINER**

PLATEAUX DE CHARCUTERIES ET FROMAGES

(7, 8, 10)

YAOURT NATURE ET AUX FRUITS

(7)

BECEL (7), BEURRE (7), PHILADELPHIA NATURE /HERBES (7), CONCOILLOTE (7), VACHE  
QUI RIT (7), DOUBLE CREME (7), PUDDING CHOCOLAT/VANILLE (1,3,6,7), GERVITA (7)

PAIN

(1a, 1b, 1c, 1d, 3,6, 7, 8)

SALADES DIVERSES

(1 blé, 2,4,3, 5, 7, 8,9, 10, 11, 12,14)

LA LISTE DES ALLERGENES PEUT ETRE CONSULTEE SUR SIMPLE DEMANDE

## Annexe 5 : Les 14 allergènes, intolérances alimentaires à déclarer

### *Les 14 allergènes, intolérances alimentaires à déclarer*

<b>1</b>	<b>Céréales</b> contenant du <b>gluten</b> et produits à base de céréales. <b>Blé (a), seigle (b), orge (c), avoine (d), épautre (e), kamut (f)</b>	
<b>2</b>	<b>Crustacés</b> et produits à base de crustacés	
<b>3</b>	<b>Oeufs</b> et produits à base d'oeufs	
<b>4</b>	<b>Poissons</b> et produits de base à poissons	
<b>5</b>	<b>Arachide</b> et produits à base d'arachide	
<b>6</b>	<b>Soja</b> et produits à base de soja	
<b>7</b>	<b>Lait</b> et produits à base de lait. <b>Lactose</b>	
<b>8</b>	<b>Fruits à coque</b> et produits à base de ces fruits. <b>Amandes (a), noisettes (b), cajou (c), pécan (d), noix du Brésil (e), pistaches (f), macadamia (g), noix du Queensland (h)</b>	
<b>9</b>	<b>Céleri</b> et produits à base de céleri	
<b>10</b>	<b>Moutarde</b> et produits à base de moutarde	
<b>11</b>	<b>Graines de sésames</b> et produits à base de graines de sésames	
<b>12</b>	<b>Sulfites</b> en concentration de plus de 10mg/kg ou 10 mg	
<b>13</b>	<b>Lupin</b> et produits à base de lupin	
<b>14</b>	<b>Mollusques</b> et produits à base de mollusques	

## Annexe 6 : Accusé de réception – Remise de matériel

<b>Admission</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Appartements Seniors	<input type="checkbox"/> Logement encadré	<input type="checkbox"/>
SHPA			
<b>Logement n°</b>	<input type="text"/>		
<b>M. / Mme</b>	<input type="text"/>		
<b>Date d'admission</b>	<input type="text"/>		

<b>Badge de porte/Clé de porte</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="text"/>	<b>Retour</b> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Bracelet Téléalarme</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="text"/>	<b>Retour</b> <input type="checkbox"/> Oui
<input type="checkbox"/> Non			
<b>Clé boîte aux lettres</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="text"/>	<b>Retour</b> <input type="checkbox"/> Oui
<input type="checkbox"/> Non			

<b>Clé Cave</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="text"/>	<b>Retour</b> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Télécommande garage</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="text"/>	<b>Retour</b> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Télécommande store</b>	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="text"/>	<b>Retour</b> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Je déclare avoir pris connaissance du fait que le matériel listé ci-dessus appartient à la **Seniorenresidenz** et qu'il sera restitué à la fin du contrat.

À défaut de restitution ou en cas de perte, j'autorise la **Seniorenresidenz** à facturer les montants suivants :

- 50 € pour le badge de porte
- 25 € par clé (boîte aux lettres/cave)
- 250 € pour Bracelet Téléalarme
- 200 € pour télécommande garage

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



200 € pour télécommande de store

Fait à **LIEU**, la date

Signature habitant ou représentant légal

Nom et Prénom

en sa qualité de Responsable

**Résidence de la Seniorenrésidenz**

## Annexe 7 : Fiche forfaits et prestations à la carte

**Seniorenresidenz**.....  
**Forfaits et prestations « à la carte »**  
**Annexe au Contrat de logement SHEPA**

### HABITANT :

Nom et Prénom : **NOM et Prénom** de l'habitant

Matricule : **Matricule** de l'habitant

Numéro de logement : **Numéro de logement** de l'habitant

### SUPPLÉMENTS LIÉS AUX FORFAITS

Forfait ESSENTIEL à 430,76 €/mois

### AUTRES PRESTATIONS « A LA CARTE »

Forfait Buanderie : **XX** €/mois/pers. (TTC) (sauf client FNS)

Abonnements TV, Téléphone et Internet *y compris TV à écran plat HD & internet illimité* :  
**XX** €/mois/logement (TTC)

Prestations de coiffure : Tarifs selon liste de prix

Prestations de pédicure médicale : Tarifs selon liste de prix

### Achat de matériel d'hygiène à refacturer (au besoin)

OUI

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



NON

**Sorties (CPG, autres) budget disponible**

OUI

NON

**Date début forfait(s)/prestation(s) : date**

**Lieu et date : LIEU, le date**

**Signature de l'habitant**

**Prénom NOM**

en sa qualité de Responsable Résidence  
de la Seniorenrésidenz «.....»



# Annexe 8 : Liste de contacts

**Léif Familien,  
Haerlech Wëllkomm bei Päiperléck.  
Telefonnummeren/E-Mail vun eiser Seniorenresidenz Am Wéngert**

**Receptioun**  
**Sara, Tessy & Kim**

☎ 24 25 50 00  
✉ [reception.canach@paiperleck.lu](mailto:reception.canach@paiperleck.lu)

Vun Méindes bis Freides: 8h00-18h00 Auer  
Samschdes: 9h00-17h30 Auer  
Sonndes an d'Féierdeeg: 9h00-17h30 Auer

<p style="text-align: center;"><b>Responsabel vum Haus</b> <b>MEUNIER Laurent</b></p> <p style="text-align: center;">☎ 24 25 50 01 ✉ <a href="mailto:laurent.meunier@paiperleck.lu">laurent.meunier@paiperleck.lu</a></p>	<p style="text-align: center;"><b>Adjointe Responsabel vum Haus</b> <b>BOETTEL Kim</b></p> <p style="text-align: center;">☎ 24 25 50 03 ✉ <a href="mailto:kim.boettel@paiperleck.lu">kim.boettel@paiperleck.lu</a></p>
<p style="text-align: center;"><b>Responsabel vum Pflegepersonal LE &amp; SHPA &amp; UA</b> <b>ZEGHADI Fatima</b></p> <p style="text-align: center;">☎ 24 25 50 50 ✉ <a href="mailto:fatima.zekhadi@paiperleck.lu">fatima.zekhadi@paiperleck.lu</a></p>	<p style="text-align: center;"><b>Adjointe Responsabel vum Pflegepersonal LE</b> <b>NEURENHAUSEN Linda</b></p> <p style="text-align: center;">☎ 24 25 50 50 ✉ <a href="mailto:linda.neurenhausen@paiperleck.lu">linda.neurenhausen@paiperleck.lu</a></p>
<p style="text-align: center;"><b>Gestionnaire Admission &amp; Relation Clientèle</b> <b>HERFELD Christine</b></p> <p style="text-align: center;">☎ 24 25 91 03 ✉ <a href="mailto:christine.herfeld@paiperleck.lu">christine.herfeld@paiperleck.lu</a></p>	<p style="text-align: center;"><b>Adjointe Responsabel vum Pflegepersonal SHPA &amp; UA</b> <b>ROUHET Carine</b></p> <p style="text-align: center;">☎ 24 25 52 50 ✉ <a href="mailto:carine.rouhet@paiperleck.lu">carine.rouhet@paiperleck.lu</a></p>

Päiperléck S.à r.l.  
Siège Social & Administratioun  
R.C.S. Luxembourg: B246222 | N°: 151 222 222 | Partenaire N°: 30204008 | Matricule: 200242528200-00  
Capital Social: 12.500€ | Conventiouné par la CNS | Agencé par le [Ministère de la Famille et de l'Intégration](#)

Page 3 sur 2

<p style="text-align: center;"><b>Responsabel vum Foyer/Centre du Jour (CJPA)</b> <b>MAGAR Caroline</b></p> <p style="text-align: center;">☎ 24 25 50 10 ✉ <a href="mailto:caroline.magar@paiperleck.lu">caroline.magar@paiperleck.lu</a></p>	<p style="text-align: center;"><b>Responsabel Adjoint vum Foyer/Centre du Jour (CJPA)</b> <b>PARRAVANO Emilie</b></p> <p style="text-align: center;">☎ 24 25 50 10 ✉ <a href="mailto:emilie.parravano@paiperleck.lu">emilie.parravano@paiperleck.lu</a></p>
<p style="text-align: center;"><b>Responsabel Restaurant</b> <b>LEICK Emilie</b></p> <p style="text-align: center;">☎ 24 25 50 20 ✉ <a href="mailto:emilie.leick@paiperleck.lu">emilie.leick@paiperleck.lu</a></p>	<p style="text-align: center;"><b>Responsabel Botzequipe</b> <b>SILVERIO DOS SANTOS Paula</b></p> <p style="text-align: center;">☎ 24 25 50 40 ✉ <a href="mailto:paula.silveriodossantos@paiperleck.lu">paula.silveriodossantos@paiperleck.lu</a></p>

Päiperléck S.à r.l.  
Siège Social & Administratioun  
R.C.S. Luxembourg: B246222 | N°: 151 222 222 | Partenaire N°: 30204008 | Matricule: 200242528200-00  
Capital Social: 12.500€ | Conventiouné par la CNS | Agencé par le [Ministère de la Famille et de l'Intégration](#)

Page 2 sur 2



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Annexe 9 : Fiches de poste de l'équipe de soins

## Infirmier



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### Infirmier Type de structure (CIPA, LE, SAD)

##### Définition du poste

L'infirmier analyse, organise, évalue et dispense les soins infirmiers soit selon la prescription médicale, soit dans le cadre de son rôle propre  
L'infirmier travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire afin de répondre aux situations d'urgence et dispense des soins individualisés, continus et adaptés

##### Structure hiérarchique

L'infirmier est sous l'autorité du chargé de soins et de son back up

L'infirmier exerce au sein d'une équipe pluridisciplinaire, il a sous sa responsabilité : aides-soignants, aides socio-familiales et aides socio-familiales en formation, auxiliaires de vie, apprentis, stagiaires

##### Responsabilités

###### Qualité, sécurité et bientraitance :

- Signaler sans délai toute anomalie pouvant nuire à la sécurité du personnel et/ou du client
- Prendre connaissance et respecter les procédures applicables
- Assurer un climat de bientraitance dans le cadre de la prise en charge du client et signaler au chargé tout évènement allant à l'encontre des bonnes pratiques
- Assurer le bon état et l'entretien régulier des outils de travail

###### Autour des soins :

- Maîtriser les soins de son rôle propre
- Maîtriser les soins techniques sur prescription médicale
- Veiller sur l'état de santé du client et repérer tout changement de comportement
- Entretien de l'environnement immédiat de la personne
- Coordonner les actions des différents prestataires (prises de RDV, demandes d'ordonnances, etc.)
- Aider le client dans les gestes de la vie quotidienne tout en préservant l'autonomie du client selon ses besoins
- Inscrire les transmissions dans le dossier du client et s'assurer de sa bonne tenue
- Encoder les actes et les ordonnances
- Programmer les soins
- Recueillir les informations lors de l'entretien d'accueil
- Réaliser le suivi administratif des clients lors des entrées, des sorties, transferts, hospitalisations

###### Gestion de l'équipe :

- Assurer l'encadrement des nouveaux collaborateurs, AS, AAS, ASF, étudiants, apprentis
- Veiller au respect des procédures pour chaque collaborateur sous sa responsabilité
- Organiser / adapter les tournées en fonction des imprévus (ex : retard, absence d'un collaborateur)

##### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et santé au travail



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Connaître et respecter les procédures applicables
- Maîtriser les gestes techniques du rôle propre ou sur prescription médicale
- Assurer un rôle d'accompagnement pour les clients et les collaborateurs
- Agir sur la gestion des risques (gestion des stocks, hygiène, communication et coordination des actions pour une continuité des soins, gestion administrative)
- Être orienté satisfaction client
- Faire preuve d'une culture qualité, sécurité
- Agir en préservant l'autonomie du client
- Mettre à jour ses connaissances par le biais des formations
- Être la personne de référence de l'équipe dès la prise de poste

##### Compétences

- Parler français ou allemand et luxembourgeois niveau B2 (ou en cours d'apprentissage)
- Détenir un diplôme d'Etat Infirmier reconnu et d'une autorisation d'exercer au Luxembourg (uniquement pour formation de santé réglementées)
- Avoir une expérience dans le domaine de la gériatrie
- Connaissances et compétences en lien avec le mémorial portant sur l'exercice de la profession infirmier
- Connaître les bonnes pratiques de manutention
- Connaître les procédures et règlement interne de l'entreprise
- Être organisé, avoir une bonne capacité d'adaptation
- Faire preuve de dextérité et de rigueur dans ses actes
- Maîtrise des logiciels
- Connaissance du système de santé luxembourgeois (CNS, Assurance Dépendance, etc.)
- Être titulaire du permis B (aisance pour la conduite dans le cadre des soins à domicile)

##### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil.
- Avoir la capacité à écouter, à communiquer, à argumenter et à mobiliser.
- Être respectueux de ses collaborateurs, des clients ainsi que de leur entourage
- Respecter l'environnement du client et ses habitudes de vie
- Être dynamique, maître de soi, patient(e), disponible
- Respect des valeurs : éthique et déontologique
- Travailler au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Transmettre les informations essentielles du client de façon précise
- S'intéresser à l'autre et de développer une aisance dans le rapport à autrui
- Être riche de propositions
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible, flexible et accessible
- Pratiquer l'autoévaluation et savoir se remettre en question
- Être conscient de son rôle de modèle et de donner à tout moment une image de la société Päiperléck au travers de ses actes

##### Organisation du travail

- Travail posté (matin / après-midi / nuit) et planning déterminé en fonction des besoins du service (Week end inclus)
- Travail sur d'autres sites selon les besoins du service



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



## Aide-soignant



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### Aide-soignant (CIPA, LE, SAD)

##### Définition du poste

L'aide-soignant réalise en collaboration avec l'infirmier et sous sa responsabilité des soins de prévention, de maintien, d'éducation à la santé et relationnels pour préserver ou restaurer la continuité de vie, le bien-être et l'autonomie du client

##### Structure hiérarchique

L'aide-soignant est sous la responsabilité de l'IDE et l'autorité du chargé de soins et son back up. Il travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire et a sous sa responsabilité les aides socio-familiale et aides socio-familiale en formation, auxiliaires de vie, ainsi que les stagiaires et étudiants

##### Responsabilités

- Signaler sans délai toute anomalie pouvant nuire à la sécurité du personnel et/ou du client
- Signaler dans les plus brefs délais à l'IDE responsable en poste tout changement de comportement ou modification de l'état de santé du client (selon les 14 besoins Virginia Henderson) et le retranscrire dans le dossier soins sous forme de transmission ciblée
- Réalisation des soins d'hygiène et de confort ainsi que les actes établis par son rôle propre
- Maîtriser les soins de son rôle propre
- Aide et accompagner dans les activités quotidiennes
- Promouvoir l'autonomie du client
- Soutenir le client et son entourage
- Entretenir l'environnement immédiat de la personne
- Transmettre par oral et par écrit les observations relatives à l'état de santé du client (transmissions)
- Assurer la bonne tenue des dossiers et leur mise à jour
- Réaliser des animations, activité de détente et stimuler la participation des clients
- Accueillir et participer à la formation des stagiaires et apprentis
- Effectuer les encodages des actes
- Prendre connaissance et appliquer les procédures
- Assurer la bonne tenue des dossiers et leur mise à jour
- Transmettre les informations essentielles dans les différents supports (agenda...)
- Identifier les besoins en matériel et suivre l'état des stocks
- Assurer un climat de bienveillance dans le cadre de la prise en charge du client et signaler au chargé ou à l'infirmier en poste tout événement allant à l'encontre des bonnes pratiques
- Assurer le bon état et l'entretien régulier des outils de travail

##### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et santé au travail



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Avoir le sens de l'accueil.
- Avoir la capacité d'écoute, à communiquer, à argumenter et à mobiliser
- Être respectueux de ses collaborateurs, des clients ainsi que de leur entourage
- Respecter l'environnement du client et ses habitudes de vie
- Être dynamique, maître de soi, patient (e), disponible
- Respect des valeurs : éthique et déontologique
- Respect du secret professionnel et de la loi concernant la protection des données
- Communiquer uniquement à la personne de confiance et dans la limite de ses attributions
- Travailler au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Transmettre les informations essentielles du client de façon précise
- S'intéresser à l'autre et développer une aisance dans le rapport à autrui
- Être riche de propositions
- Identifier les besoins en approvisionnement et procéder aux commandes selon les besoins

##### Compétences

- Parler français ou allemand et luxembourgeois niveau B2 (ou en cours d'apprentissage)
- Détenir un diplôme d'aide-soignant Luxembourgeois avec l'autorisation d'exercer /Diplôme d'aide-soignant étranger avec demande de reconnaissance de diplôme puis demande d'autorisation d'exercer au Luxembourg (uniquement pour formation de santé réglementées)
- Connaissance en gériatrie
- Connaître et appliquer les techniques de manutention
- Connaissances et compétences en lien avec le mémorial portant sur l'exercice de la profession d'aide-soignant
- Connaître et respecter les procédures et règlement interne de l'entreprise
- Maîtrise des logiciels
- Connaissance du système de santé luxembourgeois (CNS, Assurance Dépendance, etc.)
- Être titulaire du permis B (aisance pour la conduite dans le cadre des soins à domicile)

##### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil.
- Avoir la capacité à écouter, à communiquer, à argumenter et à mobiliser
- Être respectueux de ses collaborateurs, des clients ainsi que de leur entourage
- Respecter l'environnement du client et ses habitudes de vie
- Être dynamique, maître de soi, patient(e), disponible
- Respect des valeurs : éthique et déontologique
- Travailler au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- S'intéresser à l'autre et développer une aisance dans le rapport à autrui
- Pratiquer l'autoévaluation et savoir se remettre en question
- **Être conscient de son rôle de modèle et de donner à tout moment une image de la société Päiperléck au travers de ses actes**
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible, flexible et accessible



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

##### Organisation du travail

- Travail posté (matin / après-midi / nuit) et planning déterminé en fonction des besoins (Week end inclus)
- Travail sur d'autres sites selon les besoins du service

## Aide socio familial



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### AIDE SOCIO FAMILIALE Type de structure (CIPA, LE, SAD, foyer)

##### Définition du poste

L'aide socio familiale a un rôle de soutien et d'accompagnement auprès des personnes fragiles, dépendantes ou en difficulté sociale

##### Structure hiérarchique

L'aide socio familiale est sous la responsabilité de l'infirmier ou de l'aide-soignant, et sous l'autorité du chargé de soins et de son back up. Il travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire.

##### Responsabilités

- Signaler sans délai toute anomalie pouvant nuire à la sécurité du personnel et/ou du client
- Signaler dans les plus brefs délais à l'IDE responsable en poste tout changement de comportement ou modification de l'état de santé du client (selon les 14 besoins Virginia Henderson) et le retranscrire dans le dossier soins sous forme de transmission ciblée
- Prendre connaissance et appliquer les procédures
- Assurer un climat de bienveillance dans le cadre de la prise en charge du client et signaler au chargé ou à l'infirmier en poste tout évènement allant à l'encontre des bonnes pratiques
- S'assurer que le client à une tenue vestimentaire adaptée
- Réaliser les soins d'hygiène et de confort dans le respect des procédures, de l'intimité, la pudeur
- Assurer les préventions des téguements
- Assurer un apport hydrique et nutritionnel suffisant
- Surveillance de l'élimination
- Assister au soin de bouche, à la mise en place de prothèse dentaire
- Aider à la prise des repas en respectant les besoins (texture mouliné, épaississant)
- Aider et accompagner dans les activités quotidiennes
- Promouvoir l'autonomie du client, aider le client pour le maintien de sa mobilité
- Participer aux activités de détente et de loisirs en stimulant le client
- Participer activement aux transmissions orales
- Réaliser les encodages en fonctions des AEV réalisés
- Transmettre les informations essentielles dans les différents supports (agenda...)
- Identifier les besoins en matériel et suivre l'état des stocks
- Assurer le bon état et l'entretien régulier des outils de travail

##### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et santé au travail
- Avoir le sens de l'accueil.
- Avoir la capacité d'écouter, à communiquer, à argumenter et à mobiliser
- Être respectueux de ses collaborateurs, des clients ainsi que de leur entourage
- Respecter l'environnement du client et ses habitudes de vie
- Être dynamique, maître de soi, patient (e), disponible
- Respect des valeurs : éthique et déontologique
- Respect du secret professionnel et de la loi concernant la protection des données



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Communiquer uniquement à la personne de confiance et dans la limite de ses attributions
- Travailler au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- Transmettre les informations essentielles du client de façon précise
- S'intéresser à l'autre et développer une aisance dans le rapport à autrui
- Être riche de propositions
- Identifier les besoins en approvisionnement et procéder aux commandes selon les besoins

##### Compétences

- Parler couramment français ou allemand, luxembourgeois niveau B2 (ou en cours d'apprentissage)
- Détenir un certificat d'aptitude aux fonctions d'aide socio-familiale
- Avoir des connaissances dans le domaine de la gériatrie
- Connaître et appliquer les techniques de manutention
- Connaître et respecter les procédures et règlement interne de l'entreprise
- Maîtrise des logiciels
- Connaissance du système de santé luxembourgeois (CNS, Assurance Dépendance, etc.)
- Être titulaire du permis B (aisance pour la conduite dans le cadre des soins à domicile)

##### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil.
- Avoir la capacité à écouter, à communiquer, à argumenter et à mobiliser
- Être respectueux de ses collaborateurs, des clients ainsi que de leur entourage
- Respecter l'environnement du client et ses habitudes de vie
- Être dynamique, maître de soi, patient(e), disponible
- Respect des valeurs : éthique et déontologique
- Travailler au sein d'une équipe pluridisciplinaire
- S'intéresser à l'autre et développer une aisance dans le rapport à autrui
- Pratiquer l'autoévaluation et savoir se remettre en question
- **Être conscient de son rôle de modèle et de donner à tout moment une image de la société Päiperléck au travers de ses actes**
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible, flexible et accessible

##### Organisation du travail

- Travail posté (matin / après-midi / nuit) et planning déterminé en fonction des besoins du service (Week end inclus)
- Travail sur d'autres sites selon les besoins du service

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif :

R.C.S. Luxembourg : B14672  
Capital Social : 12.500€ | Co



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventonné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Responsable adjoint infirmerie



Fiche de fonction  
Rôle, responsabilités et autorités

**Responsable Adjoint Infirmerie**  
Type de structure (CIPA, LE, SAD)

### Définition du poste :

Le Responsable Adjoint Infirmerie participe à l'organisation et la coordination des activités de l'équipe de soins en coopération avec le responsable Infirmerie du site.

### Structure hiérarchique

Le Responsable Adjoint Infirmerie est subordonné au Responsable Infirmerie et a sous sa responsabilité l'équipe de soins lorsque le responsable est absent.

La fonction de Responsable Adjoint peut varier en fonction des besoins de l'entreprise et aucune rémunération supplémentaire/avantage n'est prévu à cet effet. Son organisation de travail est répartie entre les soins relatifs à sa qualification et l'aide administrative au responsable Infirmerie et peut varier en fonction du site, de son organisation et des besoins du service.

### Missions du Responsable Adjoint Infirmerie (liste indicative et non exhaustive) :

- Assurer les soins auprès des patients au sein de l'équipe selon sa qualification
- Participer à la gestion quotidienne de la structure de soins
  - Assurer la coordination, la qualité et le contrôle des prestations dispensées.
  - Garantir le bon déroulement des processus.
  - Suivre les démarches administratives et organisationnelles.
  - Assurer une disponibilité physique selon les besoins du service.
  - Considérer avec importance toute demande / situation liée aux clients et aux collaborateurs.
  - Garantir des soins de qualité dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, et de ponctualité.
  - Réaliser la planification mensuelle des collaborateurs travaillant sur son site à l'aide des logiciels mis à disposition et dans le respect de l'application de la Convention Collective.
  - Promouvoir activement la bonne collaboration avec les différents services Païperléck et les prestataires externes.
  - Superviser les commandes de matériel en partenariat avec les référents commande.



Fiche de fonction  
Rôle, responsabilités et autorités

### Participer à l'organisation des soins auprès des patients

- Garantir l'organisation journalière des interventions auprès des patients.
- Accueillir les nouveaux patients en structure ou en SAD.
- Evaluer les besoins des patients et les planifier dans les tournées (respect des horaires, bon déroulement) grâce aux logiciels en vigueur.
- Assurer et maintenir le contact avec le patient, sa personne de confiance et/ ou l'entourage.
- S'assurer du suivi de la satisfaction du patient au moyen des outils en vigueur (enquête).
- Travailler en étroite collaboration avec le service admission.

### Accompagner les collaborateurs affectés à la structure de soins

- Être un support actif des collaborateurs.
- Accueillir et organiser l'encadrement des nouveaux collaborateurs, des apprentis et des stagiaires.
- Evaluer la période d'essai des nouveaux collaborateurs.
- Mener les entretiens annuels de fin d'année des collaborateurs.
- Evaluer les collaborateurs sur leur pratique terrain au moins une fois par an.
- Participer au recrutement en collaboration avec le service RH.
- Accompagner et guider son équipe en communiquant de manière claire sur les actions à réaliser.
- Promouvoir le bien être des collaborateurs en pratiquant un management bienveillant.
- Être un exemple en termes de communication verticale et horizontale.

### Assurer la qualité et le contrôle des prestations fournies

- Gérer l'activité de manière anticipative et réactive.
- Travailler en collaboration étroite et régulière avec le service qualité.
- Coordonner et suivre le travail des soignants.
- S'impliquer activement dans les démarches d'audit, les promouvoir et en assurer le bon suivi.
- Veiller au bon déroulement des soins de ses collaborateurs afin qu'ils répondent aux exigences requises par l'entreprise (qualité du travail fourni, langues parlées, comportement et responsabilités).
- Promouvoir la conformité de sa structure selon les attentes et les prérequis des institutions (AEC, MIFA ...).
- Assurer une documentation et une traçabilité des soins pertinente, professionnelle et non jugeante.
- Organiser des réunions pluridisciplinaires.



Fiche de fonction  
Rôle, responsabilités et autorités

- Assurer le suivi des plaintes, mettre en place les plans d'action et d'amélioration y récurrents.

### Contribuer à l'équilibre financier et à la rentabilité de la structure de soins

- Veiller à l'équilibre financier et à la rentabilité selon le cadre défini.
- Garantir le suivi anticipatif et réactif des critères et indicateurs définis.
- Assurer le suivi et le contrôle d'une facturation correcte.
- Garantir la bonne adéquation des effectifs avec la charge de travail à l'aide des outils en vigueur.
- Viser un équilibre démographique au niveau des ressources humaines de la structure.
- Maîtriser et utiliser les indicateurs de performance (KPI).
- Garantir une approche économique au niveau de dépenses.

### Appliquer les directives, décisions et procédures en vigueur

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs stratégiques fixés par la Direction
- Implémenter les directives, décisions et procédures en vigueur.

### Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et de santé au travail

- Respecter et faire respecter les règles de sécurité et les procédures qualité en vigueur.
- Développer localement la culture de prévention et de gestion du risque.
- Travailler en collaboration avec le travailleur désigné, soutenir activement ses démarches et recommandations.
- Documenter tout accident / incident du travail dans le logiciel en vigueur et selon les délais impartis.
- Être le garant local du respect de la politique et de l'atteinte des objectifs QHSE.

### Contribuer au suivi de la formation continue des collaborateurs affectés à la structure de soins

- Définir, évaluer et adapter un plan de développement du soignant en fonction de sa situation individuelle et des besoins du service.
- Evaluer les besoins / demandes de formation lors de l'entretien annuel.
- Garantir le respect des quotas de formations obligatoires.
- Travailler en collaboration étroite et régulière avec le service formation.
- Coordonner l'accueil, l'encadrement et l'évaluation des stagiaires et des apprentis en collaboration avec les tuteurs.

### Promouvoir activement les valeurs de la société et participer à son développement





Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Être fier de la société en portant activement ses valeurs et agir en tant que modèle.
- Promouvoir l'échange des Best-Practices.
- Engager ses talents spécifiques et en faire bénéficier la société.
- Être force de proposition et participer à des groupes de travail, de réflexion et de développement.
- Assurer la coordination avec les différents réseaux en sous-traitance entre les différents prestataires de soins.
- Respecter les règles d'une concurrence loyale.

---

#### Compétences

- Parler français ou allemand, et niveau B2 Luxembourgeois (ou apprentissage en cours).
- Être titulaire du diplôme aide-soignant ou infirmier, reconnu et une autorisation d'exercer au Luxembourg.
- Capacité d'organisation.
- Être disponible, flexible et faire preuve d'autonomie.
- Compétences managériales.
- Maîtrise de l'outil informatique.
- Connaissance de la convention cadre et SAS.
- Connaissance du système de santé luxembourgeois.
- Capacités d'analyse et de réflexion.

---

#### Attitudes et savoir être

- Loyauté, honnêteté, transparence.
- Faire preuve de leadership.
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible et accessible.
- Agir en tant que modèle.
- Capacité d'écoute et d'empathie.
- Gestions des conflits individuels et collectifs.
- Sens des responsabilités.
- Pédagogie et diplomatie.

---

#### Organisation du travail

Travail posté (matin / après-midi / nuit) et planning déterminé en fonction des besoins du service (Week end et Jours fériés inclus).



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

L'organisation des congés doit se faire en concertation avec le responsable infirmerie afin de garantir une permanence constante sur site.



## Annexe 10 : Trame du dossier dégradé

### Trame dossier dégradé

#### 1. Recueil de données nécessaires aux soignants (dernière version)

- Anamnèse
- Plan de soins
- Fiche de traitement / Suivi INR
- Anamnèse douleur (à scanner dans Mocca)
- Fiche de transfert

#### 2. Documents administratifs Officiels (papier) à scanner dans Mocca

- Check List Audit / AD
- Personne de confiance
- Papiers d'identité / Carte de sécurité sociale / Carte vaccination Covid 19
- Contrat de prise en charge
- Repérage des risques à domicile
- Analyse des capacités de prise en charge
- Contrat de sous-traitance
- Déclaration de mise à disposition des clés
- Documents relatifs à la fin de vie (directive anticipé, volonté présumée, ...)
- Décision CNS et/ou devis signés
- Titre de prise en charge soins palliatifs
- FNS/Aide sociale/Tarifification sociale
- Décision de justice (curatelle/tutelle/protection juridique)
- Titre de prise en charge traitements
- Accusé de réception ~~hospitalux/SMA~~

#### 3. Documents médicaux Officiels (papier) à scanner dans Mocca

- Ordonnances (actes IDE, traitement, Diet, Kiné, Ortho, ...)
- Consultations médecins spécialistes
- Résultats d'examens imagerie
- Résultats de laboratoire (Bilans, ECBU, Test Covid-19, ...)
- Rapport d'Hospitalisation

#### 4. Soins Palliatifs (Carnet, soins et surveillances spécifiques aux NUETS)

- ACP (Planification Préalable des Soins)
- Soins et surveillance PAC
- Soins et surveillance ~~Pipeline-Midline~~
- Feuille de surveillance PCA
- Fiche de suivi d'injection de morphine
- Echelle des symptômes pénibles (ESAS)

#### Légende :

Documents obligatoires

Documents complémentaires en fonction de la PEC




Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Annexe 11 : Fiches de poste de l'équipe des thérapeutes

## Ergothérapeute



**Fiche de fonction**  
**Rôle, responsabilités et autorités**

**Ergothérapeute**  
**(CIPA, LE, SAD, Foyer)**

---

**Définition du poste :**

L'ergothérapie est une profession paramédicale qui vise à faire acquérir, à améliorer, ou à maintenir au maximum l'autonomie et l'indépendance des personnes présentant un dysfonctionnement physique, cognitif, psychologique et/ou social dans le domaine des occupations humaines.

---

**Structure hiérarchique :**  
Chargé d'activités d'aide à l'appui de l'indépendance (AAI)

---

**Back up pour les tâches critiques identifiées :**  
Binôme identifié

---


**Responsabilités :**

- S'inscrire dans une démarche de promotion de la santé
- Etudier le dossier du patient
- Définir et mettre en place une intervention thérapeutique :
  - Comprendre, déterminer des objectifs de travail en fonction du dysfonctionnement.
  - Choisir et mettre en place les modalités d'intervention en fonction de l'objectif poursuivi et du niveau de compétence du patient.
  - Veiller à enseigner les techniques/modalités correctement aux patients, amener les corrections et/ou adaptations.
- Développer une démarche évaluative : connaître et comprendre (consignes, technique de passation) les outils d'évaluation. Analyser les résultats des bilans/tests et en déduire les indications thérapeutiques.
- Evaluer, proposer et entretenir les aides techniques.
- Signaler sans délai toute anomalie pouvant nuire à la sécurité du client
- Rédiger des bilans
- Adopter une attitude adéquate : écoute, disponibilité, empathie, authenticité, dynamisme, patience vis-à-vis des clients et des membres de l'équipe.
- S'informer et respecter les règles de vie du service
- Adapter son attitude à la problématique et à la personnalité du patient, établir un climat de confiance, concilier les attentes du patient avec les objectifs thérapeutiques tout en expliquant son intervention.
- Réaliser des recherches pour parfaire ses connaissances (pathologies, bilan/test, techniques pratiquées)
- Transmettre les informations (observations, recherches) aux membres de l'équipe.
- Participer aux réunions d'équipe, recenser et analyser les besoins et demande d'intervention en ergothérapie

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Admini:

R.C.S. Luxembourg : B  
Capital Social : 12.50€



**Fiche de fonction**  
**Rôle, responsabilités et autorités**

---

**Attentes et objectifs**

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et santé au travail
- Connaître et respecter les procédures applicables
- Assurer la satisfaction et la sécurité du client
- Respecter le secret professionnel
- Être autonome quant à la gestion du planning hebdomadaire
- Organiser et adapter un plan de prise en charge
- Respecter l'horaire des prises en charge

---

**Compétences**

- Parler couramment français ou allemand et luxembourgeois
- Détenir un diplôme d'ergothérapeute reconnu et une autorisation d'exercer au Luxembourg
- Avoir des compétences administratives (organisation, gestion des priorités) et informatiques (maîtrise du pack office, messagerie, outil de facturation).
- Détenir des formations complémentaires est un atout
- Détenir le permis de conduire catégorie B

---

**Attitude et savoir être**

- Avoir le sens de l'accueil.
- Avoir la capacité à écouter, à communiquer, à argumenter et à mobiliser.
- Avoir le respect du client et de son entourage (famille, proches).
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible
- Avoir de la rigueur dans le travail
- Être conscient de ses responsabilités/traitement
- Être soucieux d'améliorer sa formation, se remettre en question.
- Faire preuve de capacités d'adaptation.
- S'intéresser à la spécialité des membres de l'équipe et la respecter.
- Adopter une ligne de conduite commune selon sa spécificité.
- Favoriser l'interdisciplinarité (échanges et conseils par rapport aux difficultés liées à la prise en charge des patients)
- Suggérer des projets réalistes, se rendre utile spontanément.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée
- Respecter les règles de sécurité et d'hygiène ainsi que la déontologie

---

**Organisation du travail**

- Travailler en journée avec un planning déterminé en fonction des besoins du service et des clients (week-end inclus)
- Se rendre à domicile en fonction des besoins du service
- Travailler sur différents sites au sein d'une même semaine lors des besoins du service



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



## Kinésithérapeute



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### Kinésithérapeute (CIPA, LE, SAD, Foyer)

#### Définition du poste :

La kinésithérapie provient du Grec Kinésis : mouvement et therapéuo : Traiter. C'est donc une thérapie par le mouvement, l'optimisation de celui-ci afin de le rendre plus efficace pour le but qui vous est propre.

#### Structure hiérarchique

Chargé d'activités d'aide à l'appui de l'indépendance (AAI)

#### Back up pour les tâches critiques identifiées

Binôme identifié

#### Responsabilités

- Signaler sans délai toute anomalie pouvant nuire à la sécurité du personnel et/ou du client
- Respecter le secret professionnel
- Prendre des décisions concernant la mise en place d'un traitement thérapeutique
- Respecter la législation, les protocoles et procédures institutionnelles
- S'assurer du bon fonctionnement et de l'entretien du matériel spécifique au poste (désinfection éventuelle)
- Maintenir l'ordre et la propreté au sein des locaux occupés par l'équipe
- Savoir utiliser les techniques de rééducation et de réadaptation inhérent à la profession
- Maintenir ou restaurer le mouvement et les capacités fonctionnelles du patient, lui permettant le maintien ou l'acquisition d'une autonomie optimale
- Déterminer et utiliser les techniques adéquates et adaptées à la population des différents types de structures existantes au sein de la société
- Savoir établir un programme de prise en charge sur le long terme en tenant compte des prises en charge des autres membres de l'équipe (établir un agenda)
- Savoir utiliser les différents appareillages spécifiques à la profession
- Établir un dossier de soins
- Évaluer les objectifs de prise en charge thérapeutique adaptés aux différents patients
- Établir des bilans (Objectifs de soins, techniques et moyens utilisés, résultats)
- Assurer le suivi administratif concernant la prise en charge des patients (demandes d'intervention aux O.A., attestations de soins, encodage des prestations)
- Savoir lire et décrypter une ordonnance médicale luxembourgeoise



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Participer à la communication et à la transmission des informations concernant les prises en charge des patients
- Gérer les priorités

#### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et santé au travail
- Connaître et respecter les procédures applicables
- Assurer la satisfaction et la sécurité du client
- Respecter le secret professionnel
- Être autonome quant à la gestion du planning hebdomadaire
- Organiser et adapter un plan de prise en charge
- Respecter l'horaire des prises en charge

#### Compétences

- Parler couramment luxembourgeois, et français ou allemand
- Détenir un diplôme de kinésithérapeute reconnu, son équivalence luxembourgeoise et d'une autorisation d'exercer au Luxembourg
- Détenir le numéro prestataire kiné auprès de la CNS
- Avoir des compétences administratives (organisation, gestion des priorités) et informatiques (maîtrise du pack office, messagerie, outil de facturation).
- Détenir des formations complémentaires est un atout
- Être titulaire du permis de conduire catégorie B

#### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil.
- Avoir la capacité à écouter, à communiquer, à argumenter et à mobiliser.
- Avoir le respect du client et de son entourage (famille, proches).
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible
- Avoir de la rigueur dans le travail
- Être conscient de ses responsabilités/traitement
- Être soucieux d'améliorer sa formation, se remettre en question.
- Faire preuve de capacités d'adaptation.
- S'intéresser à la spécialité des membres de l'équipe et la respecter.
- Adopter une ligne de conduite commune selon sa spécificité.
- Favoriser l'interdisciplinarité (échanges et conseils par rapport aux difficultés liées à la prise en charge des patients)
- Suggérer des projets réalistes, se rendre utile spontanément.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Respecter les règles de sécurité et d'hygiène ainsi que la déontologie

#### Organisation du travail

- Travailler en journée avec un planning déterminé en fonction des besoins du service et des clients (week-end inclus)
- Se rendre à domicile en fonction des besoins du service
- Travailler sur différents sites au sein d'une même semaine lors des besoins du service.



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



## Orthophoniste



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### ORTHOPHONISTE (CIPA, LE, SAD, Foyer)

##### Définition du poste

L'orthophoniste est une profession de santé relevant de la famille des métiers de soins.

Elle consiste à prévenir, à évaluer et à traiter les difficultés ou troubles :

- du langage oral et écrit et de la communication,
- des fonctions oro-myo-faciales,
- des autres activités cognitives dont celles liés à la phonation, à la parole, au langage oral et écrit, à la cognition mathématique.

Elle consiste également à :

- à maintenir les fonctions de communication et de l'oralité dans les pathologies dégénératives et neuro-dégénératives,
- et à dispenser l'apprentissage d'autres formes de communication non verbale permettant de compléter ou de suppléer les fonctions verbales.

Il travaille sur base de prescription médicale ou dans le cadre de la prise en charge des activités d'appui à l'indépendance.

##### Structure hiérarchique

L'orthophoniste est subordonné à la Chargée d'Activités d'Aide à l'Appui de l'Indépendance (AAI).

Il veille au bon fonctionnement du service et travaille en étroite collaboration avec les différents chargés de soins, le tout dans le but d'une prise en charge de qualité pour nos résidents & clients.

##### Responsabilités

- Dresser le bilan des fonctions cognitives et du langage des résidents/clients
- Procéder à la rééducation de nos résidents/clients
- Travailler l'attention et la mémoire avec des exercices adaptés selon chaque cas ??
- Améliorer ou maintenir les capacités de communication à l'oral et/ou à l'écrit pour permettre à la personne de préserver une vie sociale et d'éviter l'isolement
- Proposer des exercices pour permettre à la personne de pouvoir continuer à s'alimenter en évitant les fausses routes
- Expliquer et conseiller l'équipe et la famille selon son domaine de compétences



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

##### Compétences

- Être titulaire du diplôme d'orthophoniste/logopédie reconnu ainsi qu'une autorisation d'exercer au Luxembourg
- Une première expérience réussie au Luxembourg
- Parler couramment français ou allemand, et niveau B2 Luxembourgeois (ou apprentissage en cours)
- Maîtriser les outils informatiques
- Connaître la convention cadre et SAS et du système de santé luxembourgeois ??
- Être titulaire du permis de conduire catégorie B

##### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil.
- Avoir la capacité à écouter, à communiquer, à argumenter et à mobiliser
- Montrer l'empathie
- Être respectueux de ses collaborateurs, des clients ainsi que de leur entourage
- Respecter l'environnement du client et ses habitudes de vie
- Être dynamique, maître de soi, patient(e), disponible, flexible et accessible
- Respect des valeurs : éthique et déontologique
- Pratiquer l'autoévaluation et savoir se remettre en question
- Être conscient de son rôle de modèle et de donner à tout moment une image de la société Päiperléck au travers de ses actes

##### Organisation du travail

- Travail posté (matin / après-midi) et planning déterminé en fonction des besoins du service (Week end inclus)
- Travail sur d'autres sites selon les besoins du service
- Je reprendrai ceci qui provient de la fiche kiné
- Travailler en journée avec un planning déterminé en fonction des besoins du service et des clients (weekend inclus)
- Se rendre à domicile en fonction des besoins du service
- Travailler sur différents sites au sein d'une même semaine lors des besoins du service.



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Psychologue



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

### Psychologue Type de structure (CIPA, LE, SAD)

#### Définition du poste :

La psychologie est une discipline qui regroupe de nombreux courants théoriques et pratiques autour de l'analyse des faits psychiques individuels et de groupe et de leur traitement évolutif et réorganisateur, par des méthodes et démarches diverses.

#### Structure hiérarchique :

Chargé d'activités d'aide à l'appui de l'indépendance (AAI)

#### Back up pour les tâches critiques identifiées :

Non applicable

#### Responsabilités

- Respecter le code éthique et de déontologie du métier de psychologue : respect de la dignité de la personne, de la confidentialité des entretiens, non jugement, secret professionnel.
- **Fonctions cliniques et thérapeutiques :**
  - **Auprès des patients/résidents :**
    - Mener des entretiens cliniques à visée d'accompagnement et de soutien auprès des patients (favoriser le travail d'élaboration psychique, accompagner la mise en place et le suivi des objectifs thérapeutiques établis par le psychologue, psychoéducation, accompagnement de fin de vie)
    - Elaborer de bilans psychologiques et neuropsychologiques à visée évaluative (contribution au diagnostic psychopathologique et/ou neuropsychologique, réévaluation de l'assurance dépendance)
    - Mettre en place des activités de stimulation cognitive/créative en individuel/groupe afin de maintenir le fonctionnement cognitif global, et de favoriser les interactions sociales (ateliers mémoire, créatifs)
    - Encourager la participation à des activités agréables pour stabiliser l'humeur, et favoriser la motivation, le bien-être et l'estime de soi (sorties, séances de relaxation, snoezelen, ateliers de cuisine, de bien-être, jardinage)
    - Animer des groupes de parole pour favoriser les échanges, et le partage d'expériences
  - **Auprès de l'entourage social et familial :**
    - Mener des entretiens cliniques à visée d'accompagnement et de soutien auprès de l'entourage social et familial (soutien, écoute active par rapport aux changements du proche dus à la maladie, et l'acceptation du nouveau rôle parmi la famille, médiation familiale)
    - Pratiquer la psychoéducation : apprentissage du comportement et de la communication à adopter par rapport à la personne et à la progression de la maladie, explications sur la maladie, conseils adaptés pour les guider et comment savoir gérer la maladie du proche au quotidien

5 | Fax

306 | M:  
le la Fa



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Animer des groupes de parole pour favoriser le partage d'expériences et permettre l'élaboration des ressentis personnels
- **Auprès de l'équipe pluridisciplinaire :**
  - Participer aux réunions d'équipe, recenser et analyser les besoins et demandes d'intervention psychologique
  - Favoriser l'interdisciplinarité (échanges et conseils par rapport aux difficultés liées à la prise en charge des patients)
  - Promouvoir ponctuellement des mini-formations internes par rapport aux difficultés rencontrées dans les prises en charge (troubles psychiatriques, troubles du comportement, agressivité, démence)
- **Fonctions institutionnelles :**
  - Elaborer des objectifs thérapeutiques trimestriels individuels pour chaque personne.
  - Être impliqué dans les nouveaux projets de l'entreprise
  - Animer des formations internes pour l'ensemble des collaborateurs afin d'apporter des connaissances sur des sujets en lien avec les prises en charge rencontrées
  - Rédiger des bilans psychologiques/neuropsychologiques

#### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et santé au travail
- Connaître et respecter les procédures applicables
- Assurer la satisfaction et la sécurité du client
- Respecter le secret professionnel
- Être autonome quant à la gestion du planning hebdomadaire
- Organiser et adapter un plan de prise en charge
- Respecter l'horaire des prises en charge

#### Compétences

- Parler couramment luxembourgeois, français ou allemand
- Détenir un diplôme Master 2 de Psychologie reconnu au Luxembourg
- Avoir des compétences administratives (organisation, gestion des priorités) et informatiques (maîtrise du pack office, messagerie, outil de facturation).
- Détenir des formations complémentaires en psychologie est un atout
- Être titulaire du permis de conduire catégorie B

#### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil.
- Avoir la capacité à écouter, à communiquer, à argumenter et à mobiliser.
- Avoir le respect du client et de son entourage (famille, proches).
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible
- Avoir de la rigueur dans le travail
- Être conscient de ses responsabilités/traitement
- Être soucieux d'améliorer sa formation, se remettre en question.
- Faire preuve de capacités d'adaptation.
- S'intéresser à la spécialité des membres de l'équipe et la respecter.



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Adopter une ligne de conduite commune selon sa spécificité.
- Favoriser l'interdisciplinarité (échanges et conseils par rapport aux difficultés liées à la prise en charge des patients)
- Suggérer des projets réalistes, se rendre utile spontanément.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée
- Respecter les règles de sécurité et d'hygiène ainsi que la déontologie

#### Organisation du travail

- Travailler en journée avec un planning déterminé en fonction des besoins du service et des clients (week-end inclus)
- Se rendre à domicile en fonction des besoins du service
- Travailler sur différents sites au sein d'une même semaine lors des besoins du service



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 12 : Fiche de poste du diététicien



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### Diététicien Type de structure (CIPA, LE, Résidence senior)

##### Définition du poste :

Le diététicien est un expert en nutrition. Il accompagne les patients/résidents atteints de troubles du métabolisme, de l'alimentation ou de pathologies affectant l'état nutritionnel ou les apports alimentaires. Il est habilité à établir un diagnostic nutritionnel et des stratégies de soins diététiques personnalisées, en préservant le plaisir de manger. En accord avec les acteurs de la restauration, il contribue à la promotion d'une alimentation équilibrée et variée, selon des critères nutritionnels, sanitaires (sécurité alimentaire) et qualitatifs.

##### Structure hiérarchique

Le diététicien est sous l'autorité de la responsable du service diététique. Il exerce au sein d'une équipe pluridisciplinaire, sur prescription médicale, ou à la demande du personnel soignant ou de restauration.

##### Missions générales

- Evaluer, suivre, améliorer ou maintenir l'état nutritionnel des patients/résidents
- Transmettre des recommandations et des conseils adaptés et personnalisés
- Élaborer un plan alimentaire en accord avec le service restauration et participer à l'élaboration des menus standard dans le but d'en garantir l'équilibre et la variété.
- Adapter les textures selon les besoins des patients/résidents et décliner les menus dans les limites du réalisable
- Former et informer dans le domaine de la nutrition
- Fonder sa pratique sur les recommandations en vigueur et actualisation régulière des connaissances et des compétences (recherche appliquée / veille / formation continue)
- Signaler sans délai toute anomalie pouvant nuire à la sécurité du personnel et/ou des patients/résidents

##### Descriptions des tâches

- Evaluer les besoins et les apports nutritionnels du patient/résident
- Evaluer l'état nutritionnel du patient/résident et élaborer un diagnostic diététique
- Définir des objectifs thérapeutiques puis concevoir, suivre et réévaluer un plan de soin diététique
- Gérer l'attribution des compléments nutritionnels oraux (CNO)
- Conseiller et éduquer le patient/résident et son entourage
- Evaluer le respect des actions et des outils mis en place
- Communiquer efficacement avec les équipes soignantes et les médecins
- Dépister la dénutrition et suivre les différents indicateurs mensuellement
- Réaliser des comptes-rendus diététiques et assurer la traçabilité des actions (encodages informatiques)
- Gérer les traitements diététiques et les ordonnances médicales



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Participer régulièrement aux réunions pluridisciplinaires, selon les contraintes organisationnelles
- Collaboration active avec les autres thérapeutes (orthophoniste... etc)
- Concevoir et animer des formations, séances d'information ou ateliers pédagogiques à destination des collaborateurs, des stagiaires, des autres professionnels ou des familles
- Élaborer des menus en collaboration avec l'équipe restauration
- Participer aux projets du service diététique et être riche de proposition
- Participer à la rédaction des procédures et protocoles en lien avec la nutrition

##### Compétences / Qualifications

- Détenir un diplôme de diététicien, la reconnaissance du diplôme et l'autorisation d'exercer
- Parler couramment français ou allemand, luxembourgeois niveau B2 (ou en cours d'apprentissage)
- Respecter le règlement intérieur
- Être titulaire du permis B

##### Attitude et savoir être

- Être autonome : savoir travailler seul et prendre des initiatives dans la limite de ses attributions
- Être organisé et planifier de manière efficace sa journée de travail
- Travailler au sein d'une équipe pluridisciplinaire et se coordonner
- Être dynamique et motivé
- Être patient, pédagogue et accessible
- Être à l'écoute, empathique et tolérant vis-à-vis du patient/résident, toujours essayer de le satisfaire en prenant le patient /résident dans sa globalité et en respectant ses habitudes de vie
- Communiquer les informations essentielles uniquement à la personne de confiance
- Être respectueux de ses collaborateurs, des patients/résidents ainsi que de leur entourage
- Maîtriser les techniques d'entretien motivationnel, de renforcement positif et d'éducation thérapeutique des patients/résidents
- Respect des valeurs : éthique et déontologique
- Respect du secret professionnel et de la loi concernant la protection des données
- Pratiquer l'autoévaluation et savoir se remettre en question
- Être conscient de son rôle de modèle et de donner à tout moment une image de la société Päiperléck au travers de ses actes

##### Organisation du travail

- Entre 4-8h/jour, à ajuster en fonction des besoins
- Du lundi au vendredi (avec possibilité de travailler les week-end et jours fériés au besoin)
- Remplacement ou suivi à distance possible en cas d'absence d'un membre du service diététique
- Travail sur toutes les structures et en SAD à distance
- Possibilité de télétravail avec accord du responsable hiérarchique

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wc

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 2332  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la C

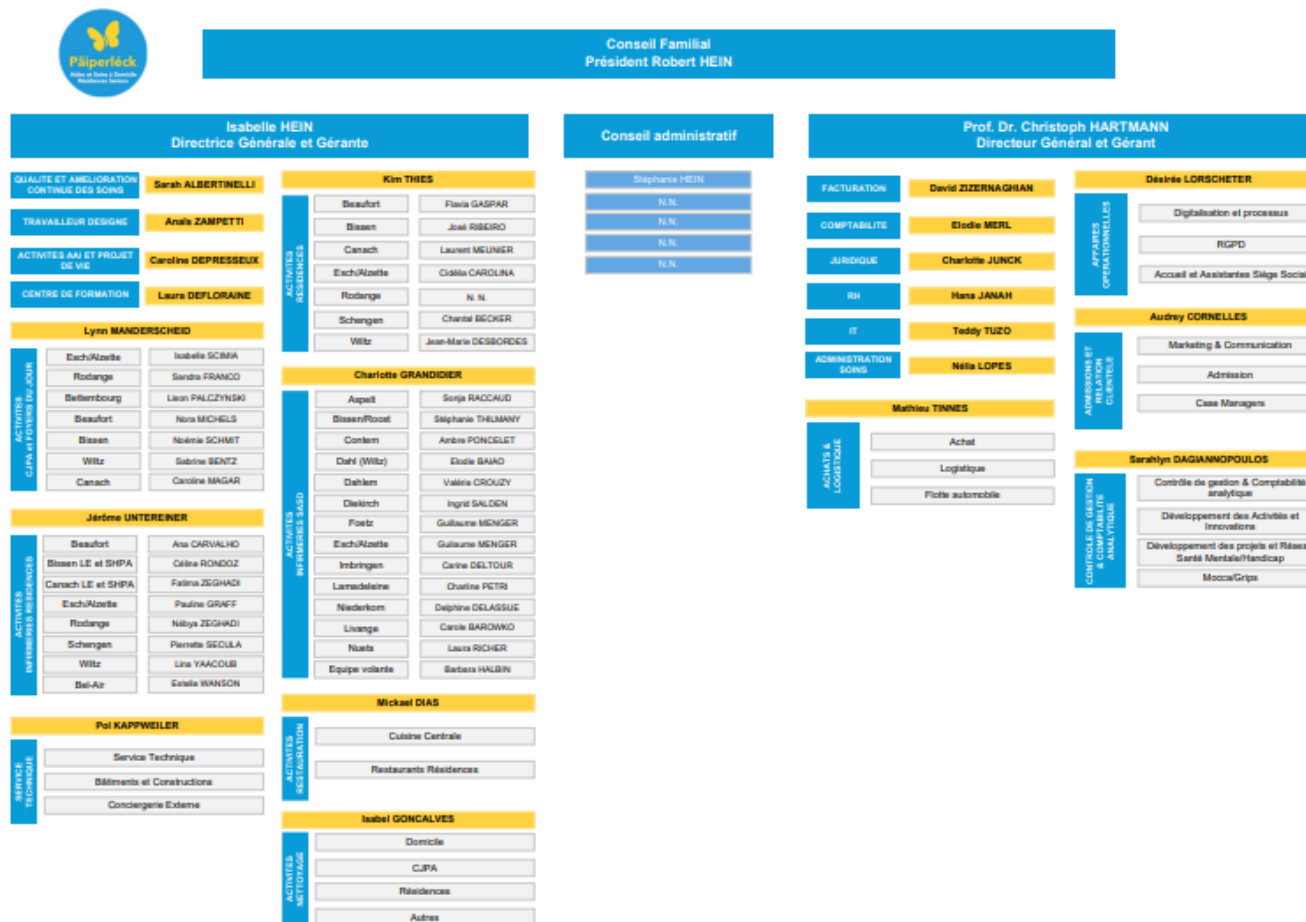


Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Annexe 13 : Organigramme de la société Päiperléck



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif :

R.C.S. Luxembourg : B14672;  
Capital Social : 12.500€ | Co



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



# Annexe 14 : Fiche de poste du responsable de résidence



## Fiche de fonction Rôles, responsabilités et autorités

### Responsable résidence (SHPA, LE, Appartements Séniors)

#### Définition du poste :

Le responsable résidence a pour mission d'assurer le bon fonctionnement de l'établissement et de veiller au bien-être des habitants. Il organise et coordonne les activités opérationnelles de sa résidence, tout en assurant le respect des normes de qualité et de sécurité.

#### Structure hiérarchique

Le responsable résidence est subordonné au Responsable Activités Résidences et il a sous sa responsabilité les différentes équipes. Au sein de la structure, il collabore étroitement avec le Responsable Infirmier ainsi que les autres responsables des services tels que le CPG, le ménage, la restauration et les thérapeutes.

#### Missions du responsable résidence (liste indicative et non exhaustive)

- Assurer la gestion quotidienne de la résidence
  - Garantir la qualité de l'admission des habitants
  - Recruter, encadrer et superviser les collaborateurs affectés à l'accueil et à la conciergerie
  - Coordonner et contrôler les tâches des collaborateurs affectés aux différents services de la résidence
  - Assurer la qualité et le contrôle des prestations fournies
  - Veiller à l'équilibre financier et à la rentabilité de la résidence
  - Appliquer les directives, décisions et procédures en vigueur
  - Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et de santé au travail
  - Garantir un suivi de la formation continue des collaborateurs affectés à la résidence
- Assurer la gestion quotidienne de la structure**
    - Assurer le bon fonctionnement des processus
    - Suivre les procédures administratives
    - Assurer une disponibilité physique selon les besoins de la résidence
    - Servir d'exemple en matière de communication verticale et horizontale
    - Considérer avec importance toute demande liée aux habitants et aux collaborateurs
    - Assurer le suivi des demandes et des plaintes des habitants et de leurs familles
    - Assurer et maintenir le contact avec les habitants, la personne de confiance et/ou l'entourage
    - Inviter les familles aux événements annuels de la résidence
    - Assurer une prise en charge de qualité, dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène et de ponctualité
    - Établir le planning mensuel pour son équipe à l'aide du logiciel
    - Assurer un environnement de travail favorable et motivant
    - Organiser des réunions et des événements pour favoriser l'échange d'informations et la collaboration (STAFF Responsable hebdomadaire ou mensuelle, réunion pluridisciplinaire, participation hebdomadaire aux transmissions, réunions d'équipe biannuelles, etc.)
    - S'assurer que le bâtiment soit maintenu en bon état et notifier au propriétaire tout problème ou dommage



## Fiche de fonction Rôles, responsabilités et autorités

### Garantir la qualité de l'admission des habitants

- Établir la continuité dans la gestion de l'admission en collaboration avec le service des admissions
- Organiser un rendez-vous avant l'admission avec l'habitant et la famille/personne de confiance ou office sociale/service tutelle, curatelle pour faire visiter la résidence et expliquer le fonctionnement
- Gestion de l'enregistrement des documents à l'aide du logiciel
- Veiller, en collaboration avec le service de la comptabilité, à ce que la caution soit versée avant l'entrée
- Proposer un rendez-vous annuel avec les membres de familles/personne de confiance des habitants
- Vérification de l'état de la chambre le jour de l'admission et le jour de la sortie (état des lieux, mise en place du cadeau de bienvenu etc.)

### Recruter, encadrer et superviser les collaborateurs affectés à l'accueil et à la conciergerie

- Participer en collaboration avec le service RH au processus de recrutement pour un poste à l'accueil et à la conciergerie
- Accueillir et organiser l'encadrement des nouveaux collaborateurs
- Évaluer la période d'essai des nouveaux collaborateurs
- Mener les entretiens annuels de fin d'année
- Analyser leur(s) demande(s) de formation tout au long de l'année et lors de l'entretien annuel (les informer et les responsabiliser à cet égard)
- Contrôler que le cahier des charges établi par le service technique soit respecté

### Coordonner et contrôler les tâches des collaborateurs affectés aux différents services de la résidence

- Fournir un soutien actif des collaborateurs et veiller à leur pratique sur le terrain
- Guider tous les services en communiquant de manière claire les actions à entreprendre
- Encourager le bien-être des collaborateurs en adoptant une approche de gestion bienveillante

### Assurer la qualité et le contrôle des prestations fournies

- Gérer de manière proactive, préventive et réactive les activités dans la résidence
- Collaborer étroitement et de manière régulière avec les services de Päiperléck
- S'engager dans les processus d'audit (internes et externes)
- Participer pour la résidence à l'enquête de satisfaction des clients
- Veiller que les services dispensés par les collaborateurs respectent les exigences de l'entreprise en termes de qualité, de maîtrise des langues, de comportement et de responsabilité
- Gérer le suivi des plaintes en collaboration avec le service concerné, mettre en place un plan d'action et d'amélioration
- Assurer la qualité lors de la visite du Ministère de la Famille (MIFA)
- Suivre la conformité de la résidence selon les obligations du MIFA et de l'ITM
- Assurer une documentation et une conformité des documents pour les visites d'agréments en collaboration avec les services concernés
- Organiser des événements pour la vie de la résidence et la promouvoir
- Faire respecter le règlement interne (collaborateurs et résidents)



## Fiche de fonction Rôles, responsabilités et autorités

### Veiller à l'équilibre financier et à la rentabilité de la résidence

- Assurer l'équilibre financier et la rentabilité conformément aux directives établies
- Vérifier et contrôler l'exactitude de la facturation
- S'assurer que les effectifs correspondent à la charge de travail grâce aux outils en place
- Maltriser et utiliser les KPI pour évaluer les performances
- Être proactif avec les services marketing/sales et admissions dans l'objectif d'améliorer ou stabiliser des KPI et notamment le taux d'occupation
- Garantir une approche économique au niveau des dépenses
- Gérer la caisse
- Tenir le plan d'occupation à jour chaque mois

### Appliquer les directives, décisions et procédures en vigueur

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs stratégiques fixés par la Direction
- Implémenter les directives, décisions et procédures en vigueur

### Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et de santé au travail

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité, d'hygiène et de santé au travail
- Maintenir à jour les registres de sécurité en collaboration avec le travailleur désigné
- Maintenir une communication régulière avec le travailleur désigné
- Connaître, respecter et faire respecter les procédures applicables
- Assurer le respect de la politique et la réalisation des objectifs dans le QSHR au niveau de la résidence
- Assurer un suivi sur toutes les actions et projets en cours concernant la sécurité
- Suivi sur le plan de maintenance par le concierge en collaboration avec le service technique (vérifier si des points sont ouverts, en cours, à compléter etc.)
- Veiller à la conformité de l'établissement selon les réglementations en vigueur (contrôles réglementaires, non-conformités, HCCP, SS, etc.) en collaboration avec les services concernés

### Garantir le suivi de la formation continue des collaborateurs affectés à la résidence

- Évaluer les besoins des collaborateurs au quotidien
- Coordonner le calendrier et les sites des formations suivantes en collaboration avec les différents responsables et services concernés
  - Formation sécurité réglementaire
  - Formation TPMR (anticiper les besoins et planifier les sessions nécessaires auprès du référent géographique, maintenir un registre des collaborateurs formés à jour)
  - Formation PLSA
  - S'assurer du suivi de mise en conformité au niveau des formations PILSA
- Promouvoir les formations internes et s'assurer de répondre au cadre réglementaire ministériel notamment, en s'appuyant sur le catalogue de formations internes et les tableaux de suivi du recensement des collaborateurs



## Fiche de fonction Rôles, responsabilités et autorités

---

### Compétences et connaissances requises

- Parler luxembourgeois, français et allemand
- Organisation et gestion des ressources humaines
- Maîtrise de l'outil informatique
- Connaissance convention cadre
- Connaissance du système de santé luxembourgeois
- Connaissances en gestion budgétaire

---

### Attitude et savoir-être

- Avoir le sens de responsabilité (rigoureux, dynamique, fiable et responsable)
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée
- Empathie, loyauté, honnêteté et transparence
- Bonne capacité d'écoute
- Bonne capacité de planification et d'organisation
- Capacité de résoudre les problèmes et les dysfonctionnements
- Gestion des conflits individuels et collectifs
- Capacité de prendre des décisions éclairées
- Être la personne de référence de la résidence en collaboration avec le responsable de soins

---

### Organisation du travail

- L'organisation du travail comprend des horaires de lundi au vendredi de 08.00-18.00h, avec une flexibilité en fonction des besoins de votre service.
- Pour les congés, une concertation avec votre adjointe ainsi que le responsable des soins est nécessaire pour assurer une permanence continue sur le site.



# Annexe 15 : Fiche de poste du responsable activités soins



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités Responsable Activité Soins Structure et Soins à Domicile

### Définition du poste :

Le Responsable Infirmier organise et coordonne à un niveau national les soins. Il est le garant d'une prise en charge qualitative et efficace des patients. Il contribue au niveau national au développement de la société.

### Structure hiérarchique

Le Responsable Activité Soins est placé sous la hiérarchie directe de la directrice des soins et a sous sa responsabilité les responsables infirmierie.

### Missions du Responsable Activité Soins (liste indicative et non exhaustive) :

- **Garantir l'application de la gouvernance de l'entreprise**
- **Assurer une gestion financière et économique optimale**
- **Garantir la gestion journalière des sites via les responsables infirmierie**
- **Garantir l'implémentation de la qualité, la sécurité, l'optimisation des processus et le contrôle des prestations fournies**
- **Assurer le plan de développement individuel des responsables infirmierie et des collaborateurs terrain**
- **Promouvoir activement les valeurs de la société et participer à son développement**
- **Garantir l'application de la gouvernance de l'entreprise**
  - Mettre en œuvre les décisions de la direction et relayer les différentes décisions vers les responsables infirmierie et les équipes soignantes.
  - Implémenter les objectifs stratégiques de la société.
  - Promouvoir activement la bonne collaboration avec les différents services Paiperleck et les prestataires externes.
- **Assurer une gestion financière et économique optimale**
  - Veiller à l'équilibre financier et à la rentabilité selon le cadre défini.
  - Garantir et faire appliquer le suivi anticipatif et réactif des critères et indicateurs définis.
  - Garantir la bonne adéquation des effectifs et du matériel avec la charge de travail à l'aide des outils en vigueur.
  - Viser un équilibre démographique au niveau des ressources humaines dans l'ensemble des sites.
  - Veiller au respect de l'application de la norme mixte.



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Définir puis assurer les indicateurs de performance (KPI) tombant sous sa charge.
- Promouvoir une approche économique au niveau de dépenses.

### • Garantir la gestion journalière des sites via les responsables infirmierie

- Garantir le bon déroulement des prestations et des processus.
- Garantir la planification efficiente et efficace des ressources humaines et matérielles.
- Gérer l'activité de manière anticipative et réactive.
- Coordonner et suivre le travail des responsables infirmierie.
- Identifier et suivre les clients présentant des besoins de soins ou risques spécifiques.
- Assurer le reporting auprès de la direction.

### • Garantir l'implémentation de la qualité, la sécurité, l'optimisation des processus et le contrôle des prestations fournies

- Travailler en collaboration étroite et régulière avec le service qualité et soutenir activement leurs démarches.
- S'impliquer activement dans les démarches d'audit, les promouvoir et en assurer le bon suivi. Veiller à l'atteinte des objectifs fixés par les responsables infirmierie lors des audits.
- Promouvoir la conformité des sites selon les normes dictées par les institutions (AEC, MIFA ...).
- Organiser des réunions interdisciplinaires selon le rythme défini.
- Assurer le suivi des plaintes, les plans d'action et d'amélioration y référents.
- Respecter et faire respecter les règles de sécurité et les procédures qualité en vigueur.
- Développer nationalement la culture de prévention et de gestion du risque.
- Travailler en collaboration avec le travailleur désigné, soutenir activement ses démarches et recommandations.
- Collaborer avec le service juridique dans le cadre de demandes de sanctions ainsi que dans les situations litigieuses.

### • Assurer le plan de développement individuel des responsables infirmierie et des collaborateurs terrain

- Être un support actif des responsables infirmierie.
- Accueillir et organiser l'encadrement des nouveaux responsables grâce à un plan de développement individuel.
- Evaluer la période d'essai des nouveaux responsables infirmierie.
- Mener les entretiens annuels de fin d'année des responsables infirmierie.
- Être un modèle de guidance et de communication verticale et horizontale.
- Promouvoir le bien être en pratiquant un management bienveillant à tous les niveaux.
- Evaluer les besoins / demandes de formation.

### • Promouvoir activement les valeurs de la société et participer à son développement

- Être fier de la société en portant activement ses valeurs et agir en tant que rôle modèle.
- Enqager ses talents spécifiques et en faire bénéficier la société.



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Être force de proposition et participer à des groupes de travail, de réflexion et de développement.
- Assurer une bonne collaboration avec les différents acteurs du secteur.
- Développer et entretenir les relations avec les prescripteurs.
- Assurer un succession plan en identifiant les ressources et talents internes et externes.
- Respecter les règles d'une concurrence loyale.
- Être l'ambassadeur de Paiperleck au niveau local, régional et national.

### Compétences

- Parler français ou allemand, et niveau B2 Luxembourgeois.
- Être titulaire au minimum du diplôme infirmier, reconnu et une autorisation d'exercer au Luxembourg.
- Capacité d'organisation et de méthodologie.
- Capacités d'analyse et de réflexion.
- Compétences managériales.
- Capacité à fédérer les équipes.
- Capacité à amener le changement.
- Capacité à prendre des décisions.
- Être disponible, flexible et faire preuve d'autonomie.
- Connaissance de la convention cadre et SAS.
- Connaissance du système de santé luxembourgeois.

### Attitudes et savoir être

- Loyauté, honnêteté, transparence.
- Faire preuve de leadership.
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible et accessible.
- Agir en tant que modèle.
- Capacité d'écoute, d'empathie et d'assertivité.
- Gestions des conflits individuels et collectifs.
- Sens des responsabilités.
- Pédagogie et diplomatie.

### Organisation du travail

Travail du lundi au vendredi, travail flexible et selon les besoins.

L'organisation des congés doit se faire en concertation entre responsables Activité Soins afin de garantir une permanence constante.



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 16 : Fiche de poste du responsable infirmerie



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### Responsable Infirmerie Type de structure (CIPA, LE, SAD)

##### Définition du poste :

Le Responsable Infirmerie organise et coordonne les activités de l'équipe de soins. Il est le garant d'une prise en charge qualitative et efficiente des patients. Il contribue au niveau local au développement de la société.

##### Structure hiérarchique

Le Responsable Infirmerie est subordonné au Responsable d'Activité et a sous sa responsabilité l'équipe de soins.

Au sein d'une structure, il travaille en étroite collaboration avec le chef de structure et ses collègues responsables des autres services (CPG, ménage, restauration, thérapeutes).

##### Missions du Responsable Infirmerie (liste indicative et non exhaustive) :

- **Assurer la gestion quotidienne de la structure de soins**
  - Assurer la coordination, la qualité et le contrôle des prestations dispensées.
  - Garantir le bon déroulement des processus.
  - Suivre les démarches administratives et organisationnelles.
  - Assurer une disponibilité physique selon les besoins du service.
  - Considérer avec importance toute demande / situation liée aux clients et aux collaborateurs.
  - Garantir des soins de qualité dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, et de ponctualité.
  - Réaliser la planification mensuelle des collaborateurs travaillant sur son site à l'aide des logiciels mis à disposition et dans le respect de l'application de la Convention Collective.
  - Promouvoir activement la bonne collaboration avec les différents services Päiperléck et les prestataires externes.
  - Superviser les commandes de matériel en partenariat avec les référents commande.
- **Garantir l'organisation des soins auprès des patients**
  - Garantir l'organisation journalière des interventions auprès des patients.
  - Accueillir les nouveaux patients en structure ou en SAD.
  - Evaluer les besoins des patients et les planifier dans les tournées (respect des horaires, bon déroulement) grâce aux logiciels en vigueur.



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Assurer et maintenir le contact avec le patient, sa personne de confiance et/ ou l'entourage.
- S'assurer du suivi de la satisfaction du patient au moyen des outils en vigueur (enquête).
- Travailler en étroite collaboration avec le service admission.

##### • Encadrer les collaborateurs affectés à sa structure de soins

- Être un support actif des collaborateurs.
- Accueillir et organiser l'encadrement des nouveaux collaborateurs, des apprentis et des stagiaires.
- Evaluer la période d'essai des nouveaux collaborateurs.
- Mener les entretiens annuels de fin d'année des collaborateurs.
- Evaluer les collaborateurs sur leur pratique terrain au moins une fois par an.
- Participer au recrutement en collaboration avec le service RH.
- Accompagner et guider son équipe en communiquant de manière claire sur les actions à réaliser.
- Promouvoir le bien être des collaborateurs en pratiquant un management bienveillant.
- Être un exemple en termes de communication verticale et horizontale.

##### • Assurer la qualité et le contrôle des prestations fournies

- Gérer l'activité de manière anticipative et réactive.
- Travailler en collaboration étroite et régulière avec le service qualité.
- Coordonner et suivre le travail des soignants.
- S'impliquer activement dans les démarches d'audit, les promouvoir et en assurer le bon suivi.
- Veiller au bon déroulement des soins de ses collaborateurs afin qu'ils répondent aux exigences requises par l'entreprise (qualité du travail fourni, langues parlées, comportement et responsabilités).
- Promouvoir la conformité de sa structure selon les attentes et les prérequis des institutions (AEC, MIFA ...).
- Assurer une documentation et une traçabilité des soins pertinente, professionnelle et non jugeante.
- Organiser des réunions pluridisciplinaires.
- Assurer le suivi des plaintes, mettre en place les plans d'action et d'amélioration y référents.

##### • Veiller à l'équilibre financier et à la rentabilité de sa structure de soins

- Veiller à l'équilibre financier et à la rentabilité selon le cadre défini.
- Garantir le suivi anticipatif et réactif des critères et indicateurs définis.
- Assurer le suivi et le contrôle d'une facturation correcte.



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités



- Garantir la bonne adéquation des effectifs avec la charge de travail à l'aide des outils en vigueur.
  - Viser un équilibre démographique au niveau des ressources humaines de la structure.
  - Maîtriser et utiliser les indicateurs de performance (KPI).
  - Garantir une approche économique au niveau de dépenses.
- Appliquer les directives, décisions et procédures en vigueur
    - Mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs stratégiques fixés par la Direction
    - Implémenter les directives, décisions et procédures en vigueur.
  - Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et de santé au travail
    - Respecter et faire respecter les règles de sécurité et les procédures qualité en vigueur.
    - Développer localement la culture de prévention et de gestion du risque.
    - Travailler en collaboration avec le travailleur désigné, soutenir activement ses démarches et recommandations.
    - Documenter tout accident / incident du travail dans le logiciel en vigueur et selon les délais impartis.
    - Être le garant local du respect de la politique et de l'atteinte des objectifs QHSE.
  - Garantir un suivi de la formation continue des collaborateurs affectés à sa structure de soins
    - Définir, évaluer et adapter un plan de développement du soignant en fonction de sa situation individuelle et des besoins du service.
    - Evaluer les besoins / demandes de formation lors de l'entretien annuel.
    - Garantir le respect des quotas de formations obligatoires.
    - Travailler en collaboration étroite et régulière avec le service formation.
    - Coordonner l'accueil, l'encadrement et l'évaluation des stagiaires et des apprentis en collaboration avec les tuteurs.
  - Promouvoir activement les valeurs de la société et participer à son développement
    - Être fier de la société en portant activement ses valeurs et agir en tant que modèle.
    - Promouvoir l'échange des Best-Practices.
    - Engager ses talents spécifiques et en faire bénéficier la société.
    - Être force de proposition et participer à des groupes de travail, de réflexion et de développement.
    - Assurer la coordination avec les différents réseaux en sous-traitance entre les différents prestataires de soins.
    - Respecter les règles d'une concurrence loyale.



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités



#### Compétences

- Parler français ou allemand, et niveau B2 Luxembourgeois (ou apprentissage en cours).
- Être titulaire du diplôme aide-soignant ou infirmier, reconnu et une autorisation d'exercer au Luxembourg.
- Capacité d'organisation.
- Être disponible, flexible et faire preuve d'autonomie.
- Compétences managériales.
- Maîtrise de l'outil informatique.
- Connaissance de la convention cadre et SAS.
- Connaissance du système de santé luxembourgeois.
- Capacités d'analyse et de réflexion.

#### Attitudes et savoir être

- Loyauté, honnêteté, transparence.
- Faire preuve de leadership.
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible et accessible.
- Agir en tant que modèle.
- Capacité d'écoute et d'empathie.
- Gestions des conflits individuels et collectifs.
- Sens des responsabilités.
- Pédagogie et diplomatie.

#### Organisation du travail

Travail du lundi au vendredi sur la plage horaire 8h00-18h00, travail flexible et selon les besoins du service.

L'organisation des congés doit se faire en concertation avec le responsable adjoint afin de garantir une permanence constante sur site.



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration





# Annexe 17 : Fiches de poste du service restauration

## Responsable de salle



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### Responsable de salle

##### Définition du poste

Tel un serveur, effectuer le service en salle de restaurant depuis la préparation de la salle jusqu'à l'accueil du client, le service à table, l'encaissement et les opérations de remise en état de la salle. Il/Elle exerce aussi d'autres activités, qui peuvent précéder et suivre l'arrivée de la clientèle, et qui changent en fonction de la structure pour laquelle il travaille. De plus, il/elle doit veiller à la bonne tenue des fichiers comptable, à contrôler la marge brute d'exploitation et à assurer un management responsable.

##### Structure hiérarchique

Il est directement sous la responsabilité du gérant du restaurant et, par extension, sous la direction du chargé de restauration et de la Directrice générale.

##### Back up pour les tâches critiques identifiées

Pas d'application

##### Responsabilités

- Préparation de la salle et mise en place
- Accueil des clients
- Présentation de l'offre des services (menu du jour, carte des vins, etc...)
- Conseil au client dans ses choix
- Prise des commandes
- Respect du suivi des commandes
- Service suivant les règles de l'art apprises (repas, boisson, vin) et suivant les normes de l'établissement
- Débarrassage et redressage des tables
- Établissement des additions
- Réalisation et vérification des opérations d'encaissement
- Remise en ordre de son lieu de travail pour le prochain service
- Diriger tout le personnel de la salle
- Chargé de développer la rentabilité du restaurant en adéquation avec les objectifs fixés par la direction
- Gérer et développer les relations clients
- Organisation du travail et suivi du respect des règles d'hygiène
- Planification des horaires
- Gérer les approvisionnements, la tenue des stocks et les commandes relatives au bar et à la cave
- Eventuellement organise les réceptions et négocie les prix de réservation de groupe en collaboration

##### Attentes et objectifs

- Adopter les gestes et postures permettant de travailler en toute sécurité
- Anticiper les dysfonctionnements et les changements de rythme
- Appliquer les consignes d'hygiène et sécurité et vérifier que celles-ci sont bien appliquées par son équipe



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Assurer la totalité d'un service en salle depuis l'arrivée du client jusqu'à son départ sans incident
- Garantir la qualité du service rendu
- Placer le client au centre de son activité et de sa mission
- Réagir en temps réel à tout incident ou dysfonctionnement
- Travailler en équipe
- S'organiser pour minimiser les temps d'attente du client
- Veiller à la synchronisation des opérations entre cuisine et salle afin d'assurer la fluidité du service
- Adopter en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise
- Analyser rapidement le besoin du client et le conseiller dans ses choix
- Anticiper les conflits avec les collègues
- Exercer sa vigilance afin d'aller au-devant des attentes du client
- Favoriser la politique commerciale de l'établissement
- Gérer les réclamations et les remarques négatives
- Intervenir auprès du client dans les limites de ses attributions
- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.
- Travailler en équipe en appliquant la hiérarchie interne
- Faire remonter les informations utiles à la bonne gestion de l'établissement, aussi bien à ses collègues de travail qu'à son supérieur hiérarchique
- Coacher et faire preuve de leadership avec ses collaborateurs dans une ambiance détendue, en bon père de famille
- Être rigoureux, pour assurer la meilleure prestation possible. Le responsable de salle doit contrôler le travail de chacun et prêter attention à chaque détail
- Être bon gestionnaire et savoir quelle décision prendre et anticiper les besoins pour répondre à ses objectifs de rentabilité

##### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et/ou luxembourgeois. Toutes autres langues connues est un plus non-négligeable.
- Détenir un diplôme d'hôtellerie et de restauration reconnu, et une ou plusieurs expériences appropriées
- Être titulaire du permis B
- Connaissance des procédures et règlements internes à Päiperléck
- Connaissance des réglementations en HACCP
- Connaissances dans le secteur œnologique et gastronomique

##### Attitude et savoir être

- Attitude au service du client
- Capacité de travailler en équipe
- Capacités en communication et relations
- Gentillesse et politesse
- Résistance à la fatigue et au stress
- Dynamisme et rapidité
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée - Excellente présentation



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Excellent professionnel doté de connaissances approfondies de l'accueil, du service et du travail en salle, et doté d'un sens très poussé du service client
- Savoir manager une équipe
- Bon gestionnaire

##### Organisation du travail

- Travail posté (matin / après-midi / soir) et planning déterminé en fonction des besoins du service au sein des résidences et des restaurants de l'entreprise (week-end inclus)



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Serveur



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

### Serveur / Serveuse

#### Définition du poste

Effectuer le service en salle de restaurant depuis la préparation de la salle jusqu'à l'accueil du client, le service à table, l'encaissement et les opérations de remise en état de la salle. Il exerce aussi d'autres activités, qui peuvent précéder et suivre l'arrivée de la clientèle, et qui changent en fonction de la structure pour laquelle il travaille.

#### Structure hiérarchique

Il est directement sous la responsabilité du responsable de salle ou du gérant du restaurant et, par extension, sous la direction du chargé de restauration et de la Directrice générale.

#### Back up pour les tâches critiques identifiées

Pas d'application

#### Responsabilités

- Préparation de la salle et mise en place
- Accueil des clients
- Présentation de l'offre des services (menu du jour, carte des vins, etc...)
- Conseil au client dans ses choix
- Prise des commandes
- Respect du suivi des commandes
- Service suivant les règles de l'art apprises (repas, boisson, vin) et suivant les normes de l'établissement
- Débarrassage et redressage des tables
- Établissement des additions
- Réalisation et vérification des opérations d'encaissement
- Remise en ordre de son lieu de travail pour le prochain service

#### Attentes et objectifs

- Adopter les gestes et postures permettant de travailler en toute sécurité
- Anticiper les dysfonctionnements et les changements de rythme
- Appliquer les consignes d'hygiène et sécurité
- Assurer la totalité d'un service en salle depuis l'arrivée du client jusqu'à son départ sans incident
- Garantir la qualité du service rendu
- Placer le client au centre de son activité et de sa mission
- Réagir en temps réel à tout incident ou dysfonctionnement
- S'organiser pour minorer les temps d'attente du client
- Travailler en équipe
- Veiller à la synchronisation des opérations entre cuisine et salle afin d'assurer la fluidité du service
- Adopter en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Anticiper les conflits avec les collègues
- Exercer sa vigilance afin d'aller au-devant des attentes du client
- Favoriser la politique commerciale de l'établissement
- Gérer les réclamations et les remarques négatives
- Intervenir auprès du client dans les limites de ses attributions
- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.
- Travailler en équipe en appliquant la hiérarchie interne
- Identifier et signaler les problèmes et anomalies de fonctionnement au sein du service

#### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et/ou luxembourgeois. Toutes autres langues connues est un plus non-négligeable.
- Détenir un diplôme d'hôtellerie et de restauration reconnu, ou, du moins, une expérience appropriée
- Être titulaire du permis B
- Connaissance des procédures et règlements internes à Päiperléck
- Connaissance des réglementations en HACCP
- Connaissances dans le secteur œnologique et gastronomique

#### Attitude et savoir être

- Attitude au service du client
- Avoir une attitude de « bon vendeur »
- Capacité de travailler en équipe
- Capacités en communication et relations
- Gentillesse et politesse
- Résistance à la fatigue et au stress
- Dynamisme et rapidité
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée

#### Organisation du travail

- Travail posté (matin / après-midi / soir) et planning déterminé en fonction des besoins du service au sein des résidences et des restaurants de l'entreprise (week end inclus)



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Cuisinier



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

### Cuisinier(e)

#### Définition du poste

Compétent dans tous les aspects de la préparation de la nourriture, celui-ci/celle-ci veille à réaliser des plats en sachant équilibrer la prestation d'un point de vue économique et à choisir les produits qui serviront à leur élaboration. Il/elle travaille en étroite collaboration avec le chef de cuisine et ses collègues de travail, autant en cuisine qu'en salle, ce afin de produire la meilleure nourriture adaptée à la clientèle de la structure pour laquelle il/elle travaille.

#### Structure hiérarchique

Il est directement sous la responsabilité du chef et/ou du gérant du restaurant et, par extension, sous la direction du chargé de restauration et de la Directrice générale.

#### Back up pour les tâches critiques identifiées

Pas d'application

#### Responsabilités

Le métier de cuisinier s'organise autour de cinq grandes fonctions :

##### Approvisionnement stockage

- Élaboration d'une liste prévisionnelle de produits nécessaires aux réalisations
- Réalisation d'inventaires
- Stockage des denrées selon les méthodes prescrites dans l'établissement
- Réception et vérification quantitative et qualitative des livraisons

##### Organisation du travail et de la production

- Détermination des besoins en matériel
- Ordonnement et planification des tâches en fonction de la production
- Élaboration éventuelle de fiches techniques nouvelles

##### Hygiène et sécurité

- Application des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur
- Contrôle du rangement, du stockage des produits et matériels en fonction des consignes et de la législation en vigueur
- Port d'une tenue professionnelle conforme à la législation hygiène et sécurité
- Respecter le plan de nettoyage

##### Production culinaire

- Réalisation des préparations préliminaires
- Réalisation de tous les fonds de base, sauces mères
- Réalisation de recettes à partir de fiches techniques
- Réalisation des plats en fonction de la carte, des commandes particulières, ...



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Vérification des préparations (gustation, analyse et rectification)

#### Distribution

- Préparation du matériel de service
- Dressage et envoi des plats
- Réponse aux annonces et commandes
- Mise en valeur des présentations

#### Attentes et objectifs

- Adopter les gestes et postures permettant de travailler en toute sécurité
- Anticiper les dysfonctionnements et les changements de rythme
- Réaliser la chaîne des opérations dans la stricte application des règles d'hygiène et de sécurité et selon les règles de l'art
- Faire preuve de créativité lorsque celle-ci est sollicitée
- S'intégrer dans une chaîne de production
- Utiliser ses capacités organoleptiques et les développer
- Travailler en autonomie et autocontrôler son travail
- Réagir en temps réel aux aléas, aux dysfonctionnements et aux « coups de feu »
- Utiliser ses savoir-faire en fonction de commandes variables
- Appliquer un processus de fabrication à partir de consignes générales et d'outils plus spécifiques (fiches techniques)
- Vérifier les préparations
- Soigner la présentation et la décoration des assiettes
- Gérer l'approvisionnement et les commandes d'aliments
- Contrôler la qualité des ingrédients et la conservation des aliments
- Utiliser et nettoyer les appareils et l'équipement de la cuisine
- Garantir la qualité du service rendu
- Placer le client au centre de son activité et de sa mission
- S'organiser pour minorer les temps d'attente du client
- Veiller à la synchronisation des opérations entre cuisine et salle afin d'assurer la fluidité du service
- Adopter en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de la société
- Intervenir auprès du client dans les limites de ses attributions
- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.
- Travailler en équipe en appliquant la hiérarchie interne

#### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et/ou luxembourgeois. Toutes autres langues connues est un plus non-négligeable.
- Détenir un diplôme d'hôtellerie et de restauration reconnu, ou, du moins, une expérience appropriée
- Être titulaire du permis B



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Connaissance des procédures et règlements internes à Päiperléck
- Connaissance des réglementations en HACCP

#### Attitude et savoir être

- Attitude au service du client
- Capacité de travailler en équipe
- Capacités à entretenir une bonne communication des bonnes relations au sein de l'équipe
- Transmettre son savoir-faire
- Adopter un comportement compatible avec la spécificité du travail en cuisine : égalité d'humeur, prise de distance par rapport aux risques de conflit, ...
- Résistance à la fatigue et au stress
- Dynamisme et rapidité
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée

#### Organisation du travail

- Travail posté (matin / après-midi / soir) et planning déterminé en fonction des besoins du service au sein des résidences et des restaurants de l'entreprise (week-end inclus)



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Plongeur



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

### Plongeur/ Plongeuse

#### Définition du poste

Fonction essentielle dans toutes les cuisines professionnelles, il/elle aide le personnel et l'établissement où il travaille à maintenir la cuisine propre en procédant au lavage et à l'entretien des locaux, du matériel et essentiellement de la vaisselle. Il/elle travaille en étroite collaboration avec le chef de cuisine et ses collègues de travail, autant en cuisine qu'en salle, car celui/celle-ci peut être amené à exécuter des tâches d'appoint en cuisine ou en salle.

#### Structure hiérarchique

Il est directement sous la responsabilité du chef et/ou du gérant du restaurant et, par extension, sous la direction du chargé de restauration et de la Directrice générale.

#### Back up pour les tâches critiques identifiées

Pas d'application

#### Responsabilités

Le métier de plongeur s'organise autour de deux grandes fonctions :

##### Lavage

- Approvisionnement de produits d'entretien (produits nettoyants, éponges, balais, linges, gants, etc.)
- Assurer un nettoyage correct
- Respecter le plan de nettoyage
- Organisation d'un planning de nettoyage de la vaisselle et du matériel en fonction des contraintes du service
- Réception et tri de la vaisselle en entrée
- Utilisation correcte des divers matériels dédiés à la plonge
- Utilisation optimale des différents produits de nettoyage
- Vérification de la propreté et tri en sortie

##### Hygiène

- Application des règles d'hygiène et de sécurité
- Tri des déchets
- Transport des ordures dans les conteneurs
- Vidage des plats et assiettes
- Vidage des poubelles

#### Attentes et objectifs

- Adapter son rythme de travail aux exigences de la cuisine et du service en salle



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Appliquer les consignes de sécurité et d'hygiène (port des EPI, respect des procédures)
- Appliquer les modes opératoires prescrits
- Comprendre la contribution de son travail à l'ensemble des activités de l'établissement
- Détecter et signaler d'éventuels dysfonctionnements
- Connaissance des produits de nettoyage (utilisation, dosages, etc.)
- Entretien de son poste de travail
- Garantir l'optimisation de l'utilisation des appareils spécifiques et des produits
- Garantir la propreté de la vaisselle et des matériels courants de cuisine et des locaux dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité
- S'adapter à des rythmes de travail variables
- Utiliser correctement et d'après des consignes précises du matériel spécialisé
- Travailler en équipe en appliquant la hiérarchie interne

#### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et/ou luxembourgeois. Toutes autres langues connues est un plus non-négligeable.
- Expérience préférable
- Être titulaire du permis B
- Connaissance des procédures et règlements internes à Päiperléck
- Connaissance des réglementations en HACCP

#### Attitude et savoir être

- Capacité de travailler en équipe
- Résistance à la fatigue et au stress
- Dynamisme et rapidité
- Avoir une tenue vestimentaire adaptée
- Appliquer des consignes
- Transmettre des consignes
- Établir des relations internes et externes efficaces, sans tension ni conflit
- Garder son calme et son efficacité dans les moments de pression
- Travailler en coordination avec les autres postes

#### Organisation du travail

- Travail posté (matin / après-midi / soir) et planning déterminé en fonction des besoins du service au sein des résidences et des restaurants de l'entreprise (week end inclus)



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



# Chef de cuisine



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

### Chef de Cuisine

#### Définition du poste :

Responsable de l'organisation des repas auprès des bénéficiaires de soins et de la supervision des différents sites liés à la cuisine et production culinaire, placé sous sa responsabilité. Il travaille en collaboration étroite avec le chargé de restauration, les responsables des restaurant et la diététicienne, ainsi qu'en liaison avec les chargés de soins et les responsables de structure.

#### Structure hiérarchique :

Il est directement sous la responsabilité hiérarchique du chargé de restauration et par extension sous la direction de la Directrice Générale.

#### Back up pour les tâches critiques identifiées

pas de personnes identifiées

#### Responsabilités

##### Approvisionnement et gestion des stocks

- Organisation de l'agencement du stockage
- Prévision des approvisionnements en fonction de la production
- Réalisation des inventaires

##### Production culinaire

- Contrôle de la qualité de la production et de sa conformité aux normes d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Création de nouveaux plats et élaboration de leurs fiches techniques
- Gustation des différentes productions, vérification et rectification des assaisonnements
- Réalisation de tous les modes de cuisson et/ou supervision de l'ensemble de la production
- Supervision de la distribution

##### Gestion de la production

- Analyse des dysfonctionnements et mise en œuvre d'actions correctives
- Contrôle de la bonne utilisation des équipements et des matériels
- Élaboration des menus et de la carte
- Mise en place d'une organisation du travail compatible avec la production et ses aléas
- Mise en place et suivi des délégations
- Organisation des postes de travail
- Réalisation d'analyse de coûts



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

### Management et animation d'équipe

- Délégation de certaines activités
- Établissement des plannings et grilles horaires
- Évaluation des besoins en formation
- Évaluation des compétences et des potentiels
- Évaluation des résultats
- Recrutement en collaboration avec le responsable de l'établissement
- Supervision de l'ensemble des activités et de leur résultat

#### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et santé au travail
- Connaître et respecter les procédures applicables
- Homogénéiser les pratiques professionnelles et le fonctionnement des différentes structures.
- Veiller au bon fonctionnement général des cuisines des différentes structures.
- Assurer une bonne coordination avec le chargé de restauration.
- Veiller à ce qu'un climat de travail, dans la sérénité et le respect d'autrui, soit présent au sein des structures
- Être à l'écoute des différents collaborateurs et des résidents, de leurs proches.
- Veiller à ce que chaque collaborateur, sous sa responsabilité, réponde aux exigences en matière de qualité et quantité de travail fourni, comportement et responsabilité requises par Päiperléck.
- Permettre aux différentes structures de fonctionner avec et pour les différents services de Päiperléck, de manière à fournir une qualité et une quantité de travail optimales.

#### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et luxembourgeois
- Détenir un diplôme d'hôtellerie et de restauration reconnu
- Maîtriser les techniques culinaires et de cuisson
- Connaître l'utilisation et le mode de conditionnement des aliments
- Maîtriser les techniques de production des repas en restauration collective
- Connaissance et application du règlement en matière d'hygiène (HACCP)
- Connaissance des règles d'équilibre alimentaire et de qualité nutritionnelle
- Connaissance de la gestion de stock
- Connaissance des règles de ~~conservation de~~ conditionnement et d'assemblage des produits alimentaires
- Organisation de l'équipe
- Connaissance de l'organisation et fonctionnement des différents sites

#### Attitude et savoir être

- Être organisé
- Être autonome
- Avoir le sens de l'écoute
- Avoir le sens de l'initiative
- Capacité d'adaptation et de réactivité



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Être ponctuel
- Avoir le sens de travail en équipe
- Savoir gérer les situations de stress
- Analyser le niveau de satisfaction de la clientèle
- Décliner une organisation générale en organisation par poste
- Définir et élaborer les procédures et modes opératoires, en fonction des normes professionnelles
- Évaluer la charge de travail et organiser sa répartition en fonction du personnel disponible à chaque poste
- Faire preuve de créativité (élaboration de nouveaux plats)
- Être reconnu comme interlocuteur incontournable par les fournisseurs et les équipes
- Animer et motiver l'équipe
- Évaluer les ressources humaines nécessaires au bon fonctionnement de la cuisine

- Faire évoluer les collaborateurs en fonction de leurs aspirations, potentiels et compétences
- Faire reconnaître son autorité
- Transmettre des informations et en obtenir

#### Organisation du travail

- Travail flexible mais posté (selon les besoins) au sein des résidences et des restaurants de l'entreprise ou en télétravail, selon un planning déterminé en fonction des besoins (**week end** inclus)
- Travail sur d'autres sites appartenant aux domaines logistique, administratif et de la Direction en fonction de la demande et des besoins (réunions, ...)



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Délégué aux activités de restauration



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

### Délégué aux Activités de Restauration

#### Définition du poste

Directement en collaboration avec le Responsable des Activités de Restauration, les responsables des restaurants et les diététiciennes, de plus, en liaison avec les Responsables Infirmierie et les Responsables de Structure. Le délégué joue un rôle clé dans la gestion efficace et rentable des établissements de restauration dans les différentes structures. Il supervise tous les aspects opérationnels, du service client à la gestion du personnel et des coûts, afin de garantir une expérience client exceptionnelle et le succès global de l'entreprise.

#### Structure hiérarchique

Il est directement sous la responsabilité hiérarchique du Responsable des Activités de Restauration et par extension de la Directrice Générale.

#### Back-up pour les tâches critiques identifiées

Pas de personnes identifiées

#### Responsabilités :

- Superviser toutes les activités liées à la restauration, y compris la préparation des aliments, le service en salle, le nettoyage et l'entretien.
- Recruter, former et encadrer le personnel de restauration.
- Planifier les horaires de travail et répartir les tâches pour assurer une couverture adéquate.
- Veiller à ce que les clients reçoivent un service de haute qualité et que leurs besoins soient satisfaits.
- Gérer les plaintes et les préoccupations des clients de manière professionnelle et proactive.
- Gérer les coûts opérationnels en surveillant les dépenses liées aux fournitures, aux ingrédients et au personnel.
- Contribuer à l'élaboration et à la gestion du budget de restauration.
- Veiller au respect des normes d'hygiène alimentaire, de sécurité au travail et de prévention des risques.
- Collaborer avec le chef de cuisine centrale et le service diététique pour élaborer des menus attrayants, équilibrés et adaptés à la clientèle.
- Surveiller les niveaux de stock, passer des commandes et gérer les livraisons pour éviter les ruptures.
- Coordonner les événements spéciaux, et organiser les détails logistiques.
- Offrir des formations continues au personnel pour améliorer leurs compétences et leurs connaissances.
- Participer aux audits internes sur les performances de la restauration [en ligne](#) d'hygiène, analyser les coûts et la satisfaction client.
- Supporter le Responsable des Activités de Restauration dans ses tâches quotidiennes au besoin.

#### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et santé au travail.
- Connaître et respecter les procédures applicables.
- Gérer efficacement les coûts opérationnels pour maximiser la rentabilité.



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Optimiser l'utilisation des ressources, tant au niveau matériel qu'humain.
- Gérer les niveaux de stock de manière efficace pour éviter les ruptures et minimiser le gaspillage.
- Homogénéiser les pratiques professionnelles et le fonctionnement des différentes structures.
- Veiller au bon fonctionnement général des différentes structures.
- Assurer la coordination avec le chargé de restauration.
- Veiller à ce qu'un climat de travail, dans la sérénité et le respect d'autrui, soit présent au sein des structures.
- Être à l'écoute des différents collaborateurs, des résidents et de leurs proches.
- Veiller à ce que chaque collaborateur, sous sa responsabilité, réponde aux exigences en matière de qualité et de quantité de travail fourni, comportement et responsabilité requises par Päiperléck et Päiperléck Services.
- Permettre aux différentes structures de fonctionner avec et pour les différents services de Päiperléck, de manière à fournir une qualité et une quantité optimale de travail.
- Coordonner avec succès les événements spéciaux.
- Identifier les domaines d'amélioration et mettre en œuvre des changements positifs pour optimiser les opérations.

#### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et/ou luxembourgeois. Toutes autres langues sont un plus non-négligeable.
- Détenir un diplôme d'hôtellerie et/ou de restauration reconnu
- Être titulaire du permis B
- Connaissance des procédures et règlements internes de Päiperléck Services
- Connaissance des réglementations en HACCP
- Connaissance de la convention cadre en cours
- Connaissance en management, en gestion d'équipe, comptabilité basique et en facturation
- Excellentes compétences en leadership.
- Compétences en gestion des coûts et en budgétisation.

#### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil et être passionné par le milieu de la restauration.
- Être flexible et joignable.
- Avoir la capacité d'écouter, de communiquer, d'argumenter, de motiver et de mobiliser.
- Faire preuve de respect envers sa hiérarchie, ses collaborateurs, les clients et leur entourage (famille, proches).
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible.
- Être riche de propositions et de solutions face à d'éventuels problèmes
- Pratiquer l'auto-évaluation et savoir se remettre en question
- Être conscient de son rôle de modèle et de donner à tout moment une bonne image des sociétés Päiperléck et Päiperléck Services au travers de ses actes
- Avoir de la rigueur dans le travail.

#### Organisation du travail



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Travail flexible mais posté (selon les besoins) au sein des résidences et des restaurants de l'entreprise ou en télétravail, selon un planning déterminé en fonction des besoins ([work](#), end inclus)
- Travail sur d'autres sites appartenant aux domaines logistique, administratif et de la Direction en fonction de la demande et des besoins (réunions, etc...)

## Délégué encadrement et formation restauration



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### Délégué(e) encadrement & formation restauration

##### Définition du poste :

En étroite collaboration avec le responsable d'activité de la restauration, ses délégués, les responsables des restaurants, et l'équipe diététique, il assure l'encadrement des collaborateurs de la restauration ainsi que la formation aux nouvelles lois en vigueur, aux règles HACCP, mais également au logiciel en vigueur au sein de la société.

##### Structure hiérarchique :

Il est directement sous la responsabilité hiérarchique du responsable d'activité de la restauration et par extension sous la direction de la Directrice Générale.

##### Back up pour les tâches critiques identifiées

Responsable Activités Restauration et Délégué Restauration

##### Responsabilités

- Former et encadrer le personnel restauration sur les procédures, les documents et supports en vigueur et assurer leurs mises à jour
- Réaliser les suivis des collaborateurs via les supports en vigueur
- Réaliser en collaboration avec les responsables restaurants les checklists d'intégration des nouveaux salariés
- Réaliser le dernier entretien en période d'essai avec le support en vigueur des nouveaux collaborateurs restauration
- Former le personnel restauration à l'outil Qualishare
- Assurer le respect du plan alimentaire établie
- Planification du personnel restauration à l'ensemble des formations obligatoire et optionnel
- Accompagner les phases de lancement des nouveaux logiciels/projets en support du responsable d'activité restauration
- En cas de besoin, faire des remplacements sur les sites
- Assurer les entretiens d'embauches du secteur restauration en fonction des postes ciblés par le responsable d'activité
- Recenser, au sein de ses collaborateurs, les désirs/besoins en formation et faire remonter ces informations aux personnes concernées
- Assurer en collaboration avec le responsable d'activité les entretiens individuels de fins d'années
- Pouvoir assurer aux besoins les fonctions de l'ensemble de l'équipe administrative
- Suppléer aux besoins des tâches divers de l'équipe administrative
- Assurer les formations nutrition en relation avec l'équipe diététique

##### Attentes et objectifs



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Connaître et respecter les procédures applicables
- Assurer la coordination avec l'ensemble de l'équipe administrative restauration
- Être à l'écoute des différents collaborateurs, des résidents et de leurs proches.
- Veiller à ce que chaque collaborateur, sous sa responsabilité, réponde aux exigences en matière de qualité
- Et de quantité de travail fourni, comportement et responsabilité requises par Paiperleck et Paiperleck Services.

##### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et/ou luxembourgeois. Toutes autres langues sont un plus non-négligeable.
- Détenir un diplôme d'hôtellerie et/ou de restauration reconnu
- Être titulaire du permis B
- Connaissance des procédures et règlements internes de Paiperleck Services
- Connaissance des réglementations en HACCP
- Connaissance de la convention cadre en cours

##### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil et être passionné par le milieu de la restauration.
- Avoir une expérience probante dans le milieu de la restauration et/ou de l'hôtellerie
- Être flexible et joignable
- Avoir la capacité d'écouter, de communiquer, d'argumenter, de motiver et de mobiliser.
- Respecter autrui et notamment, sa hiérarchie, ses collaborateurs, ses clients et leur entourage (famille, proches).
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible.
- S'intéresser et développer une aisance dans le rapport à l'autre
- Être riche de propositions et de solutions face à d'éventuels problèmes
- Pratiquer l'auto-évaluation et savoir se remettre en question
- Être conscient de son rôle de modèle et de donner à tout moment une bonne image des sociétés Paiperleck et Paiperleck Services au travers de ses actes
- Avoir un rôle de modèle envers ses collaborateurs
- Avoir de la rigueur dans le travail
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée à sa fonction

##### Organisation du travail

- Planning régulier du lundi au vendredi avec une indépendance dans l'organisation du travail et des heures de travail selon le besoin du service restauration.
- Travail sur d'autres sites appartenant aux domaines logistique, administratif et de la Direction en fonction de la demande et des besoins (réunions, etc...)

Paiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : €

R.C.S. Luxembourg : B146722  
Capital Social : 12.500€ | Com



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Gérant de restaurant



Fiche de fonction  
Rôle, responsabilités et autorités  
**Gérant de restaurant**

### Définition du poste

En charge de maintenir les objectifs de recettes, rentabilité et qualité du restaurant, assure une exploitation efficace du restaurant et veille à l'observation de normes élevées de production, productivité, qualité et service client. Il travaille en collaboration étroite avec le chargé de restauration, les responsables des restaurants et la diététicienne, ainsi qu'en liaison avec les chargés de soins, les responsables de structure et le service marketing.

### Structure hiérarchique

Il est directement sous la responsabilité du chargé de restauration et, par extension, sous la direction de la Directrice générale.

### Back up pour les tâches critiques identifiées :

Pas d'application

### Responsabilités

- Coordonner les opérations quotidiennes entre la cuisine et la salle
- Offrir un service supérieur et optimiser la satisfaction client
- Réagir efficacement et pertinemment aux réclamations des clients
- Évaluer régulièrement la qualité des produits et chercher de nouveaux fournisseurs
- Organiser et superviser les services
- Évaluer le travail du personnel et donner des retours pour améliorer la productivité
- Estimer les besoins futurs en marchandises, ustensiles de cuisine et produits d'entretien
- Assurer le respect des réglementations en matière d'hygiène et de sécurité
- Gérer la bonne image du restaurant
- Contrôler les coûts d'exploitation et identifier des mesures pour réduire les déchets
- Créer des rapports détaillés sur les recettes et dépenses hebdomadaires, mensuelles et annuelles
- Promouvoir la marque dans la communauté locale via le bouche-à-oreille et les événements dans le restaurant
- Former les employés nouveaux et actuels aux bonnes pratiques de service client
- Mettre en place des politiques et protocoles qui serviront aux futures opérations du restaurant

### Attentes et objectifs

- Adopter les gestes et postures permettant de travailler en toute sécurité
- Anticiper les dysfonctionnements et les changements de rythme
- Appliquer les consignes d'hygiène et sécurité et vérifier que celles-ci sont bien appliquées par son équipe
- Assurer la totalité d'un service depuis l'arrivée du client jusqu'à son départ sans incident
- Garantir la qualité du service rendu
- Placer le client au centre de son activité et de sa mission
- Réagir en temps réel à tout incident ou dysfonctionnement
- S'organiser pour minorer les temps d'attente du client
- Travailler en équipe



Fiche de fonction  
Rôle, responsabilités et autorités

- Veiller à la synchronisation des opérations entre cuisine et salle afin d'assurer la fluidité du service
- Adopter en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise
- Analyser rapidement le besoin du client et le conseiller dans ses choix
- Anticiper les conflits avec les collègues
- Exercer sa vigilance afin d'aller au-devant des attentes du client
- Favoriser la politique commerciale de l'établissement
- Gérer les réclamations et les remarques négatives
- Intervenir auprès du client dans les limites de ses attributions
- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.
- Travailler en équipe en appliquant la hiérarchie interne
- Faire remonter les informations utiles à la bonne gestion de l'établissement, aussi bien à ses collègues de travail qu'à son supérieur hiérarchique
- Coacher et faire preuve de leadership avec ses collaborateurs dans une ambiance détendue, en bon père de famille
- Être rigoureux, pour assurer la meilleure prestation possible. Le gérant de restaurant doit contrôler le travail de chacun et prêter attention à chaque détail
- Être bon gestionnaire et savoir quelle décision prendre et anticiper les besoins pour répondre à ses objectifs de rentabilité

### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et/ou luxembourgeois. Toutes autres langues connues est un plus non-négligeable.
- Détenir un diplôme d'hôtellerie et de restauration reconnu, et une ou plusieurs expériences appropriées
- Être titulaire du permis B
- Connaissance des procédures et règlements internes à Päiperléck
- Connaissance des réglementations en HACCP
- Connaissances dans le secteur œnologique et gastronomique

### Attitude et savoir être

- Attitude au service du client
- Capacité de travailler en équipe
- Capacités en communication, de leadership, de motivation et relationnelles
- Gentillesse et politesse
- Résistance à la fatigue et au stress
- Dynamisme et rapidité
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée - Excellente présentation
- Excellent professionnel doté de connaissances approfondies de l'accueil, du service et du travail en salle et de cuisine, et doté d'un sens très poussé du service client
- Savoir partager une équipe
- Bon gestionnaire
- Être passionné par les métiers de la restauration

### Organisation du travail



Fiche de fonction  
Rôle, responsabilités et autorités

- Travail posté (matin / après-midi / soir) et planning déterminé en fonction des besoins du service au sein des résidences et des restaurants de l'entreprise (week end inclus)



Second de cuisine

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



## Agent de restauration



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### Agent de Restauration

##### Définition du poste

L'agent de restauration est un(e) professionnel(le) qui effectue un large éventail de tâches pour garantir le bon fonctionnement d'un établissement de restauration, offrir un service de qualité aux clients tout en maintenant les normes d'hygiène et de service attendues.

##### Structure hiérarchique

Il est directement sous la responsabilité du chef et/ou du gérant du restaurant et par extension, sous la direction du Responsable des Activités de Restauration et de la Directrice générale.

##### Back up pour les tâches critiques identifiées

Pas de personnes identifiées.

##### Responsabilités

- Assurer le service, l'accueil des clients tout en répondant à leurs questions et spécificités.
- Aider à la préparation des plats au besoin. Assembler les plats et s'assurer qu'ils sont présentés de manière attrayante.
- Assurer la propreté et l'ordre dans la salle à manger, la cuisine et les zones de service. Nettoyer les tables, les comptoirs, les ustensiles et les équipements.
- Veiller à ce que les normes d'hygiène et de sécurité soient respectées.
- Travailler en collaboration avec d'autres membres du personnel de la restauration
- Contribuer à la gestion efficace des stocks en vérifiant régulièrement les niveaux d'ingrédients et en passant des commandes au besoin, tout en minimisant le gaspillage.

##### Attentes et objectifs

- Faire preuve de polyvalence et d'adaptabilité en fonction des besoins des différents services.
- Répondre efficacement aux clients, avec précision et s'assurer de leur confort tout au long de leur expérience au restaurant.
- Veiller à ce que les clients quittent le restaurant satisfaits de leur expérience, en répondant à leurs besoins et en résolvant rapidement les problèmes éventuels.
- Suivre strictement les normes d'hygiène alimentaire et de sécurité, en s'assurant que les aliments soient manipulés correctement et que les espaces de travail soient propres et sûrs.
- Effectuer les tâches de manière efficace, en maintenant des délais appropriés pour le service des plats et la gestion des commandes.
- S'efforcer d'améliorer constamment ses compétences et connaissances en matière de restauration, en participant à des formations internes et en restant informé des nouvelles tendances et des meilleures pratiques.
- Participer aux évaluations de performance



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Contribuer à un environnement de travail positif

##### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et/ou luxembourgeois. Toutes autres langues connues est un plus non-négligeable.
- Expérience préférable.
- Être titulaire du permis B.
- Connaissance des réglementations en HACCP et BPH.
- Formation de base en restauration serait un avantage.

##### Attitude et savoir être

- Avoir une attitude orientée vers le service, être disposé à satisfaire les besoins des clients et à offrir une expérience agréable.
- Être fiable et ponctuel.
- Faire preuve d'esprit d'équipe.
- Être flexible et capable de s'adapter aux changements de situation, de menu ou d'urgence.
- Garder son calme dans des situations stressantes.
- Comprendre les besoins des clients et traiter les demandes et les préoccupations avec empathie.
- Maintenir une apparence soignée et professionnelle, en portant une tenue appropriée et propre.

##### Organisation du travail

- Travail posté (matin / après-midi / soir) et planning déterminé en fonction des besoins du service au sein des résidences et des restaurants de l'entreprise (~~week~~ end inclus)

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif :

R.C.S. Luxembourg : B14672  
Capital Social : 12.500€ | Cor





Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Aide de cuisine



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### Aide de cuisine

##### Définition du poste

L'aide de cuisine exécute des tâches simples préalables aux préparations culinaires en cuisine. Il procède au nettoyage et entretien selon les besoins.

Il travaille en collaboration avec le chef de cuisine et l'équipe de cuisine.

##### Structure hiérarchique

Il est directement sous la responsabilité du chef de cuisine et du chargé de restauration.

##### Back up pour les tâches critiques identifiées

Pas de personnes identifiées

##### Responsabilités

- Assister le cuisinier dans la confection et présentation des plats
- Utiliser et assurer l'entretien de la cuisine et des matériels
- Réceptionner et stocker les denrées
- Assister le cuisinier dans la gestion courante du restaurant
- Nettoyage, entretien et rangement du matériel, des ustensiles de cuisine, des équipements et des locaux.

##### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et santé au travail
- Connaître et respecter les procédures applicables
- Assurer une bonne coordination avec l'équipe de cuisine

##### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et luxembourgeois
- Maîtriser les techniques culinaires de base
- Savoir lire et comprendre une recette
- Savoir préparer des produits et réaliser des plats
- Savoir présenter et décorer les plats
- Connaissance et application du règlement en matière d'hygiène (HACCP)
- Connaître les principes de nettoyage et de désinfection
- Connaître les techniques de manutention et d'utilisation des matériels et machines
- Avoir des connaissances générales des modes de conservation et de déstockage des produits alimentaires

##### Attitude et savoir être

- Être ponctuel et assidu
- Être concentré et attentif



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Savoir organiser le temps de travail
- Être organisé et méthodique
- Savoir travailler en équipe
- Être efficace, réactif et créatif

##### Organisation du travail

- Travail flexible mais posté selon les besoins de l'entreprise
- Travail sur d'autres sites appartenant aux domaines de la restauration en fonction de la demande et des besoins



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



## Second de cuisine



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### Second de Cuisine

##### Définition du poste :

Responsable de l'organisation des repas auprès des bénéficiaires de soins et de la supervision des différents sites liés à la cuisine centrale et à la production culinaire, placés sous sa responsabilité. Il travaille en collaboration étroite avec le chef de cuisine centrale et le chargé de restauration, les responsables des restaurant et la diététicienne.

##### Structure hiérarchique :

Il est directement sous la responsabilité hiérarchique du chef de cuisine centrale et le chargé de restauration et par extension sous la direction de la Directrice Générale.

##### Back up pour les tâches critiques identifiées

pas de personnes identifiées

##### Responsabilités

###### Approvisionnement et gestion des stocks

- Organisation de l'agencement du stockage
- Prévion des approvisionnements en fonction de la production
- Réalisation des inventaires

###### Production culinaire

- Contrôle de la qualité de la production et de sa conformité aux normes d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Contrôle de l'application des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire, ainsi que de la sécurité du personnel de restauration pour le site de Schengen
- Création de nouveaux plats et élaboration de leurs fiches techniques
- Gustation des différentes productions, vérification et rectification des assaisonnements
- Réalisation de tous les modes de cuisson et/ou supervision de l'ensemble de la production
- Supervision de la distribution

###### Gestion de la production

- Analyse des dysfonctionnements et mise en œuvre d'actions correctives
- Contrôle de la bonne utilisation des équipements et du matériel
- Élaboration des menus et de la carte
- Mise en place d'une organisation du travail compatible avec la production et ses aléas



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Mise en place et suivi des délégations
- Organisation des postes de travail

#### Management et animation d'équipe

- Délégation de certaines activités
- Évaluation des besoins en formation
- Évaluation des compétences et des potentiels
- Évaluation des résultats
- Recrutement en collaboration avec le chef de cuisine centrale
- Supervision de l'ensemble des activités et de leur résultat

##### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et santé au travail
- Connaître et respecter les procédures applicables
- Homogénéiser les pratiques professionnelles
- Veiller au bon fonctionnement général de la cuisine centrale
- Assurer une bonne coordination avec le chef de cuisine centrale et le chargé de restauration.
- Veiller à ce qu'un climat de travail, dans la sérénité et le respect d'autrui, soit présent au sein de la cuisine centrale.
- Être à l'écoute des différents collaborateurs et des résidents, de leurs proches.
- Veiller à ce que chaque collaborateur, sous sa responsabilité, réponde aux exigences en matière de qualité et quantité de travail fourni, comportement et responsabilité requises par Päiperléck.

##### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et luxembourgeois
- Détenir un diplôme d'hôtellerie et de restauration reconnu
- Maîtriser les techniques culinaires et de cuisson
- Connaître l'utilisation et le mode de conditionnement des aliments
- Maîtriser les techniques de production des repas en restauration collective
- Connaissance et application du règlement en matière d'hygiène (HACCP)
- Connaissance des règles d'équilibre alimentaire et de qualité nutritionnelle
- Connaissance de la gestion de stock
- Connaissance des règles de conditionnement et d'assemblage des produits alimentaires
- Organisation de l'équipe
- Connaissance de l'organisation et fonctionnement des différents sites

##### Attitude et savoir être

- Être organisé
- Être autonome
- Avoir le sens de l'écoute
- Avoir le sens de l'initiative
- Capacité d'adaptation et de réactivité



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Être ponctuel
- Avoir le sens de travail en équipe
- Savoir gérer les situations de stress
- Analyser le niveau de satisfaction de la clientèle
- Décliner une organisation générale en organisation par poste
- Définir et élaborer les procédures et modes opératoires, en fonction des normes professionnelles
- Évaluer la charge de travail et organiser sa répartition en fonction du personnel disponible à chaque poste
- Faire preuve de créativité (élaboration de nouveaux plats)
- Être reconnu comme interlocuteur incontournable par les fournisseurs et les équipes
- Animer et motiver l'équipe
- Évaluer les ressources humaines nécessaires au bon fonctionnement de la cuisine
- Faire évoluer les collaborateurs en fonction de leurs aspirations, potentiels et compétences
- Faire reconnaître son autorité
- Transmettre des informations et en obtenir

##### Organisation du travail

- Travail flexible mais posté (selon les besoins) au sein des résidences et des restaurants de l'entreprise, selon un planning déterminé en fonction des besoins (week end inclus)
- Travail sur d'autres sites appartenant aux domaines logistique, administratif et de la Direction en fonction de la demande et des besoins (réunions, ...)



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Assistant administratif restaurant



Fiche de fonction  
Rôle, responsabilités et autorités  
**Assistant(e) administratif(ve)  
Restauration**

### Définition du poste

Directement en collaboration avec le responsable d'activité et ses délégués, ainsi que les responsables des restaurants, l'assistant administratif de restauration joue un rôle clé dans le soutien opérationnel et administratif du personnel de la restauration. Il est chargé d'assurer la coordination efficace des tâches administratives pour garantir le bon fonctionnement des activités quotidiennes.

### Structure hiérarchique

Il est sous la responsabilité hiérarchique du Responsable d'Activité Restauration, de ses délégués et par extension de la Direction Générale.

### Back-up pour les tâches critiques identifiées

Pas de personnes identifiées

### Responsabilités

- Collecter, classer et archiver les documents administratifs tels que les factures, les bons de commande, les contrats de fournisseurs, et autres documents liés à l'activité.
- Assurer la coordination des horaires du personnel, y compris la gestion des congés, des remplacements et des heures supplémentaires. Mensuellement, veiller à la correction et distribution des attestations d'heure de l'ensemble du personnel de restauration.
- Faciliter la communication entre les différents départements de la restauration en relayant les informations importantes et en veillant à ce que toutes les équipes soient informées des mises à jour pertinentes.
- Participation à la commission des menus, traduction et mise en page des différents menus.
- Répondre aux appels téléphoniques, aux courriels et aux demandes de renseignements.
- Possibilité de faire des remplacements en salle en dernier recours.
- Participation à l'astreinte des week-ends
- Participation aux diverses réunions concernant la restauration afin d'assurer une prise de note efficace. (Weekly/Monthly).
- Participer et collaborer aux différents projets pouvant impacter la restauration de près ou de loin

### Attentes et objectifs



Fiche de fonction  
Rôle, responsabilités et autorités

- Assurer une gestion administrative fluide et efficace pour permettre aux opérations de restauration de fonctionner sans heurts afin de réduire les retards administratifs en mettant en place des processus optimisés pour la collecte, la gestion et l'archivage des documents.
- Coordonner efficacement les tâches administratives avec les équipes de cuisine, de service et de gestion afin d'améliorer la communication interne en mettant en place des canaux de communication clairs et en favorisant la collaboration entre les différents départements.
- Maintenir des relations professionnelles avec les membres du personnel des différents services.
- Se tenir informée des meilleures pratiques administratives et des nouvelles technologies et/ou logiciels permettant d'améliorer les compétences et rester à jour sur les évolutions du secteur de la restauration.
- Respecter les normes et procédures établies par l'entreprise en mettant en œuvre des processus conformes aux réglementations en vigueur et en garantissant la conformité aux normes de qualité et de service.

### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et/ou luxembourgeois. Toutes autres langues sont un plus non-négligeable.
- Expérience antérieure dans un rôle administratif, de préférence dans le secteur de la restauration.
- Être titulaire du permis B
- Connaissance des procédures et règlements internes de Päiperléck Services
- Excellentes compétences organisationnelles et de gestion du temps.
- Maîtrise des logiciels bureautiques, notamment Excel, Word et Outlook, ainsi que des logiciels de caisse et des logiciels de planification internes
- Bonne communication écrite et orale.
- Capacité à travailler sous pression et à gérer plusieurs tâches simultanément.
- Sens aigu du service client et de l'accueil.

### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil et être passionné par le milieu de la restauration.
- Avoir une expérience probante dans le milieu de la restauration et/ou de l'hôtellerie
- Encourager un environnement de travail positif et collaboratif.
- Être flexible, disponible et joignable.
- Avoir la capacité d'écouter, de communiquer et d'argumenter en développant une aisance dans le rapport à l'autre.
- Respecter autrui et notamment, sa hiérarchie, ses collaborateurs, ses clients et leur entourage (famille, proches).
- Être dynamique, maître de soi et patiente
- Être riche de propositions et de solutions face à d'éventuels problèmes.
- Pratiquer l'auto-évaluation et savoir se remettre en question.
- Être consciente de son rôle de modèle et de donner à tout moment une bonne image des sociétés Päiperléck et Päiperléck Services au travers de ses actes.
- Collaborer avec les différents services de Päiperléck et Päiperléck Services
- Avoir de la rigueur dans le travail.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée.



Fiche de fonction  
Rôle, responsabilités et autorités

### Organisation du travail

- Travail du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00 pouvant varier selon les besoins du service.
- En fonction des différents besoins du terrain, possibilité de remplacement aux autres postes de restauration, week-end et jours fériés inclus.
- Travail sur d'autres sites appartenant aux domaines logistique, administratif et de la Direction en fonction de la demande et des besoins (réunions, etc...)



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Chef de cuisine centrale

Päip  
Siège

## Chef de Cuisine Centrale

### Definition du poste

Responsable de l'organisation des repas auprès des bénéficiaires de soins et de la supervision des différents sites liés à la cuisine et production culinaire, placé sous sa responsabilité. Il travaille en collaboration étroite avec le chargé de restauration, les responsables des restaurants et la diététicienne, ainsi qu'en liaison avec les chargés de soins et les responsables de structure.

### Structure hiérarchique

Il est directement sous la responsabilité hiérarchique du chargé de restauration et par extension sous la direction de la Directrice Générale.

### Back up pour les tâches critiques identifiées

Pas de personnes identifiées

### Responsabilités

#### Approvisionnement et gestion des stocks

- Organisation de l'agencement du stockage
- Prévision des approvisionnements en fonction de la production
- Réalisation des inventaires

#### Production culinaire

- Contrôle de la qualité de la production et de sa conformité aux normes d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Création de nouveaux plats et élaboration de leurs fiches techniques
- Gustation des différentes productions, vérification et rectification des assaisonnements
- Réalisation de tous les modes de cuisson et/ou supervision de l'ensemble de la production
- Supervision de la distribution

#### Gestion de la production

- Analyse des dysfonctionnements et mise en œuvre d'actions correctives
- Contrôle de la bonne utilisation des équipements et des matériels
- Élaboration des menus et de la carte
- Mise en place d'une organisation du travail compatible avec la production et ses aléas
- Mise en place et suivi des délégations
- Organisation des postes de travail
- Réalisation d'analyse de coûts

#### Management et animation d'équipe

- Délégation de certaines activités
- Établissement des plannings et grilles horaires
- Évaluation des besoins en formation
- Évaluation des compétences et des potentiels
- Évaluation des résultats
- Recrutement en collaboration avec le chargé de restauration
- Supervision de l'ensemble des activités et de leur résultat

### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et santé au travail
- Connaître et respecter les procédures applicables
- Assurer la conformité aux exigences HACCP
- Homogénéiser les pratiques professionnelles et le fonctionnement des différentes structures.
- Veiller au bon fonctionnement général des cuisines des différentes structures.
- Assurer une bonne coordination avec le chargé de restauration.
- Veiller à ce qu'un climat de travail, dans la sérénité et le respect d'autrui, soit présent au sein des structures
- Être à l'écoute des différents collaborateurs et des résidents, de leurs proches.
- Veiller à ce que chaque collaborateur, sous sa responsabilité, réponde aux exigences en matière de qualité et quantité de travail fourni, comportement et responsabilité requises par Päiperléck.
- Permettre aux différentes structures de fonctionner avec et pour les différents services de Päiperléck, de manière à fournir une qualité et une quantité de travail optimales.
- Décliner une organisation générale en organisation par poste
- Définir et élaborer les procédures et modes opératoires, en fonction des normes professionnelles
- Évaluer la charge de travail et organiser sa répartition en fonction du personnel disponible à chaque poste
- Évaluer les ressources humaines nécessaires au bon fonctionnement de la cuisine
- Faire évoluer les collaborateurs en fonction de leurs aspirations, potentiels et compétences

### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et luxembourgeois
- Détenir un diplôme d'hôtellerie et de restauration reconnu
- Maîtriser les techniques culinaires et de cuisson
- Connaître l'utilisation et le mode de conditionnement des aliments
- Maîtriser les techniques de production des repas en restauration collective
- Connaissance et application du règlement en matière d'hygiène (HACCP)
- Connaissance des règles d'équilibre alimentaire et de qualité nutritionnelle
- Connaissance de la gestion de stock
- Connaissance des règles de conservation, de conditionnement et d'assemblage des produits alimentaires
- Organisation de l'équipe
- Connaissance de l'organisation et fonctionnement des différents sites

### Attitude et savoir être

- Être organisé
- Être autonome
- Avoir le sens de l'écoute
- Avoir le sens de l'initiative
- Capacité d'adaptation et de réactivité
- Être ponctuel
- Avoir le sens de travail en équipe
- Savoir gérer les situations de stress
- Analyser le niveau de satisfaction de la clientèle
- Faire preuve de créativité (élaboration de nouveaux plats)
- Être reconnu comme interlocuteur incontournable par les fournisseurs et les équipes
- Animer et motiver l'équipe
- Faire reconnaître son autorité
- Transmettre des informations et en obtenir

### Organisation du travail

- Travail flexible mais posté (selon les besoins) au sein des résidences et des restaurants (multisites) de l'entreprise ou en télétravail, selon un planning déterminé en fonction des besoins (**week end** inclus)





Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Pâtissier



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

### Pâtissier(e)

#### Définition du poste

Spécialiste des desserts et de produits de pâtisserie, celui-ci s'occupe de la préparation, de la cuisson et de la décoration des différents types de desserts en sachant équilibrer la prestation d'un point de vue économique et à choisir les produits qui serviront à leur élaboration. Il travaille en étroite collaboration avec le chef de cuisine et ses collègues de travail, autant en cuisine qu'en salle, ce afin de produire les meilleurs produits adaptés à la clientèle de la structure pour laquelle il travaille.

#### Structure hiérarchique

Il est directement sous la responsabilité du chef de cuisine et, par extension, sous la direction du chargé de restauration et de la Directrice générale.

#### Back up pour les tâches critiques identifiées

Pas d'application

#### Responsabilités

- Choisit les ingrédients et matériels auprès des fournisseurs, en collaboration avec le chef de cuisine
- Fabrique des produits de pâtisserie en s'appuyant sur une parfaite maîtrise des recettes et des techniques de fabrication dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Travaille en coordination avec la diététicienne
- Développe de nouvelles recettes en fonction des goûts, des besoins et des spécificités de sa clientèle et de son imagination
- Gère ses stocks

#### Attentes et objectifs

- Adopter les gestes et postures permettant de travailler en toute sécurité
- Anticiper les dysfonctionnements et les changements de rythme
- Réaliser la chaîne des opérations dans la stricte application des règles d'hygiène et de sécurité et selon les règles de l'art
- Faire preuve de créativité lorsque celle-ci est sollicitée
- S'intégrer dans une chaîne de production
- Utiliser ses capacités organoleptiques et les développer
- Travailler en autonomie et autocontrôler son travail
- Réagir en temps réel aux aléas, aux dysfonctionnements et aux « coups de feu »
- Utiliser ses savoir-faire en fonction de commandes variables
- Appliquer un processus de fabrication à partir de consignes générales et d'outils plus spécifiques (fiches techniques)
- Vérifier les préparations
- Soigner la présentation et la décoration des desserts
- Gérer l'approvisionnement et les commandes d'aliments pour ses préparations



## Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Contrôler la qualité des ingrédients et la conservation des aliments
- Respecter le plan de nettoyage
- Garantir la qualité du service rendu
- Placer le client au centre de son activité et de sa mission
- S'organiser pour minorer les temps d'attente du client
- Adopter en toutes circonstances, un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise
- Intervenir auprès du client dans les limites de ses attributions
- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.
- Travailler en équipe en appliquant la hiérarchie interne

#### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et/ou luxembourgeois. Toutes autres langues connues est un plus non-négligeable.
- Détenir un diplôme de pâtissier
- Être titulaire du permis B
- Connaissance des procédures et règlements internes à Päiperléck
- Connaissance des réglementations en HACCP

#### Attitude et savoir être

- Attitude au service du client
- Capacité de travailler en équipe
- Capacités en communication et relations
- Transmettre son savoir-faire
- Adopter un comportement compatible avec la spécificité du travail en cuisine : égalité d'humeur, prise de distance par rapport aux risques de conflit, ...
- Résistance à la fatigue et au stress
- Dynamisme et rapidité
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée

#### Organisation du travail

- Travail posté (matin / après-midi / soir) et planning déterminé en fonction des besoins du service au sein des résidences et des restaurants de l'entreprise (week-end inclus)



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Annexe 18 : Fiches de poste du service ménage

## Chef de Service Ménage

**Fiche de fonction**  
**Rôle, responsabilités et autorités**  
**Chef de service ménage**

**Définition du poste :**

Responsable de l'organisation du travail de toutes les femmes de ménage de la société. Du nettoyage dans les résidences et chez les clients aux domiciles.

**Structure hiérarchique**

Placé sous la hiérarchie de la Directrice générale.

**Back up pour les tâches critiques identifiées**

Un collaborateur est désigné (avec l'accord de ce dernier) pour devenir le Back up du Chargé

**Responsabilités**

Encadrement des collaborateurs :

- Assurer la planification mensuelle des collaborateurs
- Vérifier et clôturer chaque mois les plans de travail des collaborateurs
- Distribuer chaque mois le nouveau plan à chaque collaborateur ainsi que les attestations d'heures en 2 exemplaires et récupérer un exemplaire signé à conserver sur site
- Réaliser des réunions pour la pose des congés annuels et vérifier que chaque collaborateur ne thésaurise pas un nombre trop important d'heures supplémentaires/négatives/ de congés, ...
- Réaliser des entretiens d'embauche, mener les journées d'essai y relatives et réaliser l'évaluation de l'éventuel futur collaborateur.
- Encadrement et évaluation des nouveaux collaborateurs
- Réaliser des réunions d'équipes
- Mener des entretiens de fin d'année des collaborateurs

Encadrement des apprenants

- Accueil, encadrement et évaluation des stagiaires et des apprentis
- Organiser la venue des apprenants et, notamment, leur fournir le planning de travail
- Réaliser les évaluations des apprentis et des stagiaires
- Réceptionner et analyser les demandes de stage

Supervision de la documentation et du cadre légal :

- Contrôler la documentation légale inhérente aux dossiers
- Être une personne de contact pour tous les bénéficiaires du nettoyage
- Organiser la venue la documentation (contrats, devis, ...) des nouveaux bénéficiaires du ménage

Fonctionnement général du nettoyage

- Participer aux réunions pour compiler les dernières informations/procédures reçues, échanger sur les problèmes rencontrés et les pistes de développement/amélioration et transmettre les informations aux équipes.
- Veiller au respect des directives, des procédures, du règlement intérieur de la société
- Veiller au respect du planning

**Fiche de fonction**  
**Rôle, responsabilités et autorités**

Facturation :

- Faire le paiement des tickets de parking chaque mois aux salariés, organiser la caisse et l'envoyer à la comptabilité
- Vérifier et signer le document de (Note de frais)
- S'assurer de effectuer l'encodage correct et de l'envoi mensuel des documents nécessaires à la facturation (fiches de prestation des clientes au domiciles, fiches des clients des buanderiers).

Commandes :

- Effectuer les commandes courantes nécessaires auprès des prestataires

Formations et développements :

- Veiller à la planification des collaborateurs aux journées d'accueil pour nouveaux collaborateurs.
- Veiller à la planification des collaborateurs à la formation SST.
- Recenser au sein de ses collaborateurs les désirs/besoins en formation et faire remonter ces informations aux comités de formations

Missions générales :

- Collaborer avec les différents services de la société
- Effectuer les enquêtes de satisfaction client
- Participer aux différentes réunions de développement, de coordination, de coopération, de réflexion au sein de la société en fonction des besoins notamment, assister aux journées trimestrielles.
- Signaler sans délai toute anomalie pouvant nuire à la sécurité du personnel et/ou du client
- Veiller le besoin de voitures pour le nettoyage aux domiciles
- Veiller le besoin des tenues de travail et la bonne pratique d'utilisation par les salariés
- Effectuer des contrôles de qualité réguliers dans les structures et dans les domiciles
- Organiser la gestion du planning, des congés et des arrêts de maladie

Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité, d'hygiène et de santé au travail
- Connaître, respecter et faire respecter les procédures applicables
- Homogénéiser les pratiques professionnelles et le fonctionnement des structures
- Veiller à ce qu'un climat de travail dans la sérénité et le respect d'autrui soit présent entre toutes les salariées
- Veiller à ce que chaque collaborateur réponde aux exigences en matière de qualité et quantité de travail fourni, langues parlées, comportement et responsabilité requises par la société
- Permettre aux équipes de fonctionner avec et pour les différents services de la société de manière à fournir une qualité et une quantité de travail optimales.
- Être à l'écoute des différents collaborateurs
- Veiller à la satisfaction des clientes

Compétences

- Parler couramment français ou allemand et luxembourgeois
- Être titulaire du permis B
- Connaissance des procédures et règlements internes de la société
- Connaissance du métier

Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil.
- Être capable d'écouter, de communiquer, d'argumenter et de mobiliser.
- Respecter autrui et notamment, sa hiérarchie, collaborateurs, clients et leur entourage (famille, proches).

**Fiche de fonction**  
**Rôle, responsabilités et autorités**

- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible, flexible et accessible
- Pratiquer l'auto-évaluation et savoir se remettre en question
- Être conscient de son rôle de modèle et de donner à tout moment une image de la société au travers de ses actes.
- Avoir un rôle de modèle envers ses collaborateurs
- Avoir de la rigueur dans le travail
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée
- Être riche de propositions

Organisation du travail

- Planning régulier du lundi au vendredi avec une indépendance dans l'organisation des heures de travail selon les besoins du service.



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Back-up nettoyage structure, domicile et buanderie



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités Back-up nettoyage Structure, domicile et buanderie

#### Définition du poste

Remplaçante du chargé de nettoyage

#### Structure hiérarchique

Placé sous la hiérarchie du Chargé de nettoyage et par extension sous la direction de la Directrice générale.

#### Back up pour les tâches critiques identifiées

Un collaborateur est désigné (avec l'accord de ce dernier) pour devenir le Back up du Chargé

#### Responsabilités

##### Encadrement des collaborateurs :

- Accompagner lorsque c'est possible la chargée lors de l'entretien d'embauche concernant le ménage, mener les journées d'essai y relatives et réaliser l'évaluation de l'éventuel futur collaborateur puis, faire un retour au chargé.
- Encadrement et évaluation des nouveaux collaborateurs
- Accompagner lorsque c'est possible la chargée lors des réunions d'équipes
- Accompagner lorsque c'est possible la chargée lors de entretiens de fin d'année des collaborateurs

##### Formations et développements :

- Faire remonter à la Chargée toute information utile concernant les apprentis et stagiaires
- Participer aux évaluations de terrain des apprentis et des stagiaires
- Recenser au sein des collaborateurs les désirs/besoins en formation et faire remonter ces informations à la Chargée

##### Missions générales :

- Collaborer avec les différents services
- Signaler sans délai toute anomalie pouvant nuire à la sécurité du personnel et/ou du client
- Organiser le besoin de voitures pour le nettoyage aux domiciles
- Organiser le besoin des tenues de travail et la bonne pratique d'utilisation par les salariés
- Effectuer des contrôles de qualité réguliers dans les structures et dans les domiciles

#### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité, d'hygiène et de santé au travail
- Connaître, respecter et faire respecter les procédures applicables
- Veiller à ce qu'un climat de travail dans la sérénité et le respect d'autrui soit présent entre toutes les



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Être à l'écoute des différents collaborateurs
- Assurer la coordination avec la Chargée

#### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et luxembourgeois
- Être titulaire du permis B
- Connaissance des procédures et règlements internes à la société
- Connaissance du métier

#### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil.
- Être capable d'écouter, de communiquer, d'argumenter et de mobiliser.
- Respecter autrui et notamment, sa hiérarchie, collaborateurs, clients et leur entourage (famille, proches).
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible, flexible et accessible
- Pratiquer l'auto-évaluation et savoir se remettre en question
- Être conscient de son rôle de modèle et de donner à tout moment une image de la société au travers de ses actes.
- Avoir un rôle de modèle envers ses collaborateurs
- Avoir de la rigueur dans le travail
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée
- Être riche de propositions

#### Organisation du travail

- Travail flexible mais posté (selon les besoins) planning déterminé en fonction des besoins du service



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Collaborateur ménage en structure



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### Ménage en structure LE & SHPA

##### Définition du poste

Responsable du nettoyage des Chambres des clients, restaurant, bureaux et parties communes en résidence.

##### Structure hiérarchique

Placé sous la hiérarchie de la chef d'équipe et par extension de la chargée Chargé de nettoyage, sous la direction de la Directrice générale.

##### Back up pour les tâches critiques identifiées

Un collaborateur est désigné (avec l'accord de ce dernier) pour devenir le Back up du Chargé sur site

##### Responsabilités

###### Fonctionnement du nettoyage :

- Assurer le bon fonctionnement et le nettoyage des chambres et parties communes
- Utiliser les produits tout en respectant le dosage prescrit
- Respecter les plannings.

###### Missions générales :

- Signaler sans délai toute anomalie pouvant nuire à la sécurité du personnel et/ou du client
- Collaborer avec les différents services

##### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité, d'hygiène et de santé au travail
- Connaître, respecter les procédures applicables
- Homogénéiser les pratiques professionnelles et le bon fonctionnement de la structure.
- Collaborer avec les différents services de manière à fournir une qualité et une quantité de travail optimales.
- Veiller à la bonne manipulation du matériel de nettoyage mis à disposition.
- Garantir la satisfaction des clients

##### Compétences

- Parler couramment français, ou allemand et luxembourgeois
- Connaissance des procédures et règlements internes
- Connaissance du métier



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

##### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil.
- Être capable d'écouter, de communiquer, d'argumenter et de mobiliser
- Respecter autrui et notamment, sa hiérarchie, les clients et leur entourage (famille, proches).
- Être dynamique, maître de soi, patient(e), disponible, flexible et accessible
- Être riche de propositions
- Avoir de la rigueur dans le travail
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée
- Pratiquer l'auto-évaluation et savoir se remettre en question
- Être conscient de son rôle et de donner à tout moment une image de la société au travers de ses actes

##### Organisation du travail

- Travail flexible mais posté (selon les besoins) planning déterminé en fonction des besoins du service





Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Chef d'équipe du service buanderie



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

#### Chef d'équipe LE & SHPA

##### Définition du poste :

Responsable de la supervision et organisation de l'équipe et buanderie dans la structure concernée.

##### Structure hiérarchique

Placé sous la hiérarchie de la Chargée tâches domestique et par extension sous la direction de la Directrice générale.

##### Back up pour les tâches critiques identifiées

Un collaborateur est désigné (avec l'accord de ce dernier) pour devenir le Back up du Chargé sur site

##### Responsabilités

###### Encadrement des collaborateurs :

- Encadrement et évaluation des nouveaux collaborateurs
- Réaliser des réunions d'équipes
- Veiller à ce que chaque collaborateur y compris lui-même soit bien engagé à faire leur travail correctement.
- Gérer les petits conflits et problèmes et tient sa chargée informée

###### Fonctionnement du nettoyage de la structure concerné :

- Veiller au respect des directives, des procédures, du règlement intérieur
- Veiller au respect au plan de nettoyage et règle d'hygiène
- La gestion journalière de son équipe

###### Facturation :

- Envoyer les fiches des clients buanderie au chargé

###### Commandes :

- Veiller la gestion du stock de produits et matériel
- Passer la commande au chargé à la fin de chaque mois

###### Missions générales :

- Signaler sans délai toute anomalie pouvant nuire à la sécurité du personnel et/ou du client
- Collaborer avec les différents services
- Effectuer des contrôles de qualité réguliers



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

##### Attentes et objectifs

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité, d'hygiène et de santé au travail
- Connaître, respecter et faire respecter les procédures applicables
- Homogénéiser les pratiques professionnelles et le fonctionnement de la structure
- Collaborer avec les différents services de manière à fournir une qualité et une quantité de travail optimales
- Veiller à ce que chaque collaborateur sous sa responsabilité réponde aux exigences en matière de qualité et quantité de travail fourni, langues parlées, comportement et responsabilité requises par la société
- Organiser la gestion du planning, des congés et des arrêts de maladie ensemble avec la Chargée.
- Veiller à la bonne manipulation du matériel mis à disposition de l'équipe de nettoyage ainsi qu'au lavage du linge des clients.
- Avoir une équipe motivée et organisée
- Veiller à la bonne pratique d'utilisation des tenues de travaille par les salariés
- Être à l'écoute des collaborateurs
- Être bonne observatrice et réactive aux imprévus
- Garantir la satisfaction des clients

##### Compétences

- Parler couramment français ou allemand et luxembourgeois
- Connaissance des procédures et règlements internes
- Connaissance du métier
- Pouvoir gérer une équipe

##### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil.
- Être capable d'écouter, de communiquer, d'argumenter et de mobiliser.
- Respecter autrui et notamment, sa hiérarchie, collaborateurs, clients et leur entourage (famille, proches)
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible, flexible et accessible
- Pratiquer l'auto-évaluation et savoir se remettre en question
- Être conscient de son rôle de modèle et de donner à tout moment une image de la société au travers de ses actes
- Avoir un rôle de modèle envers ses collaborateurs
- Avoir de la rigueur dans le travail
- Avoir une tenue vestimentaire correcte et adaptée
- Être riche de propositions

##### Organisation du travail

- Travail flexible mais posté (selon les besoins) planning déterminé en fonction des besoins du service



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Annexe 19 : Guide à lettre qualité/ indicateurs qualité

**GUIDE -- Boîte à lettre qualité/ Indicateurs qualité**

La boîte à lettre qualité et les indicateurs restent obscurs pour vous, vous ne vous y retrouvez pas et n'avez pas encore compris leurs intérêts... Pas d'inquiétude! Voici ici un petit guide qui va vous indiquer la marche à suivre afin d'introduire, manipuler et enregistrer les données dans celle-ci et ce, pour une utilisation optimale.

**Pour commencer, qu'est-ce que la boîte à lettre qualité?**  
La boîte à lettre qualité est un outil (dossier) qui vous permet d'enregistrer des données liées aux indicateurs qualité, définis par le ministère (selon le règlement du grand-ducal du 13 décembre 2017). Ces indicateurs permettent aux gestionnaires qualité, au service diététique ainsi qu'aux équipes d'avoir un visuel complet de l'ensemble des clients, le but étant, d'une part, d'assurer un suivi optimal de nos clients et, d'autre part, de mettre des actions en place afin d'améliorer notre prise en charge.

**A noter que CECI NE REMPLACE EN AUCUN CAS L'ENCODAGE DANS LE LOGICIEL GRIPS, aussi ces informations doivent se trouver au préalable dans le logiciel.**

Voici ici la liste des dossiers présents dans la boîte aux lettres:

- Suivi des ESCARRES
- Suivi des CHUTES
- Suivi NUTRITIONNEL
- Suivi des PLAINTES DOULOUREUSES
- Suivi de l'OHAT
- Suivi du NORTON
- Suivi des CR PLURIDISCIPLINAIRES
- Suivi des indicateurs mensuels
- Suivi des sonnettes mensuelles

**Qui doit introduire et quand doit-on introduire ces données?**  
Ces données sont à introduire par l'ensemble de l'équipe.

En cas de question, n'hésitez pas à faire appel au référent de la matière et/ou Responsable, back-up. Toutes les données du mois doivent être introduites **au plus tard pour le 1<sup>er</sup> de chaque mois**, y compris la mise à jour des nouveaux clients (ex: les données du mois de janvier doivent être présentes pour le 1<sup>er</sup> février).

PS: En cas de questions complémentaire, n'hésitez pas à faire appel au Gestionnaire qualité de votre site.

- PALIZEUL Christine: LV Echternach - LE Beaufort - LE Wiltz - SAD Diekirch - SAD Dahm
- LEROY Carine: LE Schengen - SAD Contem - SAD Livange
- GARMABAD Mohsen: CIPA et LE Bissen - SAD Roost - SAD Imbringen - SAD Lamadeline - LS Esch
- LE CARLEUR Benjamin: CIPA et LE Canach - SAD Niederkorn - SAD Aspelt - SAD Nuets - SAD Foetz/Esch
- ALBERTINELLI Sarah: CIPA Rodange - SAD Dahlem

**Comment j'accède à la boîte à lettre qualité?**  
La boîte à lettre qualité est accessible via TEAMS (TEAM Qualité) et via EXPLORATEUR DE FICHIERS, une fois celui-ci synchronisé.

INS-QS-021 Page 1 sur 11 V11

**GUIDE -- Boîte à lettre qualité/ Indicateurs qualité**

**SUIVI DES ESCARRES**  
**Il est attendu dans ce point uniquement les escarres et non pas les dermatites, ulcères, ...**

**Définition d'une escarre:** L'escarre est une lésion cutanée d'origine ischémique liée à une compression des tissus mous entre un plan dur et les saillies osseuses.

1. Déclaration de l'escarre dans le logiciel Grips (documentation: plaie et photo 1xsemaine).
2. Cibler la problématique (Cible: atteinte à l'intégrité de la peau).
3. Remplir le recensement mensuel pour les clients porteurs d'escarre. Pour ce faire: Päiperléck S.A.R.L. > Team qualité > Documents > Boîte à lettre qualité > Site > Escarres.

**Comment l'utiliser?**

Remplir une ligne par client et par escarre.

Sélectionner le mois via les différents

**Attention:** Si un changement de stade apparaît, il est nécessaire d'indiquer la «date de fin» et de remplir une nouvelle ligne avec le nouveau stade ex:

**Suivre cette transmission ciblée 7 à 10 jours:** Si l'escarre est toujours présente après ce délai, clochurer la cible en faisant référence à l'état d'évolution de la plaie, sa stabilité et noter que le suivi est documenté à chaque réfection de pansement dans Grips.

INS-QS-021 Page 2 sur 11 V11

**GUIDE -- Boîte à lettre qualité/ Indicateurs qualité**

NOM	PRENOM	DATE DE NAISSANCE	DATE DE DÉPART	DATE DE FIN	TYPE DE MATÉLAS	SCORE DE NORTON	TYPE DE MATÉLAS	REMARQUES
F		19/03/1950	05	05/03/2020	7	1	04	Plan de soin de stabilité, plan de soin
F		02/03/1950	05	05/03/2020	7	1	04	Plan de soin de stabilité, plan de soin

**Le tableau de Norton**

1. Réaliser l'échelle de Norton dans Grips (min 4x/an ou pour tout nouveau client ou tout changement d'état du client).
2. Si score < 20, cibler la problématique (Cible: risque d'atteinte à l'intégrité de la peau).
3. Remplir le tableau de Norton. Pour ce faire: Päiperléck S.A.R.L. > Team qualité > Documents > Boîte à lettre qualité > Site > Suivi Norton.

**Données:** Noter le score de Norton obtenu.

**Actions:** Surveillances effectuées.

**Clocher** la cible en faisant référence à l'état stabilisé du client et noter que le suivi journalier est intégré dans le plan de soins.

**Intégrer** l'item «... (voir l'annexe 1) ...» dans le plan de soins.

Suivre cette transmission ciblée 7 à 10 jours.

**NORTON - Prévention du risque d'escarre**

NOM ET PRENOM	SCORE DE NORTON GRIPS				TYPE DE MATÉLAS	REMARQUES (à compléter et noter)
	Mars	Juin	septembre	Décembre		

INS-QS-021 Page 3 sur 11 V11



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration





Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventonné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



## GUIDE --Boîte à lettre qualité/Indicateurs qualité

### OHAT (grille d'hygiène bucco-dentaire)

¶

1. → **Faire l'évaluation OHAT via Grips** (A faire 4 x/an ou pour tout nouveau client ou en fonction des résultats obtenus => voir protocole ci-dessous). ¶
2. → **Transcrire le résultat dans le suivi d'hygiène bucco-dentaire**. Pour ce faire: Päiperléck S.A.R.L. > Team qualité > Documents > Boîte à lettre qualité > Site > Suivi OHAT. ¶

Site CIRA Redange		SCORE DE OHAT											
MOIS	SCORE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
INDICATEUR	Indicateur Personne												

Les mois en jaune correspondent aux mois où tout client doit avoir cette évaluation. En fonction du résultat, l'adaptation de la surveillance peut changer. En cas de surveillance 1x/semaine, celle-ci doit être faite jusqu'à obtention d'un score inférieur à 4. En cas de refus, il est important de faire une transmission ciblée concernant cette problématique. ¶

Surveillance 1x/3mois ¶	Score entre 0 et 3	Etat buccal normal
Surveillance 1x/semaine ¶	Score entre 4 et 7	Une surveillance est nécessaire
Surveillance 1x/semaine ¶	Score entre 8 et 11	Des soins doivent être envisagés, l'avis du médecin traitant ou du chirurgien-dentiste doit être proposé.
Surveillance 1x/semaine ¶	Score entre 12 et 18	Des soins sont obligatoires, l'intervention du chirurgien-dentiste est nécessaire.

3. → **Si score > 3, cibler la problématique** (ciblé: altération des muqueuses buccales) ¶

Attribution d'une nouvelle cible :
Agitation
Altération de l'intégrité de la peau
Altération des muqueuses buccales
Anxiété
Altération à l'intégrité de la peau
Autogestion inefficace de la santé par la famille
Chute/Risque de/
Comportement inadéquat
Conduite à risque (Alcool/Tabac/Drogue/Médicaments)
Constipation/Risque de/
Déjàgagement inefficace des voies respiratoires
Déjà non constitué
Déshydratation
Déorientation spatio-temporelle
Déficience spatuelle
Deuil inadéquat
Démence
Difficultés à communiquer
Difficultés à s'alimenter
Douleur aigue
...

**Données** -> Noter le score obtenu et autres descriptions. ¶

**Actions et résultats** -> Surveillance de l'état de la bouche et les observations constatées. ¶

Si refus du client d'effectuer des soins spécifiques, le noter dans les résultats. ¶



## GUIDE --Boîte à lettre qualité/Indicateurs qualité

**TOUS LES MOIS** le gestionnaire qualité de chaque site fait une analyse de tous les indicateurs en lien direct avec les données introduites dans GRIPS, d'où l'importance qu'ils soient toujours à jour. ¶

Ces données permettent d'assurer un suivi professionnel de qualité, et garantissent l'obligation ministérielle de tenir à jour le dossier client. ¶

En cas de questions, n'hésitez pas à faire appel au gestionnaire qualité de votre site. ¶

¶





Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 19 bis : Fiche de poste éducateur

**Fiche de fonction**  
**Rôle, responsabilités et autorités**

**Educateur (diplômé ou gradué)**  
**Foyer CIPA, CPG, Stuff**

---

**Définition du poste**

Collaborateur qui construit et met en place des actions socioéducatives au profit de bénéficiaires de soins selon des objectifs individuels spécifiques et identifiés, proposés et organisés sous la forme d'un accompagnement collectif.

---

**Structure hiérarchique**

L'Educateur est sous la hiérarchie du Chargé CPG de la structure (le cas échéant) et par extension (ainsi qu'en l'absence de Chargé-cas des Foyers et Stuffen), sous la responsabilité de l'Attaché à la Direction CPG et de la Directrice des soins

---

**Back up pour les tâches critiques identifiées**

Non concerné

---

**Responsabilités**

Accompagnement des bénéficiaires :

- Veiller autant que possible à instaurer un climat respectueux entre les bénéficiaires de soins en rappelant si le besoin se fait ressentir, les règles de la vie en communauté
- Analyser et mettre en place des actions prenant en compte les dynamiques de groupes
- Procéder au suivi du projet de vie de la personne à travers la dimension socioéducative et définir des axes de travail
- Promouvoir le maintien des capacités restantes tant sur le plan cognitif que moteur
- Assurer le quotidien du bénéficiaire et le mettre en sécurité : aide lors de la prise des repas (ainsi que pour le service le cas échéant), accompagnement aux toilettes, soins d'hygiène et de confort, aide aux déplacements, ...
- Procéder au travail biographique et généalogique avec le bénéficiaire de soins
- Assurer le transport des bénéficiaires lors des trajets domicile-CPG et CPG-domicile ainsi qu'au cours des diverses excursions
- Être un interlocuteur privilégié avec les bénéficiaires et leurs proches. A cet effet, il transmet toute information utile au Chargé CPG, à l'Attaché (en absence de Chargé)

Planification des activités :

- Penser, planifier et mettre en œuvre les activités journalières à travers des ateliers, des excursions ou des sorties avec organisation et anticipation
- Préparer le matériel/les outils/les prérequis à toute activité/sortie/tout atelier
- Permettre aux bénéficiaires de s'inscrire encore dans la vie civile par des sorties/excursions
- Permettre l'achat hebdomadaire de denrées essentielles (alimentaire/hygiène) soit en présentiel soit par procurator
- Raisonner le coût des activités planifiées

**Fiche de fonction**  
**Rôle, responsabilités et autorités**

---

Pluridisciplinarité :

- Réaliser le bilan des actions menées (atteinte des objectifs, difficultés rencontrées, ...) et transmettre ces informations
- Communiquer et échanger en équipe autour des stratégies d'accompagnement des bénéficiaires de soins
- Participer à la réflexion pluridisciplinaire dans la visée commune de la recherche, autant que possible, du maintien de l'autonomie de la personne, notamment au niveau de la vie quotidienne
- Mener une observation attentive de l'état de santé global de la personne, relever tout élément notable (positif et/ou négatif) et en assurer la traçabilité ainsi que le suivi, informer les différents interlocuteurs concernés

Accompagnement des apprenants :

- Accueil, accompagnement et encadrement pédagogique des stagiaires/apprentis
- Avoir un rôle de modèle
- Encourager, pousser à persévérer
- Dispenser toute information utile et pertinente
- Pratiquer Feedback et reformulation

Encodage et facturation :

- Réaliser les encodages journaliers avec cohérence et compréhension
- Informer le Chargé (ou l'Attaché) de toute information utile liée à l'encodage (incohérences, erreurs, ...)
- Faire remonter au Chargé ou à défaut, à l'Attaché tout changement dans la prise en charge d'un client

Respect du cadre légal :

- Signaler sans délai toute anomalie pouvant nuire à la sécurité du personnel et/ou du client
- Assurer la documentation réglementaire nécessaire : dossier de soins, bilans trimestriels, documentation des demandes de réévaluation
- Respecter les procédures et règlements en vigueur
- Assurer les règles d'hygiène

Formation et développement :

- Informer et sensibiliser la personne âgée sur les thèmes tels que la cybercriminalité, la canicule/le risque de déshydratation, la démence, la dépendance, la criminalité auprès de la population du grand âge en dispensant des informations générales ainsi qu'en apportant un appui personnalisé selon le besoin distingué
- Relayer les campagnes nationales de prévention
- Mener des projets, des partenariats

---

**Attentes et objectifs**

- Appliquer les mesures de prévention en matière de sécurité et santé au travail
- Connaître et respecter les procédures applicables
- Avoir un rôle de modèle
- Faire preuve d'une tenue de travail respectueuse du règlement intérieur
- Penser, planifier les activités/ateliers hebdomadaires
- Élaborer des projets



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Mettre en œuvre les actions éducatives issues des réunions interdisciplinaires
- Etablir un planning hebdomadaire cohérent sous-tendu par des objectifs identifiés en fonction des bénéficiaires de soins
- S'exprimer en luxembourgeois avec le client natif
- Promouvoir le lien social, rompre l'isolement, éveiller à la culture, maintenir les capacités physiques et cognitives restantes
- Travail en interdisciplinarité, transmission des informations
- Respect de la confidentialité
- Accueil et encadrement du stagiaire/de l'apprenti avec bienveillance et volonté de transmettre un savoir-être, un savoir-faire de métier

#### Compétences

- Parler couramment au moins deux des trois langues officielles du Luxembourg dont obligatoirement l'apprentissage du luxembourgeois à un niveau B1 minimum
- Détenir un diplôme d'Educateur diplômé ou spécialisé reconnu et une autorisation d'exercer au Luxembourg (uniquement pour formation de santé réglementées)
- Être détenteur d'un permis B valide au Luxembourg
- Avoir le sens de l'organisation, être consciencieux, autonome, flexible
- Savoir travailler en équipe
- Être capable de s'adapter
- Avoir le sens de l'observation, reconnaître et identifier les changements de la personne soignée, identifier ses besoins
- Être capable d'insuffler de la motivation
- Être capable de prendre des initiatives dans son champ de compétence
- Avoir des compétences et connaissances en matière de gestion des situations de crises, de prise en charge de la démence, de la communication
- Connaître et être capable d'appliquer les procédures d'urgence
- Être formé pour le TPMR et le SST
- Maîtrise des logiciels d'encodage, Outlook, Word, Excel et toute connaissance informatique nécessaire
- Faire preuve d'un esprit de synthèse et de qualités rédactionnelles
- Connaissance du dossier de soins
- Connaissance de la nomenclature des soins CNS et de l'Assurance dépendance
- Connaissance des procédures et règlements internes à Päiperléck
- Respecter le secret professionnel, faire preuve de discrétion

#### Attitude et savoir être

- Avoir le sens de l'accueil
- Avoir la capacité d'écouter, de communiquer, d'argumenter et de mobiliser
- Avoir le respect du client et de son entourage (famille, proches)
- Être dynamique, maître de soi, patient, disponible
- Être ponctuel
- Être humain, tolérant, à l'écoute
- Être dénué de jugement
- Respecter la hiérarchie
- Être capable de sortir de sa zone de confort
- Être fort de propositions

TEMP-RH-42

Page 3 sur 4

V1



### Fiche de fonction Rôle, responsabilités et autorités

- Avoir un rôle de médiateur et de modérateur auprès des bénéficiaires

#### Organisation du travail

- Travail posté (selon les besoins) au sein du CPG/de la structure ou à l'extérieur lors d'excursions. Travail du lundi au samedi sur l'amplitude horaire 8h00-18h00 (un samedi par mois selon le site)
- Déplacements possibles sur d'autres sites en fonction des besoins de l'entreprise (poste d'éducateur volant, remplacement absences/maladies, ...)
- Participation à diverses formations internes sur différents sites ainsi qu'à certaines formations externes dans le cadre de la formation continue

TEMP-RH-42

Page 4 sur 4

V1

# Annexe 20 : Audit 5S



## Checklist audit 5S



Site observé :		Date :	
Participants :			
N°	Point à vérifier	0	1
<b>S1 – DEBARRASSER L' INUTILE</b>	1 Les objets inutiles dans la zone de travail sont éliminés ou étiquetés en attente d'enlèvement		
	2 Accessibilité des zones de passage (pas d'objet ou équipements encombrants). Les entrées, sorties, escaliers et sorties de secours sont bien dégagées. Des plans d'orientation / d'évacuation sont disponibles.		
	3 Pas de déchets ou d'objets inutiles au sol, sur ou sous les armoires, sur les tablettes de fenêtre, les câbles sont rangés dans des goulottes. Les différentes poubelles sont en nombre suffisant, reconnaissables et on tri correctement.		
	4 L'affichage est en accord avec les règles sur la protection des données Les affichages sont à jour et conformes à la procédure de gestion documentaire.		
	5 Les postes de travail, armoires et étagères sont dégagées et en ordre.		
	6 Le matériel de sécurité (extincteurs, couverture anti feu, RIA) est facilement repérable et accessible et identifié.		
<b>Total S1</b>			
<b>S2 – CHAQUE CHOSE A SA PLACE</b>	7 Les objets utiles ont une place déterminée		
	8 Les zones de travail sont bien délimitées et marquées		
	9 Les armoires, étagères et tiroirs sont étiquetés de tel façon qu'on repère directement le rangement de tout objet		
	10 Les objets sont rangés de façon ergonomiques, à portée de main		
	11 Le lieu de travail est organisé de tel façon que toute information, tout instrument, tout dossier peut être retrouvé en 60 secondes		
	12 Les fournitures et consommables nécessaires sont toujours disponibles en quantité suffisante à la bonne place, il est clair qui doit commander quand et quelle quantité pour ne pas avoir une rupture de stock		
<b>Total S2</b>			



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Checklist audit 5S

<b>S3 – NETTOYER ET INSPECTER</b>	13	Les couloirs, air de service, zone de stockage, espaces sanitaires et tables sont vierges de tout déchet		
	14	Les sols, murs et plafonds ne sont ni sales ni endommagés. Pas de peinture qui s'écaille. Espace suffisamment lumineux. Les zones de travail sont exemptées de toute odeur indésirable		
	15	Les tables de bureau, appareils, instruments (téléphone, ordinateur et imprimante) sont propres et régulièrement nettoyés et désinfectés selon le plan de nettoyage		
	16	A la fin de la journée ou de poste les zones de travail sont préparées pour la prochaine équipe		
	17	Personne ne porte une tenue de travail sale ou inadéquate		
	18	Le matériel de nettoyage en cas d'urgence est disponible et accessible		
<b>Total S3</b>				
<b>S4 – STANDARDISER LE POSTE DE TRAVAIL</b>	19	Il existe un plan de travail qui représente les objets utiles et leur place déterminée		
	20	Il existe des procédures standard et des instructions de travail pour organiser l'entretien régulier		
	21	Il existe des standards en matière d'étiquetage et de visualisation des équipements		
	22	Pour les armoires, les tiroirs, les lieux de stockage, des inventaires ont été établis et sont disponibles		
	23	Le tableau blanc contient les informations standard et est tenu à jour		
	24	Les procédures et les instructions de travail standards sont disponibles pour tous les employés connus et pratiquées		
<b>Total S4</b>				



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Checklist audit 5S

<b>5S – MAINTENIR LES BONNES PRATIQUES</b>	25	Il existe un référent 5S sur le site		
	26	Les audits 5S sont réguliers, inattendus et soigneusement exécutés		
	27	Les remarques apportées lors de l'audit sont utilisées pour établir des actions d'amélioration qui sont mis en œuvre et évaluées		
	28	Le tableau d'affichage de la zone visualise toujours l'état actuel des 5S : scores, actions d'amélioration et cibles		
	29	Les procédures et instructions de travail sont mis en œuvre et sont à jour		
	30	Il y a une culture de signalisation de toute anomalie (plaintes, incidents, accidents)		
<b>Total 5S</b>				



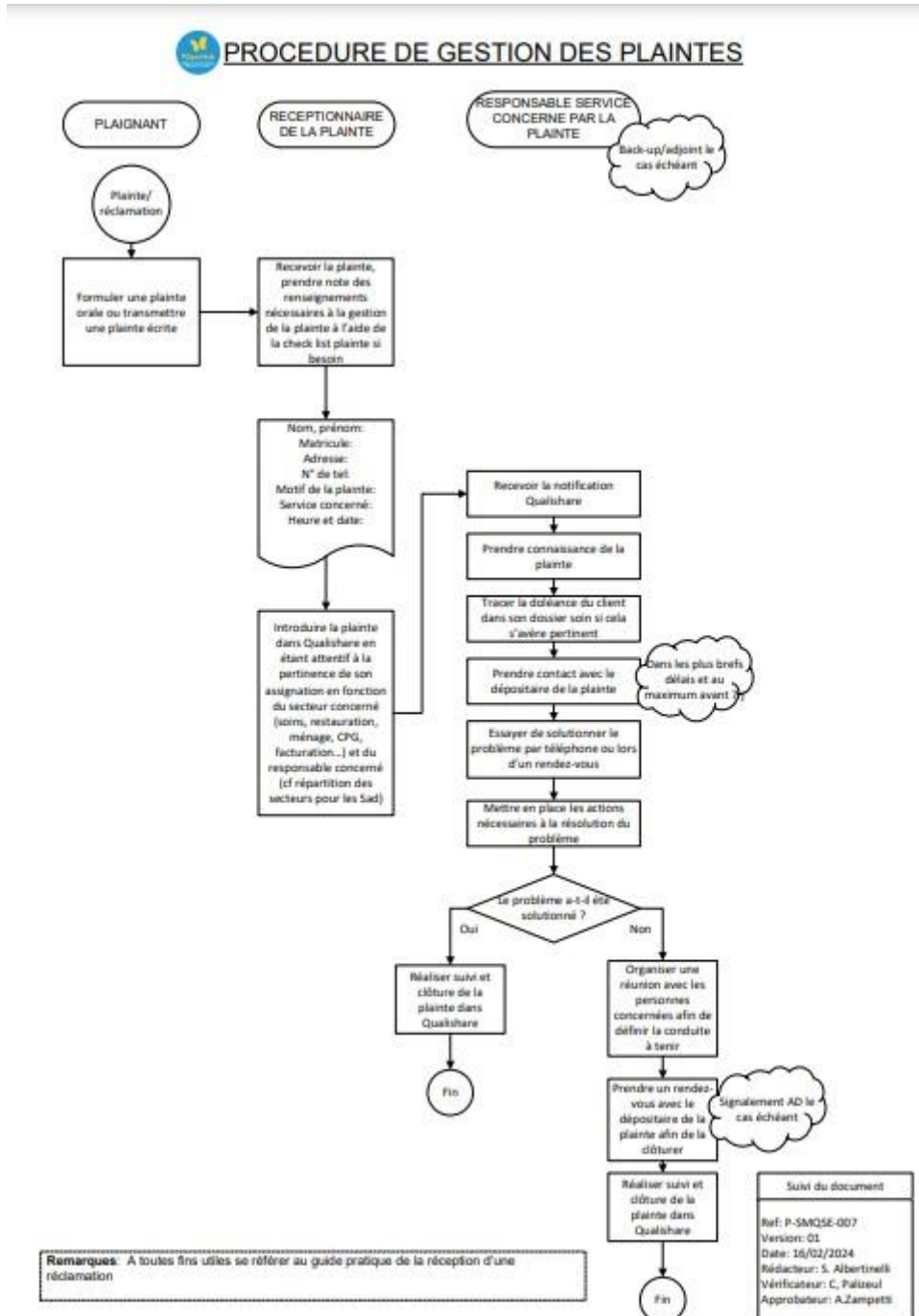


Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Annexe 21 : Procédure de gestion des plaintes



# Annexe 22 : Règlement d'ordre intérieur pour les habitants

## Règlement d'ordre intérieur des Résidences Seniors

Chère résidente,  
Cher résident,

La direction de la société Päiperléck ainsi que son personnel vous souhaite la bienvenue.

En tant qu'entreprise familiale luxembourgeoise, nous attachons une grande importance à la perception globale du client. C'est la raison pour laquelle toutes nos activités visent à maintenir et, si possible, à améliorer le bien-être de nos clients grâce à un large éventail de services de qualité.

Nous veillons toujours à offrir la meilleure qualité possible dans toutes les activités et afin de garantir cela, certaines règles et lignes directrices sont nécessaires. Celles-ci sont définies dans le règlement interne suivant et s'appliquent à chaque résident/résidente de notre société.

### 1 Article : Personne de contact

Le Responsable Résidence est la personne de contact principal. Il est à l'écoute des résidents pour toute question relative au bien-être et à l'organisation générale de la Résidence.

A ce titre, il veille au respect du présent règlement d'ordre intérieur.

En revanche, le Responsable Résidence ne saurait être tenu pour responsable des agissements des pensionnaires et des troubles ou dommages résultant du non-respect par un pensionnaire du présent règlement d'ordre intérieur.

Le personnel de la Résidence est au service des pensionnaires dans la limite de ses attributions professionnelles.

### 2 Article : Admission du pensionnaire

2.1 A l'admission, le résident reçoit un badge ou clé pour son appartement ainsi qu'une clé pour la boîte aux lettres. En cas de perte du badge ou de la clé, les frais de remplacement sont à la charge du résident selon les tarifs en vigueur.

Chaque résident dispose d'un bracelet Tétéalarme. Grâce à ce bracelet, le résident peut contacter à tout moment le personnel soignant. En cas de perte et/ou de détérioration volontaire de ce bracelet, les frais de remplacement sont à la charge du résident selon les tarifs en vigueur.

2.2 La date de l'admission est fixée d'un commun accord : \_\_\_\_\_

2.3 Toute demande introduite ou information reçue de l'Assurance Dépendance, en vue de la prise en charge du résident, doit être transmise aux Responsables Infirmerie Résidence, ceci afin de permettre la meilleure prise en charge du résident.

2.4 Tous les documents nécessaires à l'admission et à la prise en charge du résident (contrat de logement, contrat de prise en charge, ordre de domiciliation, anamnèse, ...) doivent être remis **au plus tard le jour de l'admission** au / à la Responsable Résidence.

### 3 Article : Sécurité au sein de la Résidence

3.1 Le personnel soignant est sur place 24hrs/24 et 7jrs/7.

- 3.2 Toute forme de surveillance audiovisuelle et vidéo est interdite. Un non-respect engendrera immédiatement une déclaration au Commissariat de Police et fera l'objet d'une poursuite en justice.
- 3.3 Il est interdit de fixer toute sorte d'objet sur les murs de la chambre sans l'autorisation du Responsable Résidence. En cas d'accord, ces travaux seront réalisés par notre conciergerie.
- 3.4 Il est déconseillé au résident de mettre des tapis dans l'appartement pour éviter les risques de chute.
- 3.5 Il est également interdit de porter ou d'être en possession de toute sorte d'armes et/ou munitions. Cette interdiction vaut pour l'ensemble du site.
- 3.6 Tous les locaux sont équipés de détecteurs de fumée. En cas d'alarme incendie les résidents sont tenus de suivre strictement les instructions données par le personnel.  
Des exercices et des formations incendies sont régulièrement organisés.
- 3.7 Il est interdit de fumer dans les appartements ainsi que dans l'intégralité de l'immeuble<sup>1</sup>.
- 3.8 Il y a également interdiction absolue d'y installer tout type de plaque chauffante, tapis chauffant, etc.
- 3.9 Il est également interdit d'allumer des bougies ainsi que tout élément pouvant s'enflammer / prendre feu (par exemple : chauffer sur la plaque de cuisson des aliments sans matériel approprié).
- 3.10 Il est interdit d'installer sur les balcons tout autre objet à l'exception des meubles de jardin.

### 4 Article : Heures d'ouverture

- 4.1 Toutes nos résidences sont généralement ouvertes au public en accédant par la porte principale aux horaires suivants :
  - de lundi à vendredi entre 8h00 et 18h00
  - le samedi entre 9h00 et 17h30
  - le dimanches et les jours fériés des horaires particuliers sont applicables.

Les horaires particuliers peuvent être consultés dans la structure respective.

Un numéro d'appel est affiché à la porte d'entrée.

- 4.2 En dehors de ces horaires, les portes sont fermées et l'accès sera garanti moyennant utilisation de la sonnette.
- 4.3 En cas de non-réaction, il faudra appeler le numéro affiché à la porte d'entrée.

### 5 Article : Vie sociale au sein de la Résidence

- 5.1 Le résident s'engage à porter une tenue de ville dans les parties communes de la résidence et dehors de l'appartement / chambre, ainsi qu'un comportement adapté tout au long de son séjour.
- 5.2 Si le résident **omet de se conformer au présent règlement** (et en dehors de toute explication médicale-pathologie), cela peut provoquer la rupture du contrat de logement. Des

faits sérieux et préjudiciables peuvent ainsi motiver une décision de résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité.

Si ce comportement est en lien avec une pathologie, une concertation avec le Responsable Résidence est nécessaire afin de trouver une structure plus adaptée. L'établissement actuel peut ne plus répondre aux besoins du résident.

- 5.3 Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer le personnel ou le / la Responsable Résidence pour que des mesures adaptées soient prises.

### 6 Article : Nettoyage

- 6.1 L'équipe de nettoyage s'occupe quotidiennement du nettoyage de l'appartement, sauf les dimanches et jours fériés. Elle vide les poubelles, change les serviettes, les gants de toilette et les draps du lit au besoin.
- 6.2 Le changement des draps de lit se fait 1x par semaine. Celui des serviettes et des gants de toilette est journalier (sauf cas exceptionnel).
- 6.3 Selon le désir du pensionnaire, un service de lingerie est garanti une fois par semaine. Ce service est facturé au pensionnaire selon les tarifs en vigueur.

### 7 Article : Restauration

- 7.1 Les repas sont servis au restaurant. Un buffet est prévu les matins et soirs, un service à trois plats est servi à midi, ainsi qu'un goûter l'après-midi.
- 7.2 Les menus sont établis pour être équilibrés et les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte si tel est communiqué au chef de cuisine.
- 7.3 Il est strictement interdit d'apporter des repas préparés soi-même ainsi que toute sorte de boissons alcoolisées à la salle de restauration.
- 7.4 Un service en chambre est possible et sera facturé selon le tarif en vigueur (sauf en cas de maladie du résident).
- 7.5 Des consommations en extra ou repas supplémentaires peuvent être directement mis sur la facture du résident au restaurant.
- 7.6 Les résidents peuvent inviter des invités et visiteurs à déjeuner en prévenant le service du restaurant de préférence la veille voire le jour même jusqu'à 10 heures du matin. Les repas seront facturés directement au visiteur qui les réglera sur place ou bien ils seront rajoutés, avec l'accord du résident, sur sa facture.

### 8 Article : Animaux domestiques

- 8.1 Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés, à l'exception que le résident souffre d'un handicap tel qu'une cécité et que le chien est indispensable à sa vie quotidienne. Dans ces cas, après l'accord explicite du Responsable Résidence et une analyse complète de la situation avec la famille du résident, un contrat animal domestique doit être conclu pour définir le cadre juridique de la gestion de l'animal de compagnie.
- 8.2 Sur demande et avec l'accord préalable du / de la Responsable Résidence, lors des visites, les animaux de compagnie sont les bienvenus dans la mesure où ils ne gênent pas ou n'incommodent pas par leur comportement les autres pensionnaires et résidents.



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

Ils n'ont pas le droit de circuler librement dans les couloirs et les parties communes de la Résidence.

- 8.3 Une hygiène rigoureuse de l'animal est nécessaire et s'impose par ce fait.  
8.4 L'accès à la salle de restauration est interdit aux animaux.

**9 Article : Respect et libertés fondamentales**

- 9.1 Le pensionnaire est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales, qui s'exprime dans le respect réciproque :
- des intervenants extérieurs
  - des salariés
  - des autres résidents
  - les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni gêner le fonctionnement du service
  - la consommation raisonnable des boissons alcoolisées est tolérée. Un comportement inadapté suite à l'abus est sanctionné (refus accès restaurant et locaux communs, résiliation du contrat, ...).
- 9.2 Ces libertés fondamentales se traduisent par :
- le respect de la vie privée
  - la liberté d'opinion
  - la liberté de culte
  - le droit à l'information
  - la liberté de circulation (sauf contre-indication médicale)
  - le droit aux visites (en commun accord avec la famille ou tuteur)
  - libre choix du médecin traitant.
- 9.3 Les résidents circulent librement. En cas d'absence et afin d'éviter toutes inquiétudes et perturbations d'organisation du service au restaurant et des soins, le résident est tenu à informer le(a) Responsable Infirmerie Résidence ou le / la Responsable Résidence.
- 9.4 Dans le but de préserver le repos de chacun, les résidents veilleront à ne pas faire de bruit entre 22h00 et 6h00, ni dans leur appartement / chambre, ni dans la Résidence. Ils éviteront d'utiliser tout appareil bruyant (TV, radio, etc...) sauf équipement particulier adapté (casque) ou son modéré.
- 9.5 Le résident est responsable des dégâts et des détériorations provenant de son fait (engagement des tuyaux de WC, bris divers, etc.). Il est cependant strictement interdit de jeter quoi que ce soit dans les toilettes ou par les fenêtres. Les frais de réparation et de nettoyage lui seront facturés.

**10 Article : Services**

- 10.1 Le courrier entrant est distribué quotidiennement par notre personnel.  
10.2 La levée des courriers sortants est réglementée différemment par chaque maison. Votre Responsable Résidence vous renseignera sur les horaires de levée.  
10.3 Le service de la préparation et distribution des médicaments est à charge du résident, s'il a opté pour le forfait de préparation « Pillbox », selon les tarifs en vigueur<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Pas applicable à la Résidence Seniors Eisknippchen à Wiltz et la Résidence Am Park Bissen (sauf appartements seniors).

L'équipe soignante tient à jour, sur demande et contre paiement, la prescription, le renouvellement des ordonnances nécessaires au bien-être du résident et procède également à la commande auprès de la pharmacie à la distribution des médicaments.

Bien évidemment ce service est uniquement proposé au cas où le résident consulte un médecin exerçant son activité au sein de la résidence.

Le personnel ne peut être tenu pour responsable si la commande ou la livraison est refusée en raison d'une circonstance imputable au résident.

Il en est de même des demandes et d'organisation des séances de kinésithérapie ainsi que de la commande de couches qui se fera ou bien par le personnel ou bien par le résident ou bien par sa famille.

Les frais y relatifs sont bien évidemment intégralement en charge du résident.

- 10.4 Des petites emplettes peuvent se faire par le biais de notre personnel et cela selon leur disponibilité. Ce service peut être pris en charge par l'Assurance Dépendance ou sera facturé au pensionnaire.  
10.5 L'accompagnement chez un médecin est possible et sera facturé au résident selon les tarifs en vigueur (par minutes et km).  
10.6 Les frais supplémentaires relatifs aux excursions ou sorties proposées par l'équipe éducative ne sont pas inclus dans les tarifs de location et constituent des coûts supplémentaires au contrat de logement.  
10.7 Le parking « Visiteurs » est strictement réservé aux visiteurs. Les résidents ne sont pas autorisés à s'y garer<sup>3</sup>.  
10.8 Le règlement interne à l'immeuble et le règlement de voirie du site sont également à respecter et sont affichés au sein de la résidence.  
10.9 Toute revendication/réclamation éventuelle en relation avec le contrat de logement voire avec le présent règlement d'ordre intérieur est à présenter de manière écrite à le / la Responsable Résidence.

**Ce règlement d'ordre intérieur est non exhaustif et peut être, à tout moment, modifié et adapté.**

Signature précédée de la mention « lu et approuvé »

\_\_\_\_\_  
Nom et prénom du Résident / de la Résidente :

Date : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

<sup>3</sup> Pas applicable à la Résidence Ronnweiss à Rodange. Les places parking de la ville sont à utiliser en cas de besoin.



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Annexe 23 : Règlement d'ordre intérieur pour le personnel

## REGLEMENT INTERIEUR

Chers collaborateurs,

La Direction de Päiperléck et Päiperléck Services vous souhaite la bienvenue.

En tant qu'entreprise familiale luxembourgeoise, nous attachons une grande importance à l'écoute et à la satisfaction de nos clients. Pour cette raison, toutes les activités de Päiperléck et Päiperléck Services sont conçues pour maintenir et, si possible, améliorer le bien-être de nos clients grâce à un large éventail de services de qualité.

Nous veillons toujours à offrir la plus haute qualité. Afin de la rendre possible dans tous nos secteurs d'activités, certaines règles et directives sont nécessaires. Celles-ci ont été définies dans le règlement intérieur suivant et s'appliquent à l'ensemble de nos salariés.

### Article 1 - OBJET

Le présent règlement intérieur a pour objet de rappeler à l'ensemble du personnel de « Päiperléck » et « Päiperléck Services » ses droits et ses devoirs afin d'organiser une bonne collaboration dans l'intérêt de tous.

Il fixe notamment :

- les règles de discipline ;
- les principes généraux à respecter en matière d'hygiène et de sécurité ;
- la réglementation du temps de travail ;
- le respect de confidentialité.

Chaque salarié recevra un exemplaire de ce présent règlement intérieur lors de la signature de son contrat de travail.

### Article 2 - CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement s'applique à tous les salariés, sans réserve, ainsi qu'à toutes les personnes effectuant un stage, un apprentissage, un job étudiant ou toute autre personne sous contrat intérimaire ou freelance au sein de la société.

### Article 3 - EXECUTION DU CONTRAT DE TRAVAIL

Le salarié est tenu d'exécuter en bonne et due forme le travail tel qu'il est stipulé dans les descriptifs de fonction. Les salariés doivent exécuter les travaux qui leurs sont confiés par leur responsable hiérarchique, en respectant les ordres et directives qui leurs sont donnés, cette liste n'est pas exhaustive.

L'employeur se réserve le droit d'affecter le salarié à une autre fonction et/ou à un autre service, et ce, selon ses besoins tout en respectant son niveau de qualifications et sa formation.

### Article 4 - HORAIRE DE TRAVAIL

Les horaires de travail varient en fonction des besoins de la société. La durée normale du travail est de 8 heures par jour, à laquelle vient se rajouter une demi-heure de pause obligatoire mais non rémunérée, celle-ci peut être modifiée selon les besoins du service.

Pour le bien être du salarié, la durée de pause est de 45 minutes dès lors que la durée de travail journalière dépasse 9 heures de travail.

Les horaires de travail planifiés au préalable doivent être respectés, une arrivée anticipée sur le lieu de travail ne sera prise en compte par le compteur des heures. Tout dépassement des heures planifiées sera à justifier et à approuver par le supérieur hiérarchique pour qu'il soit validé.

Le salarié n'est pas autorisé d'être présent sur le lieu de travail en dehors de ses heures planifiées sauf autorisation préalable auprès du supérieur hiérarchique

Tout salarié est tenu de pointer ses heures de début et de fin de travail à l'horloge pointeuse. Chaque manque de pointage est à justifier auprès du responsable hiérarchique.

**Tout salarié qui pointe à la place de son collègue commet une faute grave, passible d'un licenciement sans préavis.**

### Article 5 - ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Le plan d'organisation de travail du mois suivant sera distribué 7 jours avant la fin de chaque mois par le responsable hiérarchique.

Les horaires et les jours de repos peuvent varier chaque mois en fonction des besoins du service.

De la même manière, à des fins organisationnelles, le planning peut être modifié en cours de mois.

Les desideratas des salariés doivent parvenir, par écrit et dûment signés, au responsable hiérarchique pour le 5 du mois précédant celui auquel ils se rapportent. Un maximum de 3 desideratas par mois est accordé, en fonction des possibilités. Si deux collaborateurs veulent changer de poste pour des convenances personnelles, ils doivent faire la demande via le formulaire "demande de changement du plan de travail", demande soumise à l'accord du responsable hiérarchique.

Les heures de dépassement du PTI ( planning de travail individuel ) résultant de convenances personnelles d'un salarié ou entre salariés ne donnent droit à aucune majoration pour travail supplémentaire.

### Article 6 - ATTESTATIONS D'HEURES

Chaque salarié est tenu de consulter ses prestations mensuelles et de vérifier ses attestations d'heures. Un double de cette fiche doit être remis signé au responsable hiérarchique.

### Article 7 - FICHES DE SALAIRES

Chaque salarié est tenu de consulter l'exactitude des informations indiquées sur sa fiche de salaire. Pour toute question ou incohérence sur la fiche de salaire, le salarié est tenu de se renseigner auprès de son supérieur hiérarchique et le cas échéant de contacter le service des Ressources Humaines via l'adresse mail Payroll@paiperleck.lu

Les suppléments pour travail de nuit, pour travail du dimanche et pour travail de jour férié légal sont payés lors du versement du salaire du mois suivant celui au cours duquel ont été effectuées les heures

correspondantes pour tout salarié du secteur d'aide et de soins et du secteur social (CCT SAS). Les suppléments pour travail des jours fériés légaux sont payés de la même façon pour les autres salariés non soumis à la convention CCT SAS.

Les fiches de paie sont envoyées mensuellement aux employés par envoi postal. Pour garantir une livraison réussie, tout changement de résidence doit être notifié immédiatement au département Ressources Humaines via remise du nouveau certificat de résidence.

### Article 8 - HEURES SUPPLÉMENTAIRES

Les heures supplémentaires sont à éviter et devront être justifiées auprès du responsable hiérarchique. Sans son accord ces heures ne seront pas prises en compte. Il est obligatoire de respecter la procédure administrative.

### Article 9 - TEMPS DE REPOS ET PAUSES

Le temps de pause est planifié par le responsable hiérarchique dans le plan de travail et doit être respecté. Dès lors que la durée de travail journalière dépasse 6 heures, une demi-heure de pause non rémunérée est obligatoire, elle est de 45 minutes quand la durée de travail journalière dépasse 9 heures. Fumer est autorisé uniquement aux endroits prévus à cet effet et en tenue civile (à l'abri des regards du public) et durant le temps de pause. Aucune pause supplémentaire n'est prévue sur la journée pour fumer.

Le non-pointage des pauses fait preuve d'abus du temps de travail et fera l'objet d'avertissements.

### Article 10 - RETARDS

Chaque retard sera à justifier auprès de son responsable hiérarchique. Les retards répétés seront passibles d'avertissements.

### Article 11 - ABSENCES

Le salarié incapable de travailler pour cause de maladie ou d'accident, s'oblige, le jour même de l'empêchement et ceci avant le début de son service, d'informer son supérieur hiérarchique ainsi que l'équipe travaillant sur place (dans les plus brefs délais).

La 2ème obligation sera que l'employeur soit en possession du certificat de maladie en version originale (volet employeur) au plus tard le **3ème jour ouvrable (lundi au vendredi) de la maladie**, l'adresse de l'envoi postal est :

**Päiperléck Services S.à r.l.**  
Département des Ressources Humaines  
19, Op Tomm  
L-5485 Wormeldange

Une copie / photo envoyée par e-mail en avance est acceptée mais ne remplace cependant pas la version originale, qui doit être envoyée dans le délai indiqué ci-dessus.

Toute absence non motivée est considérée comme absence non justifiée et sera déduite du salaire. En cas d'absences non justifiées répétées, un licenciement avec ou sans préavis sera possible.

Toute absence pour cause de maladie, même inférieure à 3 jours, doit être justifiée par un certificat médical, car l'employeur peut toujours exiger du salarié que ce dernier justifie son absence de 1 ou 2 jours. Le salarié doit toujours être en mesure de justifier ses absences quelle qu'en soit la durée.



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



Les mêmes obligations d'information sont à appliquer en cas de prolongation de la maladie, le salarié est tenu d'informer dès que possible son supérieur hiérarchique de ladite prolongation et de la durée envisagée.

Lorsque l'employeur a des doutes quant à la réalité de la maladie du salarié, il peut demander un contre-examen médical auprès d'un médecin de son choix. Le salarié ne peut pas, même durant la maladie, et sans motif valable, refuser de se présenter auprès du médecin choisi par l'employeur.

Le salarié est tenu d'envoyer le 2ème exemplaire du certificat de maladie à la :

Caisse nationale de santé  
Service Contrôle et gestion des certificats d'incapacité de travail  
L-2979 Luxembourg

#### Sorties et Contrôle pendant l'arrêt de maladie

Durant la période d'incapacité de travail, aucune sortie n'est permise les 5 premiers jours de l'incapacité de travail.

À partir du 6<sup>e</sup> jour d'incapacité de travail (pour les sorties non contre-indiquées par le médecin traitant), les horaires de sortie autorisées sont fixés entre 10h00 et 12h00 et entre 14h00 et 18h00. La personne incapable de travailler ne peut :

- Participer à des activités sportives (sauf indication médicale) ;
- Exercer une activité incompatible avec son état de santé ;
- Fréquenter un débit de boissons ou établissement de restauration, sauf pour la prise d'un repas dès le 1<sup>er</sup> jour d'incapacité de travail et sous réserve d'une information préalable à la CNS, qui peut se faire via le formulaire spécifique ou par téléphone, fax ou mail.

La société procède régulièrement à des contrôles administratifs.

#### Article 12 - CONGÉ

La demande de congé doit se faire via le formulaire « Demande de congé » auprès du responsable hiérarchique avant l'absence. Si la feuille de congé n'est pas validée, le congé n'est pas valable.

Le congé non encore pris à la fin de l'année civile (maximum 5 jours) peut être reporté au maximum jusqu'au 31 mars de l'année suivante, si l'employeur n'a pas été en mesure de lui accorder.

L'employeur peut refuser d'accorder une suite favorable à la demande de congé, si celle-ci est incompatible avec les besoins de service.

La majorité des congés (25 jours de congé) est à planifier pour toute l'année jusqu'au 15 novembre de l'année précédente pour les salariés sous convention collective SAS.

Le délai de réponse pour les demandes de ces 25 jours de congé est jusqu'au 31 décembre de l'année précédente.

Les demandes de congés des jours restants peuvent être faites courant l'année, le délai de réponse sur ces demandes de congé est de six semaines.

17 jours de congés sont à planifier jusqu'au 15 novembre de l'année précédente pour les salariés hors convention collective SAS.

Un maximum de 3 semaines et 3 week-ends peut être accordé en fonction des disponibilités du service.

#### Article 13 - CONGÉ EXTRAORDINAIRE

Toute demande de congé extraordinaire doit être faite avec la **remise simultanée du certificat attestant l'évènement** (ou dans les plus brefs délais si celui-ci est remis le jour de l'évènement).

#### Article 14 - CARTES D'IMPOT

Dès réception de la fiche de retenue d'impôt, chaque salarié doit, après vérification, remettre la fiche à l'employeur dans les plus brefs délais. Dans le cas d'un non dépôt de la FRI, l'employeur est obligé d'appliquer le taux d'imposition de 33 % pour l'année en cours. Chaque année, le salarié reçoit une nouvelle carte d'impôt qu'il doit vérifier et remettre dans les plus brefs délais au service RH.

#### Article 15 - PROTECTION DES DONNEES

Nous assurons que les données suivantes de nos salariés seront collectées et traitées d'une manière strictement confidentielle :

##### Données d'identification

Nom de naissance, nom d'époux(-se), prénom, sexe, date et lieu de naissance, nationalité, coordonnées (adresse, numéro de téléphone personnel, adresse électronique et nom et numéro de téléphone de la personne à contacter en cas d'urgence), copie d'une pièce d'identité, copie de l'attestation de sécurité sociale, copie de votre carte d'identité, copie de votre permis de conduire (si cette information est pertinente dans le cadre du poste), photos, données bancaires...

##### Données sociales

Numéro de permis de travail, numéro de sécurité sociale et, le cas échéant, taux d'invalidité...

##### Situation familiale

Etat civil, nom, prénom et date de naissance de votre époux(-se) ou partenaire, nom, prénom et date de naissance des enfants, informations en matière d'assurance, de retraite et de bénéficiaire en matière de prévoyance...

##### Formation et carrière

Diplômes et certificats de formation, langues étrangères parlées, curriculum vitae (détaillant votre expérience professionnelle et le cas échéant, la formation continue), situation en termes de mobilité et gestion du plan de carrière, suivi de l'évaluation annuelle des performances...

##### Vie professionnelle

Contrat à durée déterminée, contrat à durée indéterminée, emploi à temps partiel ou à temps plein, date d'embauche, date de résiliation du contrat, département, numéro d'identification du salarié, intitulé du poste, numéro de téléphone et adresse électronique, horaires de travail, absence (notamment, congés maladie, congés ou absences spéciaux, congés maternité, congés parentaux), congés payés (le cas échéant) et RTT, justificatifs pour absences autorisées (acte de décès, mariage, facture pour déménagement, certificat médical pour enfants malade, feuille d'arrêt de travail)...

##### Situation économique et financière

Déductions fiscales et retenues à la source, niveau de salaire, suivi du salaire et autres éléments de rémunération, paiements afférents, cotisations à la caisse de retraite, coordonnées bancaires, avis à tiers détenteur...

Lors de la collecte et du traitement des données personnelles, nous informerons nos salariés de la finalité du traitement, des destinataires des données, des transferts éventuels, de la durée de conservation de vos données et de vos droits. En outre, seules les données nécessaires au traitement sont collectées. Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour tenir à jour les données et pour que les données inexactes soient effacées ou rectifiées. Nous conserverons les données pendant la période nécessaire aux fins du traitement des données, conformément aux dispositions légales.

Dans le cadre de la mise à jour des données personnelles, les salariés doivent signaler toute modification (changement d'adresse, téléphone, état civil etc.) au service des Ressources Humaines dans les plus brefs délais. Chaque salarié doit être détenteur d'un titre de séjour, d'une carte d'identité valable et d'un lieu de résidence valable.

Pour toute question éventuelle, n'hésitez pas à contacter la Déléguée à la Protection des Données.

#### Article 16 - LA RELATION CLIENTELE

##### DONS, CADEAUX ET DONATIONS

Ce paragraphe se base sur l'article 493 du Code pénal, sanctionnant pénalement l'abus de faiblesse d'une personne vulnérable, ainsi que sur l'article 909 du Code civil qui interdit à une personne traitant une personne mourante de bénéficier des dispositions testamentaires faites par cette dernière pendant le cours de cette maladie ou de sa dépendance.

Chaque salarié travaille dans un cadre très spécifique demandant une certaine vigilance.

Quotidiennement, les collaborateurs dans l'exercice de leur fonction, aident les clients qui en retour leur en sont reconnaissants.

Cette gratitude et l'état de faiblesse des clients ne peuvent en aucune façon et à aucun moment être exploités par les collaborateurs et c'est pour cette raison que la société prescrit à ses collaborateurs les règles suivantes :

- Le collaborateur n'est pas supposé aborder le sujet « succession » avec le client ;
- Le cas échéant, si un collaborateur devait être intégré dans le testament d'un client, il devrait refuser sa partie successorale ;
- Le collaborateur est informé qu'en acceptant sa partie successorale, il risque d'être licencié ;
- Il est interdit de se faire inviter par un client pendant et en dehors de son temps de travail pour des sorties qui pourraient représenter des sommes importantes ou conséquentes. Les visites privées à titre exceptionnel sont soumises à l'accord du responsable hiérarchique ;
- Le salarié peut accepter un pourboire du client, mais il doit le déposer dans la caisse du service instaurée à cet effet. La personne qui accepte un pourboire doit inscrire le montant dans le livre « Pourboire ». Le pourboire n'est pas redistribué en espèces aux salariés ;
- Il est censé contribuer au bon climat de l'équipe, comme par exemple :
  - > Profiter d'un repas entre collègues ;
  - > Cadeaux pour événements (Naissances, Mariages, etc. pour les collègues) ;
  - > Achats pour les besoins du service tel que : machine à café, café, sucre, machine à soda, sucreries, etc...
- Les petits présents offerts par le client en dessous de 20 € sont tolérés ;
- Un cadeau de valeur supérieure à 20 € est à refuser impérativement. Au-delà de cette somme,



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

la Direction doit donner son accord ;

- Les objets appartenant au client décédé, peuvent faire objet de donation, avec l'accord préalable des membres de la famille ou du représentant légal ainsi que de la Direction respectivement du département juridique. Toute donation doit être documentée et signée par les différentes parties ;
- Chaque abus, profit ou vol est considéré comme faute grave et fera l'objet d'un licenciement immédiat.

#### SECRET PROFESSIONNEL ET COMMUNICATION

Durant sa période d'occupation au sein de l'entreprise, chaque salarié est confronté à de nombreuses questions de la part de la famille, des visiteurs, des amis, ou des colocataires.  
Il est strictement interdit de divulguer ou de communiquer des informations sur le client, à savoir par exemple son état de santé ou sa situation privée ainsi que des informations concernant la société comme la situation financière, les projets en cours, les prix et/ou conditions avec les partenaires ainsi que toute information concernant le personnel.

Les seules personnes autorisées à communiquer ce type d'information sont les responsables hiérarchiques.

Chaque salarié est aussi tenu de ne pas communiquer sur les procédures internes ou toute autre information recueillie en dehors du cadre professionnel.

De même que les responsables hiérarchiques ne sont pas tenus de transmettre des informations à leur équipe tant que cette information n'est pas officielle respectivement tant qu'ils n'ont pas reçu l'accord pour le faire.

En cas de manquement à la déontologie professionnelle, ou au règlement intérieur, le salarié est passible de sanctions disciplinaires.

Dans le même contexte, il est défendu aux salariés d'allouer leurs services, sous quelque forme que ce soit, à une entreprise concurrente.

Il est strictement interdit de tutoyer les clients. Une telle pratique sera sanctionnée.

Il est interdit de poster des photos des clients ou des informations internes à la société sur des réseaux sociaux tels que FACEBOOK, INSTAGRAM, MESSENGER etc.... De même, les enregistrements audios sont strictement interdits.

De manière générale, il est interdit de photographier les clients en dehors du contexte professionnel.

Dans le cas ou des clichés sont pris dans un but purement professionnel, ils doivent être intégrés dans le dossier du client et ensuite supprimés sur les outils informatiques.

#### Article 17 - VISITES MEDICALES OBLIGATOIRES

En application du règlement Grand-Ducal du 17 juin 1997, le salarié est tenu de se soumettre aux visites d'embauche, périodiques ainsi que lors d'une reprise après une longue phase de maladie. Le temps passé à ces différentes visites, étant pris sur les heures de travail, est rémunéré au total d'1h30.

Ces examens sont obligatoires, (Art.L.326-1) le refus de s'y soumettre constitue donc une faute. Renouvelée après une mise en demeure, elle prend un caractère de gravité justifiant un licenciement.

Si le salarié a été déclaré inapte à l'occupation envisagée par l'employeur lors de l'examen d'embauche, le contrat se trouve en conséquence résilié de plein droit.

Pour la sécurité des salariés et par rapport à leur fonction, les vaccins sont conseillés et sont à la charge du salarié.

#### Article 18 - ACCIDENT DU TRAVAIL ET/OU DE TRAJET

Tout accident, survenant pendant le temps de travail et sur le trajet d'aller et de retour entre le domicile et le lieu de travail est à déclarer à son responsable, dans les plus brefs délais ou au plus tard à la fin de poste le jour de la survenue de l'accident, le cas échéant accompagné du certificat médical. La déclaration d'accident sera complétée par le travailleur désigné.

Les frais matériels sont pris en charge sous condition. Consultez le site internet www.aaa.lu.

#### Article 19 - UTILISATION DE L'OUTIL INFORMATIQUE ET TÉLÉPHONE PRIVÉ

L'usage du téléphone privé est interdit durant le temps de travail.

Pour le personnel travaillant en structure, le téléphone portable est rangé au vestiaire.

L'utilisation du téléphone privé, pour le personnel travaillant au domicile des clients, peut être envisageable seulement si dysfonctionnement du téléphone professionnel.

Sauf autorisation particulière, le matériel informatique est exclusivement réservé aux activités professionnelles. L'employeur dispose de ce fait d'un droit de contrôle et de visite du réseau de l'entreprise des données ou des programmes à caractère personnel sans autorisation.

Tout salarié est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour l'exécution de son travail.

Il est interdit, de télécharger des documents depuis le réseau de l'entreprise et de les stocker. Une exception est faite pour des documents dont l'utilisation est nécessaire dans le cadre de l'activité professionnelle. Il en est de même pour les copies des fichiers informatiques et/ou l'utilisation du papier de l'entreprise à des fins personnelles.

Toute infraction à cette règle fera l'objet d'une sanction.

Nous attirons particulièrement l'attention sur le fait que les consultations, téléchargements, transmissions et/ou le stockage des documents illicites, pornographiques seront immédiatement sanctionnés par une procédure de licenciement, ainsi que d'un dépôt de plainte pénale auprès des autorités de police.

Les communications électroniques (y compris le courrier et l'accès Internet) sont réservées aux activités professionnelles. L'employeur est néanmoins disposé à tolérer un usage raisonnable à des fins privées, à condition que cet usage ne nuise pas à la productivité du salarié, ne soit pas susceptible de causer un dommage à l'infrastructure informatique de la société ou d'en altérer le fonctionnement, par exemple en saturant le réseau et que cet usage soit en conformité avec les instructions données par la société.

Le salarié est informé que :

- Les communications électroniques sont enregistrées et archivées à travers le backup ;
- L'employeur peut, conformément à la législation en vigueur et aux dispositions du présent règlement intérieur, procéder aux contrôles périodiques sur l'usage de la messagerie

électronique du salarié dans le cadre de son activité professionnelle.

Tout ce qui n'est pas identifié comme « privé » ou « personnel », est réputé être professionnel, de sorte que l'employeur peut y accéder.

Le non-respect des règles citées ci-dessus constitue un motif de sanction pouvant aller jusqu'au licenciement.

#### Article 20 - UTILISATION DE LA VOITURE DE SERVICE

Une voiture de société est mise à disposition dans le cadre de certaines fonctions. Il est rappelé que tout conducteur est responsable de la bonne conduite du véhicule, doit faire preuve de bonnes mœurs et est tenu de respecter le code de la route, ainsi que les remarques suivantes :

- l'usage du véhicule est strictement limité à l'utilisation professionnelle ;
- être titulaire d'un permis de conduire valable (justificatif demandé dès l'embauche) ;
- adopter une conduite prudente ;
- le salarié est seul responsable des amendes et infractions qui lui incombent ;
- si lors d'un accident, avec dégâts matériels, la responsabilité du salarié est mise en cause, la franchise de l'assurance du 1er accident dans une période de 24 mois sera réglée par l'employeur ;
- en cas d'un deuxième accident sur une période de 24 mois, dont le salarié lui-même est responsable, l'entière de la franchise sera à ses propres frais.

En cas d'accident dans lequel la responsabilité du salarié n'est pas engagée, les frais sont pris en charge par l'assurance de l'employeur.

Les procès-verbaux pour n'importe quelle infraction sont à payer par le salarié concerné. Une preuve de paiement doit être envoyée au Gestionnaire des Voitures de Service dans un délai de 3 jours ouvrables. Au cas où le paiement n'a pas été effectué, les amendes seront déduites du salaire du salarié, suivi par un avertissement, respectivement l'employeur se réserve de remplir le certificat de contestation et de transmettre les coordonnées du salarié conducteur au moment de l'infraction aux autorités de police.

L'employeur est autorisé - pour des cas exceptionnels - à demander au salarié de prendre son véhicule personnel pour effectuer les trajets requis au vu de son planning.  
À ce titre un courriel écrit sera adressé au salarié comprenant les horaires précis.

En cas d'urgence (et dans l'impossibilité pour le chargé de faire un courriel), ce dernier devra faire un récapitulatif par écrit dès que possible et au plus tard le lendemain de l'usage.  
Il appartiendra alors au salarié de répondre par écrit également.

Dans le prédict cas, le salarié confirme et s'engage expressément envers l'employeur que le véhicule utilisé (personnel ou d'un tiers) ainsi que les documents de bord sont conformes et valables à la législation actuellement en vigueur et qu'il dispose qu'un permis valable lui permettant de satisfaire ces trajets.

En tout état de cause, le salarié s'engage également à ceci pour tout ce qui concerne les trajets professionnels ainsi que les trajets effectués dans l'intérêt prouvé de la profession



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



### Article 21 - MAÎTRISE DE LA LANGUE LUXEMBOURGEOISE

La langue d'usage au sein de « Päiperléck » et « Päiperléck Services » est le luxembourgeois.

Tout collaborateur est tenu d'apprendre la langue luxembourgeoise comme stipulé dans le contrat de travail. Afin de rendre accessible les cours, la société met à disposition des cours de luxembourgeois internes payants, organisés par un professeur sur les différents lieux de travail de la société.

Toute personne ne pratiquant pas le luxembourgeois est tenue de s'y inscrire. Le cas échéant le salarié est obligé de s'inscrire auprès d'un organisme externe et de remettre une attestation.

Si la personne a déjà atteint le niveau B2, il est obligatoire de remettre un certificat de réussite au service Ressources Humaines.

A partir de la signature de ce règlement, le salarié doit atteindre le niveau B2 dans les 2 ans et demi au plus tard. Toute dérogation à la présente obligation requiert une autorisation écrite d'un membre de la Direction.

### Article 22 - GESTION DES PLAINTES

Afin de répondre à la demande du Ministère concernant la mise en place d'un mécanisme formalisé de gestion des plaintes, un document intitulé « Formulaire de réclamations » a été mis à disposition de nos bénéficiaires.

En tant que collaborateur, nous attendons de vous que vous restiez plus que jamais à l'écoute de nos clients.

Aussi si dans le cadre de la prise en charge vous êtes confrontés au mécontentement d'un de nos clients, il est de votre rôle de recueillir cette plainte, de la faire remonter à votre responsable hiérarchique et de proposer ce document, qui est à votre disposition sur le serveur Public.

### Article 23 - REGLES D'HYGIENE, REGLE DE SECURITE ET RESPECT DES PROCEDURES

#### RESPECT DE LA LEGISLATION ET DES PROCEDURES INTERNE

Il est strictement interdit d'agir de façon illégale, même dans l'intérêt de l'entreprise ou à la demande d'un supérieur hiérarchique.

Il incombe à chaque salarié d'assumer les responsabilités suivantes :

- Toujours se comporter conformément aux lois applicables, au présent règlement, ainsi qu'aux procédures internes à l'entreprise ;
- Se familiariser avec les règles et normes qui s'appliquent à votre fonction ;
- Solliciter l'aide de votre supérieur en cas de doute ou de question, appliquer le principe de précaution : s'arrêter, réfléchir et demander avant d'agir ;
- Signaler rapidement les éventuelles infractions ou demande d'infraction à une loi, à un règlement ou à une norme ;
- Coopérer pleinement aux enquêtes de l'entreprise relatives à d'éventuelles violations, infractions ou incidents.

#### REGLES EN MATIERE D'HYGIENE ET DE SANTE AU TRAVAIL

Chaque salarié est tenu de maintenir dans un état de propreté impeccable, les lieux de travail, les vestiaires et les toilettes.

Päiperléck S.A.S.  
Aides et Soins à Domicile - Résidences Seniors  
Rue Social & Administratif - 16, Cité Terno, 10487 Wormeldange-Haut, 16, 24 25 - Fax 24 25 90 03  
R.C.S. Luxembourg 140728 - Banque TVA LU 23323353 | Agrément N° 30264606  
Membre 2008/1153/04 Capital social de 12.500 euros  
Conventionné par la CNS et agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

Versée 1/2023  
Page 11 sur 14



Les prescriptions en matière d'hygiènes doivent être respectées à chaque instant.

Tout manquement relatif à la propreté et à l'hygiène sera considéré comme une faute grave, le caractère particulier de notre activité exigeant une discipline absolue dans ces domaines.

#### REGLES EN MATIERE DE SECURITE

Tous les salariés doivent collaborer avec la Direction, le travailleur désigné et le délégué à la sécurité afin de prévenir et limiter voire exclure les accidents de travail, les incendies ou tout autre incident pouvant se produire.

Le non-respect de n'importe quelle règle de sécurité par un salarié peut être considéré comme une faute pouvant entraîner une exclusion définitive.

#### PREVENTION DES ACCIDENTS

Le salarié, victime d'un accident, d'un incident ou témoin d'une situation dangereuse est tenu, dans la mesure du possible, d'en avertir son supérieur et de donner une description écrite des faits. Le salarié doit signaler toute blessure, même légère, et se faire assister par le personnel qualifié, désigné par la Direction. L'inscription par un sauveteur secouriste du travail dans le registre des premiers soins est obligatoire.

Dans chacune de ses tâches de travail, le salarié est directement et personnellement responsable de sa propre sécurité ainsi que de la sécurité des autres personnes présentes. Tous les salariés sont tenus d'observer les règles suivantes :

- Connaître et observer les règles de sécurité ;
- Réaliser le travail de manière sécuritaire, en respectant les règles de sécurité et les procédures de l'entreprise ;
- Porter les Equipements de Protection Individuelles (EPI) ;
- Observer et signaler toute situation ou équipement dangereux à son responsable ou au travailleur désigné ;
- Appliquer le principe de vigilance partagée pour informer les collaborateurs d'une pratique ou situation peu sécuritaire ;
- Ne pas utiliser un équipement ou effectuer une tâche de travail pour lequel/laquelle le salarié n'a pas d'autorisation ou d'habilitation (exemple : travaux d'ordre électriques) ;
- Reporter tout accident, incident ou situation dangereuse à son responsable et au travailleur désigné ;
- Se référer aux procédures, fiches de postes et fiches de données de sécurité des produits chimiques utilisés ;
- Rapporter immédiatement à son responsable, tout défaut mécanique ou électrique, tout équipement ou outillage défectueux ainsi que toute situation dangereuse ;
- Les protections sur les machines ne doivent pas être retirées ;
- En cas de doute, appliquer le principe de précaution : s'arrêter, réfléchir, demander avant d'agir.

#### PROTECTION INCENDIE

Tout le personnel doit s'abstenir de commettre des actes pouvant favoriser les départs de feu ou les incendies. Les salariés doivent manier avec précaution les matières dangereuses.

Chacun est tenu de respecter en particulier les points suivants :

- Les issues de secours, les chemins d'évacuation et le matériel de secours (extincteurs, RIA, etc.) doivent être libres et accessible à chaque instant ;

Päiperléck S.A.S.  
Aides et Soins à Domicile - Résidences Seniors  
Rue Social & Administratif - 16, Cité Terno, 10487 Wormeldange-Haut, 16, 24 25 - Fax 24 25 90 03  
R.C.S. Luxembourg 140728 - Banque TVA LU 23323353 | Agrément N° 30264606  
Membre 2008/1153/04 Capital social de 12.500 euros  
Conventionné par la CNS et agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

Versée 1/2023  
Page 11 sur 14



- Les équipements de lutte contre l'incendie sont localisés de manière stratégique et ne peuvent être utilisés que pour faire face aux risques ou aux incendies déclarés ;
- Toute utilisation d'un équipement de secours doit être signalée à son responsable
- Signaler immédiatement tout risque d'incendie à son responsable ;
- Connaître l'emplacement des extincteurs, des issues de secours et du point de rassemblement.

#### PRESENTATION PROFESSIONNELLE

Nous accordons une importance toute particulière à l'image que nos collaborateurs renvoient à nos clients. Afin que celle-ci soit le reflet de notre professionnalisme chaque salarié se doit de respecter les consignes suivantes :

- Hygiène personnelle irréprochable ;
- Port de la tenue de travail propre et non froissée et d'un pantalon uni, sobre, non troué pour les collaborateurs ne disposant pas du pantalon de travail ;
- Cheveux attachés (exception faite des postes administratifs) ;
- Couleurs de cheveux originales prohibées (vert, bleu, rose, violet, rouge) ;
- Pas de maquillage à outrance pour les femmes ;
- Barbe soignée pour les hommes et ne pas dépassant pas les 2cm ;
- Port de bijoux interdit (exception faite des postes administratifs) ;
- Piercing interdit (tolérance uniquement pour les boucles d'oreilles ne dépassant pas le lobe, les élargisseurs d'oreilles doivent être fermés) ;
- Les tatouages sur les parties visible du corps (avant-bras, mains et cou) ne sont pas autorisés ;
- Port de chaussures fermées, anti-dérapantes, maintenues au talon et n'excédant pas 4cm obligatoire (exception faite des postes administratifs) ;
- Ongles coupés court, sans vernis ni gel (exception faite des postes administratifs) ;
- Blessures recouvertes par un pansement occlusif et d'un gant (si situées au niveau des mains).

### Article 24 - ALCOOL ET PRODUITS STUPEFIANTS

Le salarié n'est pas autorisé à prendre son poste de travail en état d'ébriété ou sous l'emprise de stupefiants (y compris médicaments ayant une influence similaire).

La consommation de boissons alcoolisées et de substances illicites sur les lieux de travail est strictement prohibée :

- Dépistage préventif :

Le salarié marque son accord pour un dépistage préventif par l'employeur sur le lieu de travail dans le cadre d'une campagne de dépistage parfaitement bien déterminée quant aux sites et postes en question. En cas de résultat positif du test, le salarié est averti que les mêmes conséquences que celles renseignées en cas de dépistage (suspicion) sont applicables.

- Dépistage en cas de suspicion :

En cas de doute de la part de l'employeur, le salarié s'engage à se soumettre à une prise de sang, voire tout autre test (à effectuer par un professionnel de santé ou l'employeur) permettant de prouver la non présence/présence des substances mentionnées ci-dessus. En cas de refus non motivé, le salarié pourra faire l'objet de sanctions disciplinaires tel que prévu dans le présent règlement.

L'employeur se réserve, également le droit d'entamer toutes démarches nécessaires (auprès des différentes autorités/administrations concernées) en cas de doute, voire en cas de problème.

Toute infraction à ces deux dispositions est passible d'un renvoi immédiat. L'attention du salarié est attirée sur le fait qu'en cas de dommages-dégâts-accidents en lien (même indirect), l'employeur pourra se

Päiperléck S.A.S.  
Aides et Soins à Domicile - Résidences Seniors  
Rue Social & Administratif - 16, Cité Terno, 10487 Wormeldange-Haut, 16, 24 25 - Fax 24 25 90 03  
R.C.S. Luxembourg 140728 - Banque TVA LU 23323353 | Agrément N° 30264606  
Membre 2008/1153/04 Capital social de 12.500 euros  
Conventionné par la CNS et agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

Versée 1/2023  
Page 11 sur 14

Päip.....

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



retourner contre le salarié pour les questions de responsabilité et réparation.

**Article 25 - EFFETS PERSONNELS**

Le salarié est tenu de maintenir un ordre au sein des vestiaires. Les effets personnels doivent être enfermés dans les casiers prévus à cet effet.

La société décline toute responsabilité en cas de vol dans les vestiaires.

**Article 26 - VÊTEMENTS PROFESSIONNELS ET OUTILS DE TRAVAIL**

L'employeur fournit des vêtements et outils de travail à qui de droit. Le salarié doit impérativement respecter l'outil de travail à sa disposition et doit particulièrement veiller à observer les directives et conseils d'utilisation des constructeurs de matériels, des responsables hiérarchiques et de la Direction.

Le salarié s'abstiendra de faire du matériel un usage non conforme à sa destination finale.

Chaque collaborateur est dans l'obligation de porter la tenue professionnelle mise à disposition lors de sa prise de fonction. Le modèle de tenue « été » prévu pour les collaborateurs soignant ne peut être porté que de juin à septembre.

Le salarié s'interdit de procéder à toute copie de fichier informatique et/ou papier interne à l'entreprise pour des utilisations ou applications personnelles.

Tous les biens mis à la disposition du personnel pour l'exercice de sa fonction sont à remettre en bon état. Le cas échéant les coûts relatifs lui seront facturés.

**Article 27 - DEGATS CAUSES PAR LE PERSONNEL**

Bien que l'employeur supporte les risques engendrés par l'activité de l'entreprise, le salarié supporte les dégâts causés par ses actes volontaires ou par sa négligence grave. (Art.L.121.9.)

Les dégâts causés aux objets du salarié restent à sa propre charge, sauf en cas de dommages corporels.

**Article 28 - CHARTE DES BONNES RELATIONS HUMAINES AU TRAVAIL**

Toute personne de l'entreprise s'engage à adopter une attitude respectueuse vis-à-vis de l'autre, et d'être un bon collègue.

Chaque salarié participe activement aux bonnes relations humaines afin de créer un environnement professionnel adapté au bien-être au travail.

D'autre part, chaque salarié peut, sous le sigle de la confidentialité, adresser par écrit ou oralement en termes respectueux ses suggestions, réclamations ou demandes au responsable hiérarchique qui se chargera, au besoin de transmettre à la Direction.

Les dossiers seront traités avec bienveillance, confidentialité et objectivité.



**Article 29 - HARCELEMENT MORAL**

L'employeur ne tolère aucune forme d'harcelement moral.

Il est interdit par le code de travail et le code pénal de discriminer un salarié en raison de sa religion, ses convictions, son orientation sexuelle, son âge, son handicap, son appartenance ou sa non-appartenance vraie ou supposée à une race ou ethnique, et de son sexe.

Chaque salarié a la responsabilité de veiller à ce que de tels actes d'harcelement ne se produisent pas sur le lieu de travail et de dénoncer chaque acte dont il aurait connaissance et ce sans aucun délai.

**Article 30 - HARCELEMENT SEXUEL**

L'employeur et le salarié, de même que tout client ou fournisseur de l'entreprise, doivent s'abstenir de tout fait de harcèlement sexuel à l'occasion des relations de travail (Art.L.254-4.).

Chaque salarié a la responsabilité de veiller à ce qu'aucun acte d'harcelement ne se produise sur le lieu de travail et de dénoncer chaque acte dont il aurait connaissance et ce sans aucun délai.

**Article 31 - RESPECT DES LOCAUX DE L'ENTREPRISE**

Il est interdit au salarié d'introduire des personnes étrangères dans les locaux de la société, sauf autorisation expresse de la Direction et/ou du responsable hiérarchique.

Les anciens salariés sortants doivent demander l'autorisation de la Direction et/ou du responsable hiérarchique afin de pouvoir entrer dans les locaux de l'entreprise. Le personnel actif doit également demander une autorisation afin de pénétrer dans les locaux en dehors des heures de travail.

**Article 32 - VOL ET COURAGE CIVIL**

Les matériaux ou marchandises empruntés sans autorisation de la Direction seront assimilés à un vol. Tout salarié pris en flagrant délit de vol sera immédiatement licencié pour faute grave selon la législation en vigueur.

Le fait de ne pas couvrir des personnes commettant des actes nuisibles à l'ensemble du personnel (vols, dégradation de matériel, etc.) ne sera pas considéré comme de la délation, mais plutôt comme un acte de courage civil. Ce courage est du devoir de chacun afin de protéger le droit et le bien de tout un chacun.

**Article 33 - DISCIPLINE ET COMPORTEMENT**

Les salariés ont pour obligation de :

- Se conformer aux instructions de leur supérieur hiérarchique ou toute personne habilitée à organiser, diriger, surveiller et contrôler l'exécution du travail ;
- Respecter les collègues et les clients ;
- Respecter les différences de personnalité et culturelles des collègues ;
- Cultiver l'esprit d'équipe ;
- De manière générale, le salarié doit se comporter d'une façon qui ne nuit pas à l'intérêt ou à la renommée de l'établissement ;
- Remplir consciencieusement les devoirs et charges qui lui sont confiés.



**CHARTRE QUALITE INTERNE**

- Les clients sont à traiter, comme nous souhaiterions l'être ;
- Le client est au centre des actions. Il doit être accepté et respecté dans toute son individualité. Ceci est une priorité. Pour acquiescer une relation de confiance et de respect mutuel, il faut soutenir et améliorer les activités de la vie quotidienne de nos clients ;
- Les différences sociales, culturelles et/ou autres ne constituent pas une barrière. Le respect et la tolérance mutuelle marquent la relation entre le personnel soignant et le client ;
- Etant hôte dans les chambres des clients, le personnel doit respecter leur sphère privée ainsi que leur intimité. Cela implique le respect de l'environnement du client lors des soins ;
- L'être humain est à la base autonome et responsable de ses propres actes. Si la responsabilité et l'autonomie d'un client viennent à être réduites, il incombe de le conseiller, de le soutenir et de le motiver dans les actes de la vie quotidienne.

**Article 34 - DIFFERENTES SANCTIONS**

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa gravité et/ou de sa répétition, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions classées ci-après par ordre d'importance :

- Observation écrite ou rappel à l'ordre ;
- Avertissement écrit ;
- Licenciement ;
- Licenciement pour faute grave sans travail.

**Article 35 - FIN DU CONTRAT DE TRAVAIL ET LICENCIEMENT**

Les résiliations des contrats de travail se font d'après les dispositions et suivant les modalités de la loi modifiée du 24 mai 1989 sur le contrat de travail ainsi que dans le Code du Travail Luxembourgeois. Outre les cas déjà énumérés dans la présente, constitue une faute grave justifiant la résiliation pour motif grave suivant l'article 27 de la loi modifiée du 24 mai, notamment les faits suivants :

- L'accomplissement intentionnel ou par négligence grave d'un préjudice matériel et/ou moral, physique soit direct, soit indirect à l'entreprise ;
- L'accomplissement d'actes d'improbité, de voies de fait ou d'injures graves à l'égard de toute personne ;
- La corruption ;
- L'abus de confiance ;
- L'accomplissement d'actes d'atteinte à la pudeur ou à l'ordre public ;
- La consommation de boissons alcoolisées ou de substances illicites pendant les heures de travail ;
- La perturbation du bon fonctionnement de l'entreprise par le biais de propagandes ou d'agitations de toutes sortes ;
- Le refus d'exécution d'une tâche rentrant dans la fonction de travail contractuellement prévue ;
- Le manquement grave aux consignes de sécurité et/ou d'hygiène ;
- Emission d'une fausse déclaration
- Manque de transparence concernant sa capacité à exercer sa fonction





Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration





**À RÉMETTRE AU SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES**

Le salarié reconnaît avoir reçu le Règlement Intérieur et s'engage à le respecter.  
Les dispositions du Règlement Intérieur font partie intégrante du contrat de travail.

NOM : .....

Prénom: .....

Prière de signer avec la mention « Lu et approuvé(e) »

Signature: .....

Date: .....

**ANNEXE SOINS ET FOYER**

**ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL**

Les remplacements non prévus et les modifications du plan initial, seront compensés par les suppléments prévus dans la convention collective.

**TRANSMISSIONS**

Les soignants doivent en début de chaque poste prendre connaissance des dernières transmissions relatives à l'état de santé des clients. Les informations doivent rester utiles et ciblées. Ce temps précieux doit servir à déceler des situations anormales ou non habituelles de l'état de santé du client. Il est strictement interdit de consulter son téléphone portable durant la transmission.

**PAUSES DE NUITS OU EN SOINS A DOMICILE**

Afin de rester disponible pour les résidents, les heures de pauses peuvent être fractionnables. Quand les soins se font à domicile, le salarié prend sa pause au moment prévu sur sa planification (pause non prise forcément au bureau).

**COMMUNICATION AUX MEMBRES DE LA FAMILLE**

L'IDE en poste a uniquement le droit de transmettre des informations sur le client à la personne de confiance. Le suivi et la prise en charge globale du client font l'objet d'une communication réservée au responsable hiérarchique (ou à défaut à son Back Up).

**ANNEXE RESTAURATION**

**ORGANISATION ET CONDITIONS DE TRAVAIL**

Les salariés travaillant dans le secteur restauration sont régis par la convention collective HORESCA.

Les dimanches ne sont pas rémunérés. Leur compensation sera faite par 1 jour de congé supplémentaire par 10 dimanches travaillés.

## ANNEXE ADMINISTRATION

### ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

L'horaire mobile permet au salarié d'aménager son horaire et la durée de travail journalière selon ses convenances personnelles dans le respect toutefois des besoins du service et des souhaits justifiés des autres salariés (Art.L. 211.7).

La durée normale de travail est de 8 heures par jour et de 40 heures par semaine. Dans le cadre de l'horaire mobile, les plages sont déterminées comme suit :

Plage horaire fixe, présence obligatoire

09h00 à 11h30 14h00 à 16h00

Plage flexible, à aménager selon convenances avec l'accord du supérieur hiérarchique

entre 07h30 et 09h00 entre 16h00 et 18h30

La durée de travail maximale ne peut dépasser dix heures par jour, ni quarante-huit heures par semaine. (cf. Art.L.211-12)

La permanence téléphonique de l'accueil et secrétariat est à garantir entre 8h30 et 17h30.

### TEMPS DE PAUSES

Les jours de repos sont les samedis et dimanches.

Dans le cas où la durée de travail journalière est supérieure à six heures, le salarié doit faire une pause minimale de 30 minutes par jour (Art.L.211-16). Si les 30 minutes ne sont pas prises entièrement, elles seront décomptées automatiquement.

Chaque pause cigarette en dehors de la pause de midi doit être pointée.

**Les heures supplémentaires doivent être accordées et justifiées par le supérieur hiérarchique**



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 24 : Formulaire de contact en cas d'urgence pour un collaborateur

### CONTACT EN CAS D'URGENCE-COLLABORATEUR

Nom salarié : \_\_\_\_\_  
Prénom salarié : \_\_\_\_\_  
Code salarié : \_\_\_\_\_  
Fonction : \_\_\_\_\_  
Site : \_\_\_\_\_

En cas d'urgence, je soussigné(e) \_\_\_\_\_ autorise la société \_\_\_\_\_ à avertir la personne ci-dessous :

#### **Personne de contact en cas d'urgence**

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

Relation :  Conjoint(e)  Parent/Frère/Sœur  Autre : \_\_\_\_\_

Numéro téléphone (préfixe + numéro) : + \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Signature salarié(e) : \_\_\_\_\_

L'information fournie sur ce formulaire sera utilisée uniquement en cas d'urgence médicale et seulement si le collaborateur en question est incapable de fournir cette information aux services d'urgence. La justesse des renseignements fournis demeure la responsabilité du collaborateur, ce dernier est responsable de les mettre à jour auprès du service Ressources Humaines en cas de changements.

Je reconnais et m'engage à ce que l'entreprise n'ait ni l'obligation ni la responsabilité d'avertir la personne de contact.

Ce formulaire sera traité de façon **strictement confidentielle**.

# Annexe 25 : Communication sécurité

**Communication sécurité**

Novembre 2023

## L'Humanitude® est basé sur 4 piliers :

**Le regard**

**La parole**

**Le toucher**

**La verticalité**

## L'Humanitude® repose sur 4 principes :

**Zéro soin de force sans abandon de soin**

**Lieux de vie, lieux d'envie**

**Envie = projet de vie**

**Les actes gratuits**

### Focus sur un des principes de l'Humanitude® : Zéro soin de force sans abandon de soin



**La boîte à outils :  
150 techniques de soins**

- Préliminaires au soin
- 2 min vraies «non-soin» pour accéder ou consentement ou au refus & ôter les barrières limitantes
- Toc-Toc / Ding-dong
- Accroche visuelle en tunnel, pacification verbale puis sensorielle
- Rebouclage sensoriel
- Recherche du relâchement tonique = maintenu par au moins deux entrées sensorielles
- Consolidation émotionnelle
- Marquage de reconnaissance positive (mémoire émotionnelle non altérée : la plus forte)



### Prévention des chutes, glissades, trébuchements

En 2023, 6 accidents consécutifs à une glissade ou trébuchement ou chute dans les escaliers ont été enregistrés :

- 1 glissade sur sol mouillé (cause : chaussures à semelles lisses)
- 1 chute de plein pied (cause : sol encombré)
- 4 chutes suite trébuchement dans les escaliers



#### RAPPEL :

- Les chutes, glissades, trébuchements peuvent occasionner des **accidents graves** voire mortels.
- Les chutes **peuvent être causées par la combinaison de plusieurs facteurs**: sol glissant ou encombré, déplacement rapide, transport d'objet, éclairage insuffisant, stress..



### LES CHUTES, DES ACCIDENTS PAS SI ANODINS !



## Prévention des chutes, glissades, trébuchements

Napo dans ... Pas de quoi rire ! Glissades et trébuchements [Film complet] – YouTube

Des **solutions** existent pour éviter les chutes :

- Revêtements de sol antidérapants,
- Port de **chaussures adaptées**,
- **Rangement** des lieux de travail,
- Maintien des allées de **circulation dégagées**,
- Organisation du travail

Lors des déplacements **vigilance et concentration** sont de mise !



**Attention !**  
Le tapis de feuilles automnale rend glissant les trottoirs et les routes.

## Utilisation des équipements de travail

Chaque personne se doit de vérifier le bon état du matériel avant de l'utiliser.



Si l'équipement est défectueux alors il ne doit pas être utilisé. Une affiche « équipement défectueux » doit y être apposé afin de prévenir les collègues et un ticket (demande) doit être envoyé au service technique.

En cas de défaut concernant les machines en cuisine un ticket doit être ouvert sur Monday :

Intervention Horocomat

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

Prénom : \_\_\_\_\_

Appartenance / équipe : \_\_\_\_\_

Objet de la demande : \_\_\_\_\_

Commentaire : \_\_\_\_\_

Date de création : \_\_\_\_\_

<https://forms.monday.com/forms/c702139339c39d52fed6ef310f58a202?r=eucl>

## Les 4 pneus neige obligatoires au Luxembourg

Au Luxembourg, en cas de conditions hivernales, les quatre pneus neige sont obligatoires



**Législation : Règlement grand-ducal du 10 septembre 2012, art. 160 du Code de la route**

Les véhicules de la classe M1 (véhicule automateur comportant, outre le siège du conducteur, huit places assises au maximum) conduit sur la voie publique au Luxembourg doivent être équipés avec des pneus d'hiver (M + S, M. S., M & S) montés sur toutes les roues du véhicule dans des conditions hivernales, c'est-à-dire en cas de verglas, de neige tassée, de neige fondante ou de plaques de glace ou de givre

En cas d'infraction :

- Conduite en cas de conditions hivernales sans les quatre pneus neige -> 74€ + immobilisation sur place du véhicule
- Conduite avec des pneus dont la profondeur des rainures principales est inférieure à 1,6mm -> 145 € - 2 points
- Conduite d'un véhicule n'assurant pas au conducteur une vue suffisamment dégagée vers l'avant ou vers les 2 côtés -> 74 €

Pneus hiver obligatoires au Luxembourg en cas de conditions hivernales — Citoyens — Guichet.lu - Guide administratif - Luxembourg (public.lu)

## Conduire en sécurité en cas de conditions hivernales

### Préparer son trajet :

- S'informer au préalable des conditions météo



### Préparer son véhicule :

- Contrôler la présence des équipements de sécurité (gilet et triangle)
- Vérifier l'état général du véhicule
- Prévoir le lave glace anti gel, une bombe anti givre ou une raclette
- Prévoir un vêtement chaud ou une couverture ou une couverture de survie, de l'eau et de la nourriture
- Vérifier le bon état des pneus neige
- Dénéiger convenablement le véhicule avant de démarrer (pares brises, vitres, phares, anti brouillard et feux stops)



### Adapter sa conduite :

- Augmenter les distances de sécurité
- Adopter une conduite souple et attentive à une allure modérée



24 24

matricul  
famille e

VOTRE SÉCURITÉ EST  
NOTRE PRIORITÉ



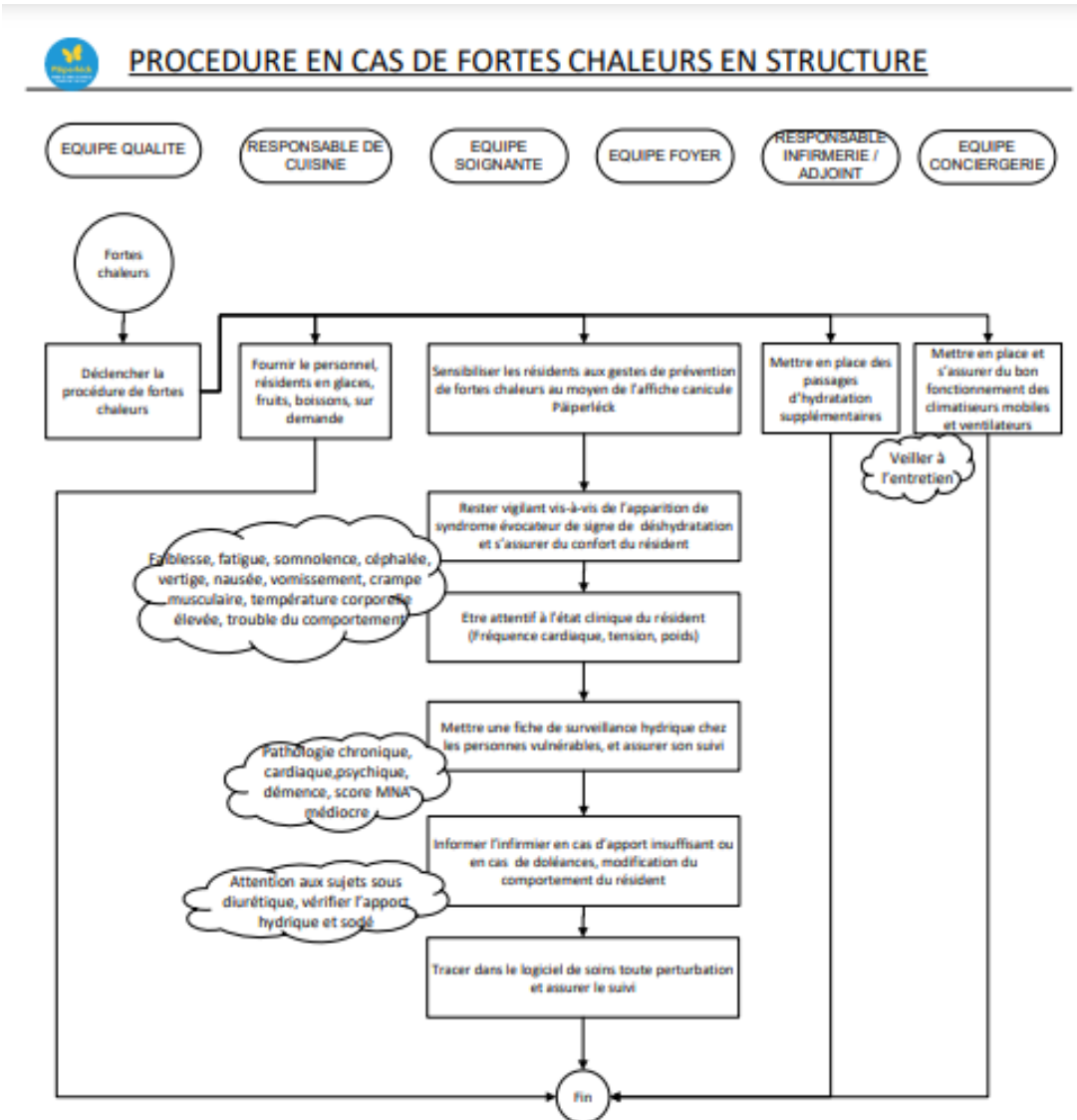
Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



# Annexe 26 : Procédure en cas de fortes chaleurs en structure



Suivi du document
Ref : P-SOINS-059
Version : 01
Date : 17/04/2024
Rédacteur : C. Leroy
Vérificateur : C. Palizeul
Approbateur : S Albertinelli



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Annexe 27 : Fiche réflexive en cas de conditions météorologiques extrêmes



## URGENCE FICHE REFLEXE CONDITIONS METEOROLOGIQUES EXTREMES

En cas de tempête, vents violents, fortes neiges, suivre le plan ci-dessous :

Quoi ?	Qui ?	Quand ?
<b>Actions à coordonner par le chef de structure</b>		
Vérifier régulièrement les annonces météo	Chef de structure / back up concierge	Dès annonce de la tempête
Ranger les extérieurs (tables, chaises, etc.)	Chef de structure / back up concierge	Dès annonce de la tempête
Fermer les volets, portes et fenêtres de la résidence	Chef de structure / back up concierge	Dès annonce de la tempête
Débrancher les équipements électriques non essentiels	Chef de structure / back up concierge	Avant la tempête
<b>Actions à mener par les soins</b>		
En cas de tempête majeur, regrouper les clients dans le restaurant et les rassurer	IDE responsable soins / back up	Dès annonce de la tempête
En dehors des heures de bureau, demander du renfort	IDE responsable soins / back up	Dès annonce de la tempête
<b>Actions à mener par la restauration</b>		
Prévoir approvisionnement de la structure en nourriture afin de pallier les éventuels problèmes d'accessibilité dus à la tempête	Responsable du restaurant	Dès annonce de la tempête
<b>En cas d'urgence vitale</b>		
Contacteur le 112	IDE responsable soins / back up	Urgence vitale

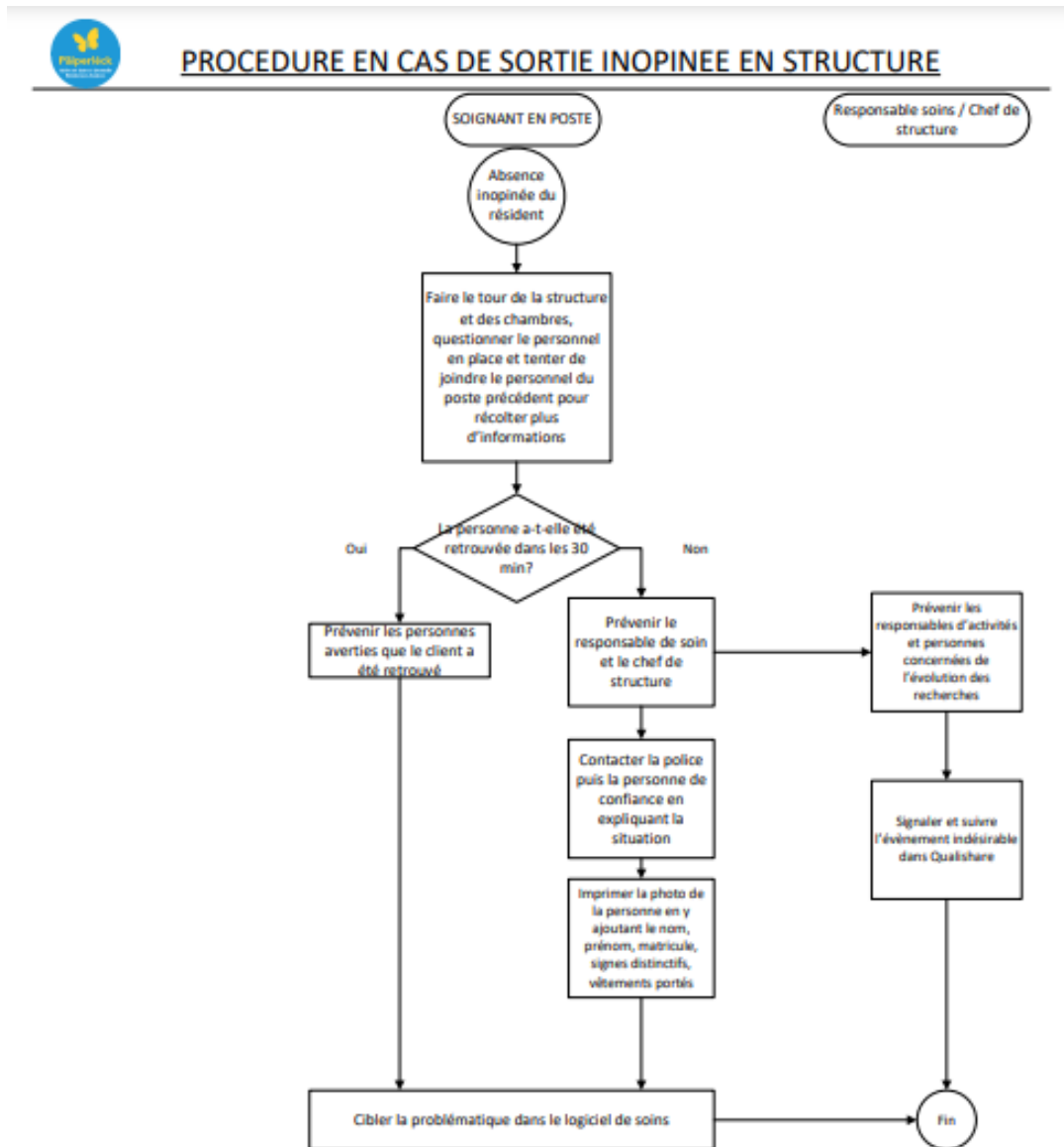


Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 28 : Procédure en cas de sorties inopinées



Suivi du document
Ref : P-SOINS-061 Version : 01 Date : 16/04/2024 Rédacteur : C.Palzeul Vérificateur : M.Garmabad Approbateur : S Albertinelli



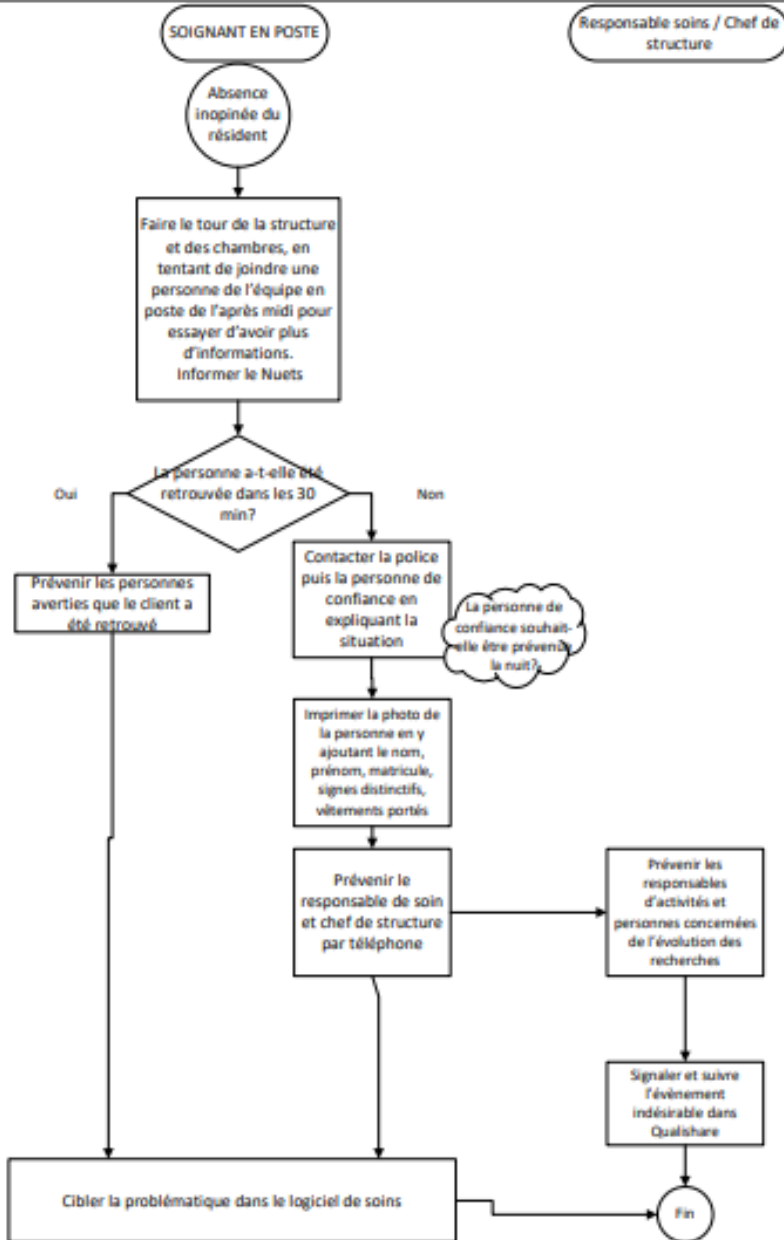
Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



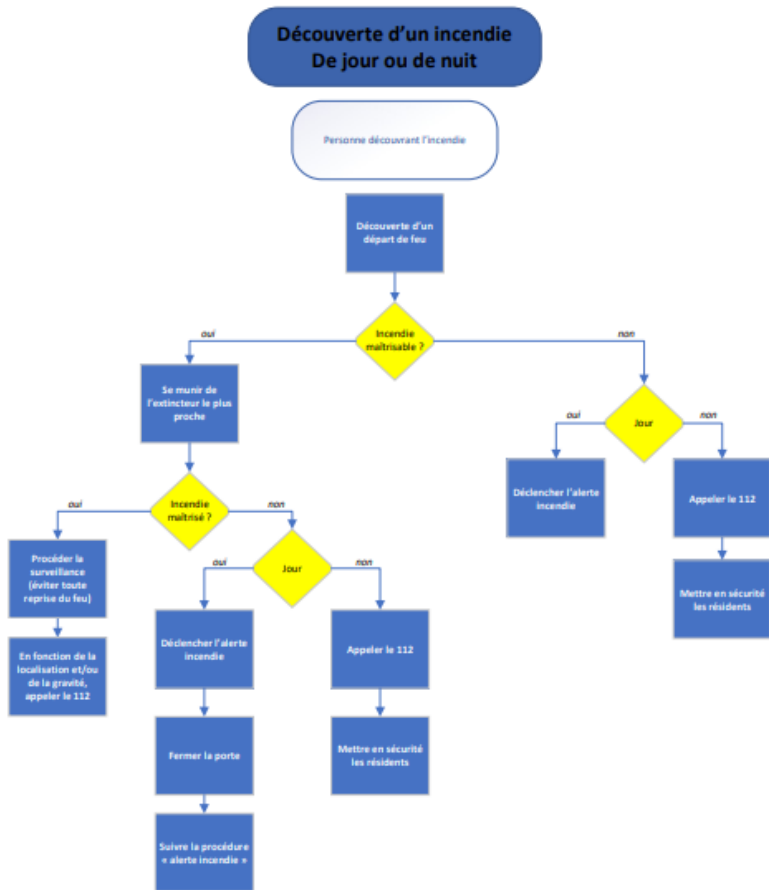
## PROCEDURE EN CAS DE SORTIE INOPINEE EN STRUCTURE ( NUIT )



Suivi du document
Ref : P-SOINS-062
Version : 01
Date : 16/04/2024
Rédacteur : C.Palzeul
Vérificateur : M.Garmabad
Approbateur : S Albertinelli

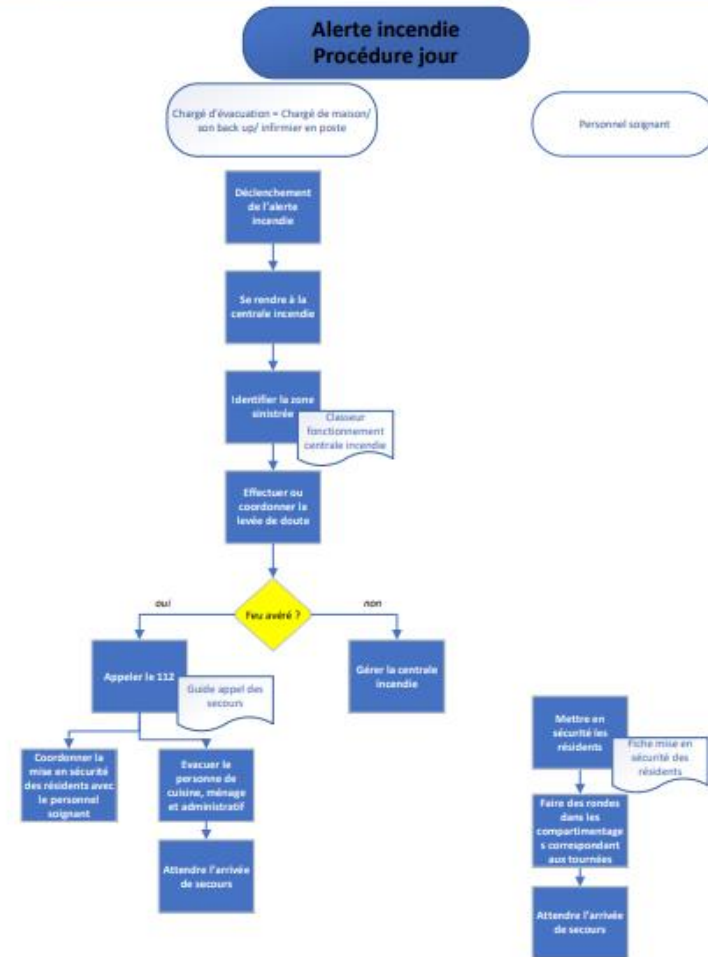
# Annexe 29 : Procédure d'urgence incendie

	INS-SECU-067	Version 1 Date : 06.01.2020 Rédacteur : A.Zampetti Vérificateur : Pilsa
	Procédure : Découverte d'un incendie	



24153050-99  
intégration

	INS-SECU-067	Version 1 Date : 06.01.2020 Rédacteur : A.Zampetti Vérificateur : Pilsa
	Procédure : Alerte incendie jour	



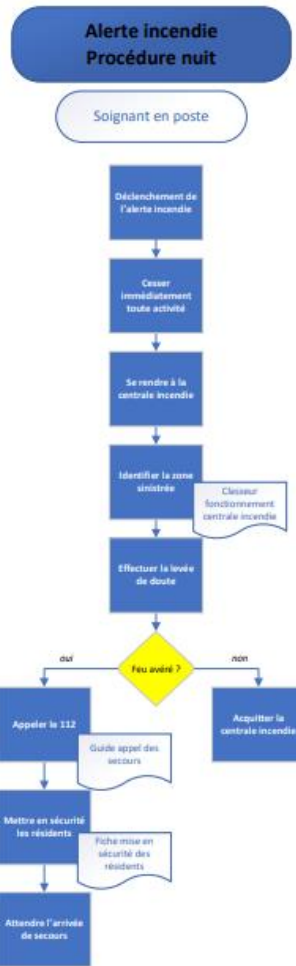




Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

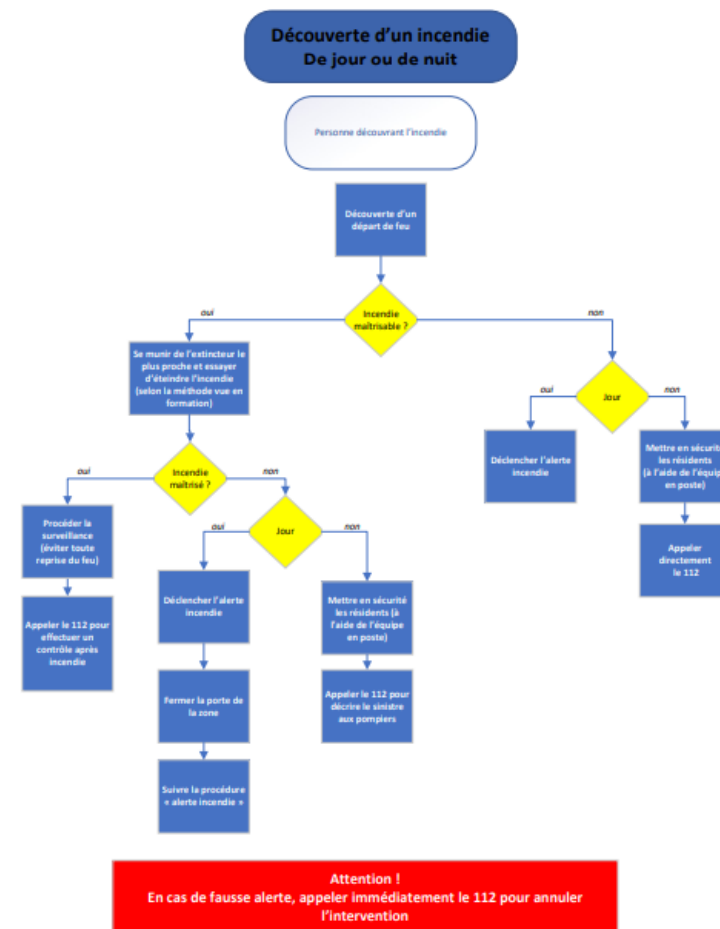
R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



Päiperl

Siège Si

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventonné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

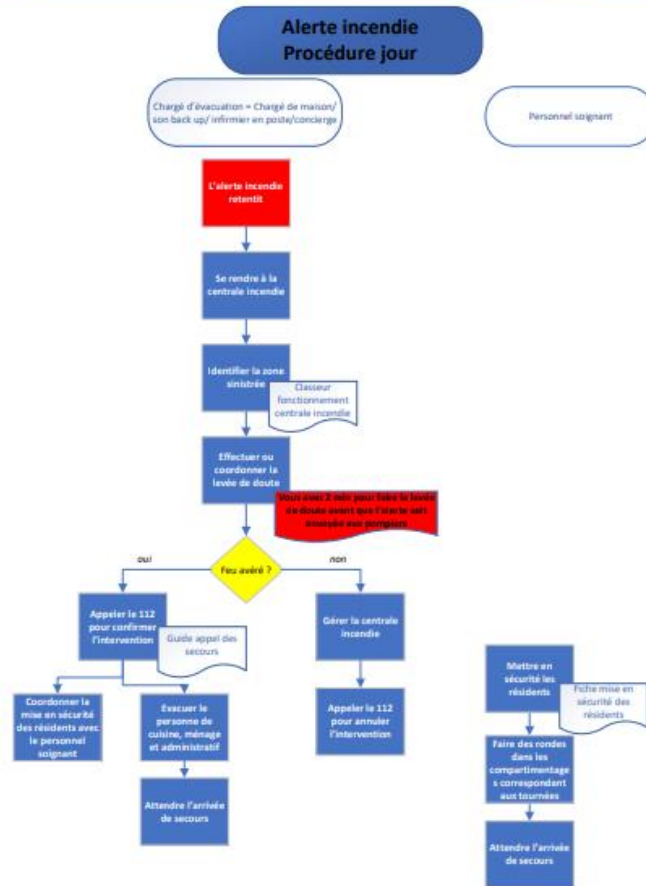




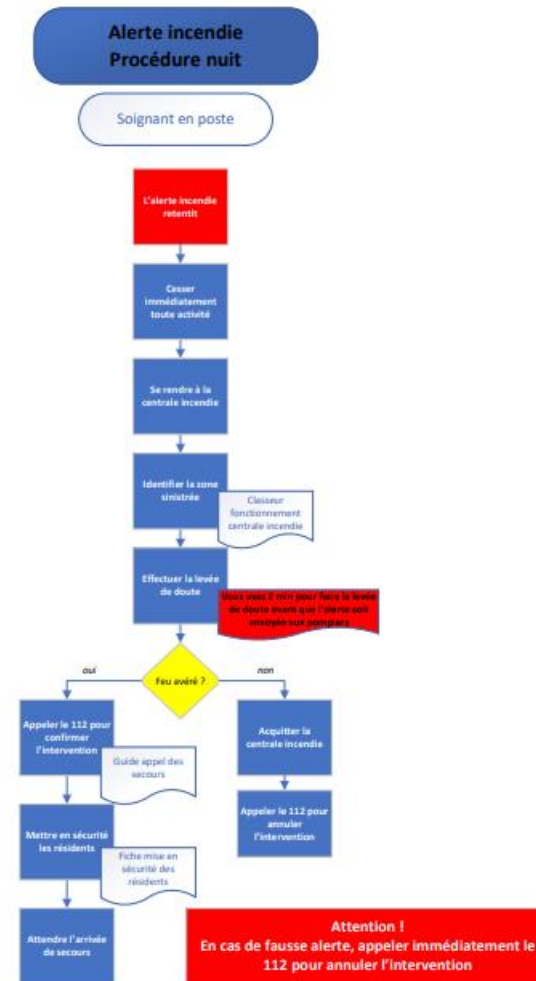
Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



**Attention !**  
En cas de fausse alerte, appeler immédiatement le 112 pour annuler l'intervention



**Attention !**  
En cas de fausse alerte, appeler immédiatement le 112 pour annuler l'intervention






Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Annexe 30 : Mise en sécurité des habitants

	<b>Urgence</b> <b>Mise en sécurité des résidents</b>	INS-SECU-63 version 1 date 01/10/2019 Rédacteur : A Zampetti Vérificateur : J Schreiber
	<b>Note</b>	
	<p>Le transfert est une procédure dangereuse car, en cas d'incendie, il est probable que les couloirs soient envahis par la fumée et/ou par des gaz toxiques.</p> <p>Il est donc préférable, SAUF DANGER IMMEDIAT, de laisser les résidents dans leur chambre, les portes fermées, et d'attendre que les services de secours procèdent eux-mêmes à une évacuation éventuelle.</p> <p>Par contre, si des résidents sont très menacés par le début d'incendie, il faudra les éloigner rapidement, en prenant toutes les précautions nécessaires pour ne pas aggraver leur état. A cet effet, il y a lieu de respecter les notions d'évacuation pour le public pouvant se déplacer seul, de déplacement pour les résidents considérés comme valides et de transfert horizontal pour les résidents non valides.</p>	
<b>EVACUATION DES PERSONNES POUVANT SE DEPLACER PAR LEURS PROPRES MOYENS</b>		
 	<p>Diriger les résidents valides et les visiteurs vers l'escalier / issue de secours le plus proche et invitez les à descendre vers l'étage inférieur / point de rassemblement</p>	
<b>EVACUATION DES RESIDENTS AYANT BESOIN D'UN ACCOMPAGNEMENT</b>		
1	Sortir les résidents de la zone sinistrée	

4	Faire glisser le matelas sur le sol, vers la zone sécurisée voisine
5	Attendre les services de secours pour la prise en charge
<b>CAS D'UN TRANSFERT IMPOSSIBLE</b>	
<p>S'il est impossible de sortir un résident de sa chambre, soit parce que les circulations sont tellement enfumées qu'il serait dangereux d'y circuler, soit parce que l'état du résident ne permet pas de l'évacuer (ex : résident appareillé dont le lit ne peut franchir la porte de la chambre), vous devez <b>protéger ce résident et vous-même</b> en procédant de façon suivante :</p>	
1	Rester à l'intérieur de la chambre, porte fermée
2	Calfeutrer la porte avec un linge (quelconque) et le mouiller abondamment

Päip	2	Les amener vers : - les paliers des escaliers de secours - le compartimentage voisin  <b>Ces lieux sont des zone protégées de résistance au feu 30 min</b>	
Siège			3
R.C.S Capi	3	Attendre les services de secours pour la prise en charge	)0924153050-99 l'Intégration
<b>EVACUATION DES RESIDENTS INVALIDES / ALITES</b>			
<b>NE JAMAIS PORTER UN RESIDENT POUR LE TRANSFERER, MAIS TRAINEZ-LE SUR LE SOL AVEC UN DRAP ET UNE COUVERTURE</b>			

1	Se placer sur le côté du lit (immobilisé au préalable avec le frein)
---	--



3	Arroser la porte et le linge qui la calfeutre pour la refroidir en permanence, en utilisant de l'eau (lavabo ou toilettes)
4	Manifester votre présence aux services de secours par la fenêtre ou tout autre moyen à votre disposition
5	Attendre les services de secours pour la prise en charge

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 31 : Quand se laver les mains ?

# QUAND SE LAVER LES MAINS ?



Lorsque vos mains sont sales



Avant chaque repas



Après s'être mouché



Après avoir touché son masque



Après être allé aux toilettes

**Se laver les mains à l'eau et au savon permet d'éliminer les virus et les bactéries qui peuvent nous rendre malades.**





Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 32 : Hygiène des mains- La friction hydroalcoolique

# HYGIÈNE DES MAINS

## LA FRICTION HYDRO-ALCOOLIQUE - COMMENT?



Utiliser la friction hydro-alcoolique pour l'hygiène des mains!  
Laver les mains au savon et à l'eau lorsqu'elles sont visiblement souillées.

 Durée de la procédure: 20-30 secondes



Remplir la paume d'une main avec le produit hydro-alcoolique, recouvrir toutes les surfaces des mains et frictionner.



Paume contre paume par mouvement de rotation.



Le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite et vice versa.



Les espaces interdigitaux paume contre paume, doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière.



Les dos des doigts en les tenant dans la paume des mains opposées avec un mouvement d'aller-retour latéral.



Le pouce de la main gauche par rotation dans la paume renfermée de la main droite et vice versa.



La pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume de la main gauche et vice versa.



Une fois sèches, les mains sont prêtes pour les soins.

ALINEA



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

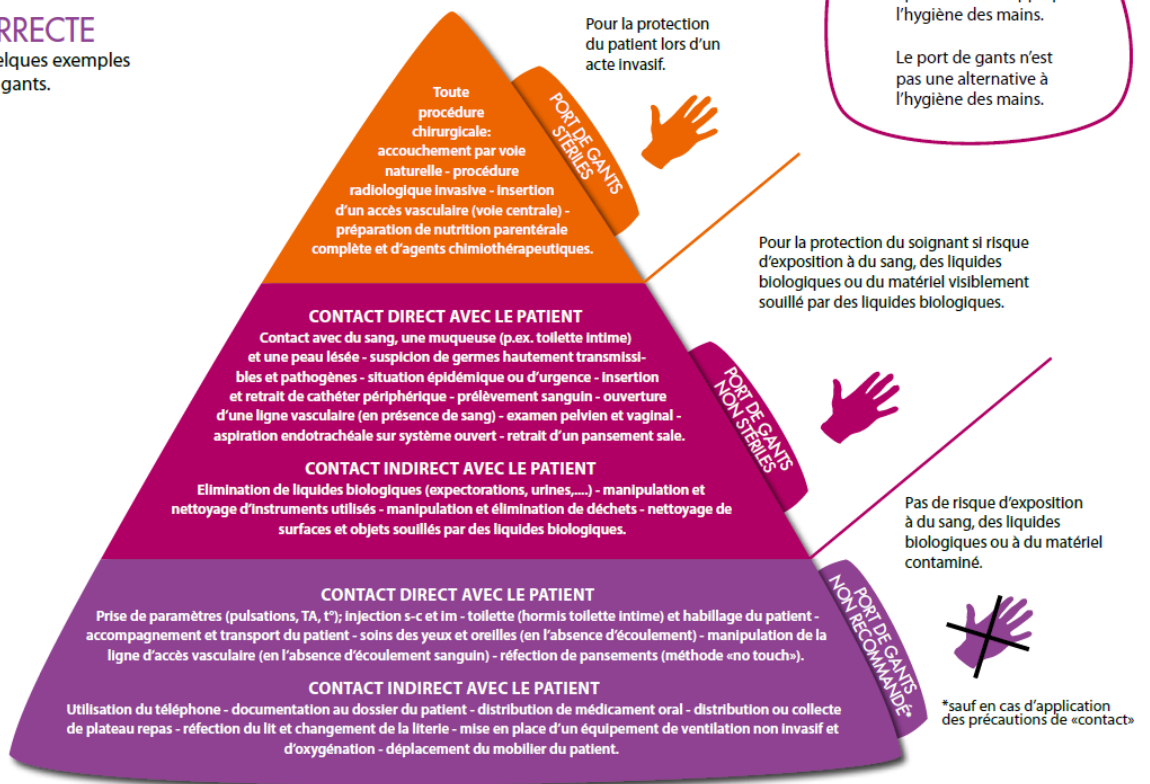
R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 33 : Hygiène des mains- Les gants ?

# HYGIÈNE DES MAINS LES GANTS?

### UTILISATION CORRECTE

Cette pyramide reprend quelques exemples d'utilisation appropriée des gants.





Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 34 : Consignes d'hygiène élémentaire

Afin d'assurer la sécurité de notre personnel et de nos clients ainsi que de véhiculer une image professionnelle, les règles de base suivantes doivent être respectées sur toute la durée du poste :

- ✓ Port de la tenue de travail appropriée et revêtue sur le lieu de travail :
  - Cas des équipes ménage : Une blouse propre et non froissée, fermée et à manches courtes ainsi qu'un t-shirt d'une longueur suffisante (pour ne pas laisser découvrir votre ventre lorsque vous travaillez) est à prévoir
  - Cas équipes de soins : Une blouse propre et non froissée, fermée et à manches courtes. Les soins doivent absolument être réalisés en blouse (retirer les gilets, parka, polaires, etc.)
  - Cas des équipes restauration : Une veste fermée et un pantalon auxquels d'ajoutent la coiffe et le tablier propre pour les préparations alimentaires et la plonge. Le tablier est à mettre au lavage en fin de poste
- ✓ Lorsque le site dispose d'une blanchisserie, les vêtements de travail fournis par Päiperléck doivent être laissés sur place pour nettoyage
- ✓ Fumer en tenue civile (à l'endroit prévu et lors de votre pause)
- ✓ Procéder au lavage régulier des mains (avant de commencer à travailler et après tout acte potentiellement contaminant tel qu'être allé aux toilettes, s'être mouché, etc.)
- ✓ Porter des chaussures adaptées, fermées et non glissantes, pas de talons hauts (< 4cm) (chaussures de sécurité pour la cuisine et la plonge)
- ✓ Ongles propres et coupés courts, pas de faux ongles ou de vernis
- ✓ Pas de bague ou autres bijoux aux mains (alliance lisse tolérée hors période COVID) ; pas de piercing visible
- ✓ Ecarteurs aux oreilles rebouchés
- ✓ Cheveux long attachés
- ✓ Barbe coupée court (en cas d'utilisation d'une protection respiratoire)
- ✓ Blessures recouvertes
- ✓ Avoir une bonne hygiène personnelle
- ✓ Porter les EPI adaptés en cas de manipulation de produits chimiques (gants, lunettes, etc.)
- ✓ Port de lunettes de sécurité en cas de risque de projection
- ✓ Respect des procédures de désinfection et d'isolement



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 35 : Procédure d'isolement- Déclaration d'isolement



### PROCEDURE D'ISOLEMENT DECLARATION ISOLEMENT

**Type d'isolement :**

- Isolement septique       Isolement protecteur

**Renseignements sur le client :**

Nom :

Prénom :

Matricule :

Site :

**Renseignements sur la mise en place et la fin de l'isolement :**

Domicile

Site :

Chambre :

Date de mise en place de la procédure d'isolement :

Nom du médecin ayant réalisé le diagnostic :

Date de la levée de l'isolement :

Nom du médecin :

Maladie à déclaration obligatoire :  oui       non

Date de la déclaration :

**Indication et type d'isolement :**

Nature de l'agent infectieux en cause :

Site infecté ou colonisé :

Voie de transmission :

- par CONTACT  
 par GOUTTELETTES  
 par AIR





Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 36 : Code couleurs des isolements

### CODE COULEUR PAPILLON/ISOLEMENT



**Précaution standard**



**Isolement Contact**



**Isolement Gouttelette**



**Isolement Air**



**Isolement Protecteur**



**Décès**

#### **INSTRUCTIONS :**

Affichage à appliquer sur la porte de la chambre



Affichage à appliquer sur la desserte d'isolement



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03


R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 37 : Procédure d'isolement

### Isolement standard



#### PROCEDURE D'ISOLEMENT PRECAUTIONS STANDARD

L'applicabilité des précautions standard est signalée par le papillon  sur la porte du résident.

Les précautions standard constituent la base de la prévention de la transmission de micro-organismes. Elles doivent être appliquées par tous les soignants, pour tous les soins et pour tous les clients quel que soit le statut infectieux.

Des mesures simples doivent être appliquées par tous et pour tous :

- Ongles courts sans vernis, ni faux ongles ou résine
- Pas de bijou
- Avant-bras dégagé
- Tenue professionnelle propre

**Hygiène des mains :**

- Avant tout contact avec un client
- Avant tout acte aseptique
- Après un soin contaminant
- Après un contact avec le client ou son environnement

**Gants :**

- Lors de risque de contact avec du sang ou liquide biologique, les muqueuses, une peau lésée
- Lorsque les mains du soignant présentent des lésions cutanées

Avant la mise des gants et après le retrait réaliser un lavage des mains,  
Changer les gants entre chaque client et lorsque l'on passe d'un site contaminé à un site propre

**Tablier imperméable/Surblouse :**

A utiliser lors de tout soin mouillant, souillant ou exposant à un risque de projection ou d'aérolisation de produit biologique d'origine humaine

**Masque :**

Mettre un masque chirurgical pour toute personne présentant des symptômes respiratoires : toux, expectoration

**Lunettes de protection :**

Mettre les lunettes de protection devant tout risque de projection : chimique, liquide, biologique




## Isolement contact

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## PROCEDURE D'ISOLEMENT CHECKLIST PRECAUTIONS CONTACT

L'applicabilité des précautions contact est signalée par le papillon  sur la porte du résident.

Date :	Matricule :
Nom du client :	Chambre :

### Rappel :

Les précautions complémentaires "contact" sont à appliquer, en complément des précautions standard, pour tout patient suspect ou atteint d'une pathologie transmissible par contact liée à certains micro-organismes : infections à bactérie multirésistantes (BMR), bactéries hautement résistantes émergentes, Clostridium difficile, gale

**Matériel et EPI :** Lors de la mise en place de l'isolement, le matériel figurant sur la liste ci-dessous est à installer sur le « chariot d'isolement contact ».

Matériel et EPI	Remarque	Vérification de la mise en place
Solution hydro alcoolique	Faire précéder la friction SHA d'un lavage des mains au savon doux systématiquement si le client est atteint de gale ou d'infection à Clostridium difficile et si contact accidentel avec liquide biologique	
Gants	Mettre les gants avant d'entrer en chambre	
Masque chirurgical	Si le client présente une infection respiratoire due au germe transmis par contact (ex : SARM) Port obligatoire par le soignant Dans la mesure du possible, faire porter le masque au client le temps du soins	
Lunettes de protection	En cas de risque de projection	
Tablier imperméable	Lorsqu'il s'agit de soins avec contact direct avec le client	
Surblouse	Si infection à Clostridium difficile, gale, etc. En cas de soins mouillants, rajouter un tablier en plastique à UU sur la surblouse	
Double emballage linge/déchet	Se référer à la procédure gestion du linge et déchets	
Panneau d'affichage	Affiche récapitulant les EPI et le type d'isolement	
Vaisselle à usage unique	Se référer à la procédure « adaptation de la restauration à un isolement »	

Date:

Nom + signature de la personne ayant renseigné la check list :

**Note :** La checklist est à imprimer par l'équipe soignante dès la mise en place de l'isolement.  
Le soignant complète la checklist au fur et à mesure de la préparation du matériel prévu ci-dessus.  
Une fois le document complété, il est à archiver dans le dossier client.




Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Isolement gouttelettes

### PROCEDURE D'ISOLEMENT CHECKLIST PRECAUTIONS GOUTTELETTES

L'applicabilité des précautions gouttelettes est signalée par le papillon  sur la porte du résident.

Date :	Matricule :
Nom du client :	Chambre :

#### Rappel :

Les précautions complémentaires "gouttelettes" sont à appliquer, en complément des précautions standard, pour tout patient suspect ou atteint d'une infection contagieuse transmissible par "gouttelettes" telle que grippe, coqueluche, infection à méningocoque, bronchiolite à VRS, oreillons, rubéole...

#### Objectif :

Prévenir la transmission des gouttelettes de la taille supérieure à 5µm émises lors de la toux ou parole, en raison de leur taille, les gouttelettes se déposent dans l'environnement proche du patient de 1 à 2 mètres. Le contact peut être direct (projection) ou indirect (contamination des mains portées aux muqueuses).

**Matériel et EPI :** Lors de la mise en place de l'isolement, le matériel figurant sur la liste ci-dessous est à installer sur le « chariot d'isolement gouttelettes ».

Matériel et EPI	Remarque	Vérification de la mise en place
Solution hydro alcoolique		
Gants	Mettre les gants avant d'entrer en chambre	
Masque chirurgical	Port obligatoire par le soignant Dans la mesure du possible, faire porter le masque au client le temps du soins	
Lunettes de protection		
Tablier imperméable		
Surblouse		
Double emballage linge/déchet	Se référer à la procédure gestion du linge et déchets	
Panneau d'affichage	Affiche récapitulatif des EPI et le type d'isolement	
Vaisselle à usage unique	Se référer à la procédure « adaptation de la restauration à un isolement »	

Date:

Nom + signature de la personne ayant renseigné la check list :

**Note :** La checklist est à imprimer par l'équipe soignante dès la mise en place de l'isolement.

Le soignant complète la checklist au fur et à mesure de la préparation du matériel prévu ci-dessus.

Une fois le document complété, il est à archiver dans le dossier client.





Päiperléck S.à r.l.


Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Isolement protecteur



### PROCEDURE D'ISOLEMENT CHECKLIST ISOLEMENT PROTECTEUR

L'applicabilité de l'isolement protecteur est signalée par le papillon  sur la porte du résident.

Date :	Matricule :
Nom du client :	Chambre :

**Remarques :** L'isolement protecteur est indiqué pour protéger les patients immunodéprimés, les grands brûlés, les personnes transplantés. La réalisation des soins en isolement protecteur est autorisée uniquement aux collaborateurs asymptomatiques.

**Matériel et EPI :** Lors de la mise en place de l'isolement, le matériel figurant sur la liste ci-dessous est à installer sur le « chariot d'isolement gouttelettes ».

Matériel et EPI	Remarque	Vérification de la mise en place
Solution hydro alcoolique		
Gants		
Masque chirurgical		
Surblouse		
Charlotte		
Charlotte		
Surchaussure		
Panneau d'affichage	Affiche récapitulant les EPI et le type d'isolement	
Vaisselle à UU	Se référer à la procédure « adaptation de la restauration à un isolement »	

Date:

Nom + signature de la personne ayant renseignée la check list :

**Note :** La checklist est à imprimer par l'équipe soignante dès la mise en place de l'isolement. Le soignant complète la checklist au fur et à mesure de la préparation du matériel prévu ci-dessus. Une fois le document complété, il est à archiver dans le dossier client.



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 38 : Les accidents d'exposition au sang ou à des liquides biologiques



Les accidents exposant au sang par piqûre, coupure, égratignure ou par projection sur la peau ou les muqueuses peuvent avoir de graves conséquences.

**IL FAUT AGIR...**

### → RÉFÉRENCES :

- Accord cadre du 17 juillet 2009 relatif à la prévention des blessures par objets coupants dans le secteur hospitalier et de la santé.
- Brochure "SIDA LA PEP", Ministère de la Santé, Grand-Duché de Luxembourg, 2008.
- Guide pour la prophylaxie aux personnes exposées à des liquides biologiques dans le contexte du travail, Santé et Services sociaux QUEBEC, 2006  
[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)  
Section documentation, rubrique publications.
- Règlement grand-ducal du 4 novembre 1994 concernant la protection des travailleurs contre les risques liés à l'exposition à des agents biologiques au travail.  
[www.legilux.public.lu/a/archives/1994/0096/](http://www.legilux.public.lu/a/archives/1994/0096/)  
Point 7 : protection contre l'exposition à des agents biologiques.
- Règlement grand-ducal du 8 juin 1999 portant modification et première adaptation au progrès technique du règlement grand ducal du 4 novembre 1994 concernant la protection des travailleurs contre les risques liés à l'exposition à des agents biologiques au travail.  
[www.legilux.public.lu/leg/a/archives/1999/0080/](http://www.legilux.public.lu/leg/a/archives/1999/0080/)  
Point 13 : exposition à des agents biologiques au travail.

### LES ACCIDENTS EXPOSANT AU SANG (AES)

par piqûre, coupure, égratignure ou par projection sur peau lésée ou muqueuses sont **des accidents fréquents**.



Ils touchent particulièrement les personnes travaillant dans le secteur des soins mais également les secteurs chargés de l'entretien et de l'évacuation des déchets.

**1,2 million d'accidents recensés par an en Europe** dans le secteur des soins de santé (préventactus, n°15, 24 août 2009).

**Ces lésions à priori banales peuvent engendrer des conséquences particulièrement graves :**





Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 39 : Les hépatites



STM  
SERVICE DE SANTÉ  
AU TRAVAIL MULTISECTORIEL

# Les Hépatites

**CE DOCUMENT TRAITE DES 3 FORMES PRINCIPALES D'HÉPATITES : A, B, C.**

→ **Les hépatites virales :**

Selon les types de virus, 7 types d'hépatites sont actuellement connus :

A, B, C, E, delta, G et TTV

### • Une maladie du foie

Le foie joue un rôle essentiel dans la transformation de nombreuses substances. L'hépatite qui est une inflammation du foie, entraîne la destruction de nombreuses cellules. Cette situation peut être partiellement ou complètement réversible, car le foie est capable de se régénérer. Dans certains cas, l'inflammation devient chronique et on parle d'hépatite chronique.

**L'HÉPATITE A**

*L'hépatite A est la plus répandue et appelée souvent la maladie des mains sales.*

→ **Comment le virus infecte-t-il le corps humain ?**

Le virus se transmet par l'eau et les aliments contaminés notamment les fruits et légumes crus et les coquillages. Si les conditions d'hygiène sont insuffisantes et qu'il y a contact des mains salies par des excréments humains contaminés avec un aliment ou un objet porté à la bouche, il y a un risque de contamination. Une transmission de personne à personne est également possible (membres d'une même famille, enfants à l'école ou dans les crèches...).

En résumé, il y a un risque en cas de :

- Manque d'hygiène des mains
- Contacts rapprochés entre personnes contaminées



### Les régions à risque :

Une grande partie des personnes se contaminent lors de voyages (quelque soit le type de voyage et la durée du séjour). Les zones les plus à risque sont :

- Afrique
- Asie du Sud Est
- Le Bassin Méditerranéen
- L'Europe de l'Est
- Le Moyen-Orient
- L'Amérique du Sud et l'Amérique Centrale
- Le Mexique
- Une partie des Caraïbes

### → Comment suspecter une infection ?

Si le virus infecte l'homme, il s'attaque au foie et provoque une inflammation et un dysfonctionnement. Par contre chez l'enfant, l'infection passe souvent inaperçue.

On doit penser à une hépatite A si, après un séjour dans une région à risque, apparaissent des symptômes inhabituels tels que fatigue, démangeaisons, nausées, vomissements et perte d'appétit. Parfois il y a de la fièvre et des douleurs articulaires.

La jaunisse apparaît plus tard (mais peut ne pas se manifester) avec coloration jaune de la peau et des yeux, des urines plus foncées et des selles plus claires. Parfois la maladie se développe sous forme fulminante qui peut évoluer rapidement vers une destruction du foie. A ce moment, une hospitalisation s'impose et le risque de décès est plus important.

### → Quel est le traitement à suivre ?

Il n'y a pas de traitement spécifique, mais le malade doit se reposer pour compenser la fatigue.

Il doit absolument éviter de contaminer son entourage (se laver régulièrement les mains...).

L'entourage est invité à se vacciner le plus vite possible vu que l'incubation (délai entre le contact avec le virus et les premiers symptômes) dure de 15 à 45 jours et que le vaccin offre une immunité après 15 jours.

### → Comment s'en protéger ?

Le vaccin est le seul moyen de protection efficace.

La vaccination comporte 2 injections :

- Une première dose
- Dose de rappel entre 6 et 12 mois plus tard

Après ces 2 injections, la protection est à vie. Les personnes qui ont fait une hépatite A sont protégées à vie.



### → Qui doit se faire vacciner ?

- Les personnes voyageant dans des régions à risque
- Les personnes qui vont subir une transplantation de foie
- Les personnes avec une maladie chronique du foie
- Les hémophiles
- Les personnes en contact avec une personne atteinte de hépatites A
- Personnel des crèches et foyers de jour
- Personnel manipulant des denrées alimentaires
- Personnel d'entretien des réseaux d'eaux usées et de l'assainissement : les égoutiers, personnel des stations d'épuration, technicien dépannage sanitaire
- Personnes en mission dans les zones endémiques
- Personnel des laboratoires en contact avec les selles
- Personnel des foyers pour handicapés mentaux



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 40 : Procédure d'urgence en cas de suspicion de TIAC

### Informations préliminaires

**TIAC = Toxi-Infection Alimentaire Collective :** Apparition d'au moins 10% de cas groupés, avec des manifestations similaires (en général gastro-intestinales) dues à une contamination bactériologique ou une toxine, dont on peut rapporter la cause à une même origine alimentaire.

### Equipe de gestion des alertes :

Sous la responsabilité de chargé de restauration (et/ou back-up), de l'équipe des diététiciennes et du chef de cuisine centrale, cette procédure doit être respectée par l'équipe de gestion des alertes constituée :

- du / de la chargé(e) de structure,
- du / de la responsable du restaurant,
- du / de la chargé(e) d'infirmierie,

### Administrations compétentes et enquêtes :

Administration / Laboratoire	Type d'enquête menée
<b>LLUCS</b> , 27, Rue Henri Koch L-4354 Esch-sur-Alzette Tél. +352 288 376 300 E-mail : info@llucs.lu	Analyse des échantillons des <b>préparations "maison" mangées dans les 48h</b> précédant l'apparition des premiers cas. En cas de retour positif, le laboratoire fait la déclaration aux administrations suivantes.
Ministère de la santé – sécurité alimentaire	Enquête épidémiologique (recherche de tous les cas humains déclarés, aussi bien dans la clientèle que dans le personnel, surveillance de l'évolution de la santé des consommateurs concernés, etc.)
Direction de l'administration des douanes – contrôle HACCP	Enquête alimentaire (recherche des causes possibles de l'incident en interne par une inspection documentaire et une inspection des locaux et recherche en amont de l'établissement au niveau des fournisseurs)

### 1. Détail de la procédure

#### Éléments déclencheurs de la procédure



Lorsqu'au moins 10% consommateurs présentent des symptômes similaires (en particulier des troubles gastro-intestinaux, maux de tête, nausées) sur 24h et qu'ils ont pu consommer les mêmes produits.

N°	Quoi ?	Qui ?	Quand ?	Fait ?
1	Réunir l'équipe de gestion des alertes	Chef de structure	Immédiatement	
2	Contacteur le médecin traitant pour qu'il prescrive des coprocultures, aussi bien pour la clientèle que pour le personnel. <i>Si les analyses mettent en évidence des bactéries alors le problème a une origine alimentaire.</i>	Chargé infirmerie	Immédiatement	
3	Lancer l'analyse au laboratoire (LLUCS) des échantillons témoins correspondant aux menus servis dans les dernières 48h <i>Si les analyses mettent en évidence la même bactérie que celle retrouvé dans les coprocultures, le laboratoire a la responsabilité de prévenir les autorités.</i>	Equipe de gestion	Dès réception des résultats des coprocultures	
4	En attendant l'analyse des échantillons et l'intervention des administrations compétentes, l'établissement doit débiter l'enquête alimentaire en rassemblant différents documents : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les menus susceptibles d'être en cause, le nombre de couverts, la liste des fournisseurs</li> <li>• Les relevés de traçabilité du ou des mois concernés.</li> </ul>	Responsable du restaurant	Dès réception des résultats des coprocultures	
5	Saisir une non-conformité dans Qualishare et y joindre la présente checklist complétée	Equipe de gestion	Dès réception des résultats des coprocultures	
6	Suivre les instructions des autorités	Equipe de gestion	Dès réception	



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

## Annexe 41 : Synthèse des produits utilisés pour le nettoyage dans la résidence

Ménage	Chambres, SDB, Ascenseur, sanitaires...
Spray Purell	Désinfectant de surface, main courante, clavier ascenseur, téléphones, poignées de porte, interrupteurs, poubelles, cadres de lits, tables repas et surfaces, frigos, lavabos, blocs sanitaires
Lerapur	Vitres, miroirs, mobiliers modernes
Food line liquide	Surfaces inox
Green Line	Sols
Clean et Clever Pro 133	Sols, tables repas et surface,
Sanet Zitrotan	WC et urinoirs, lavabos
Prana gel wc	WC et urinoirs
Sanet Natural	WC et urinoirs, carrelages, douches, lavabos, carrelages douches
Restauration	Cuisine, appareils divers, salle à manger
Savon mousse TFX	Lavage des mains
Purell advanced gel hydroalcoolique	Désinfection des mains
Nosocomia Surf+ PAE	Plans de travail, trancheurs, hachoirs à viande, armoires stockage réfrigérante, chariots, bascule table, poubelles, bacs de plonge, tables de tri, mobiliers et distributeurs, désinfection machines, consoles, tables à manger, chaises, mobiliers, poignées de porte, interrupteurs, congélateurs
Purell lingettes désinfectantes	Tablettes tactiles
Grease power	Grills, plaques chauffantes, fours, hottes
Vinoxin	Plans de travail inox, mobiliers inox
Nosocomia surf +	Murs, sols
Calinex	Sols remise en état
Rivamat	Sols remise en état carrelages, lavage
Manudish	Plonge manuelle
Lerapur GSM liquide de lavage	Vaisselle machine
Leracid ecotop	Vaisselle machine
Lime a Way	Détartrage lave-vaisselle

# Annexe 42 : Procédure de nettoyage de chambre

	PROCEDURE		Référence : P – MEN - 01
	Nettoyage d'une chambre		Version : 04
Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	
Nom	A Zampetti	I Goncalves	S Albertinelli
Fonction	Travailleur désigné	Resp. activité nettoyage	Resp. qualité et am. Cont.
Date	24/11/2023	24/11/2023	24/11/2023

## 1. Objet

Le présent document décrit les procédures applicables pour le nettoyage des chambres.

## 2. Services concernés par la procédure

Cette procédure s'applique aux services ménage et soins.

## 3. Définitions

Non applicable.

## 4. Responsabilités

Les équipes ménage et soins ont pour responsabilité d'appliquer le contenu de la procédure et de signaler à leurs responsables les éléments problématiques.

## 5. Détail de la procédure

### 1. Utilisation des lavettes

Le code couleur suivant doit être respecté :

- o Lavette jaune – Cuisine
- o Lavette Bleue – Poussière
- o Lavette rouge – Salle de bain

La lavette doit être changée entre chaque chambre.

	Nettoyage d'une chambre		Référence : P – MEN - 01
			Version : 04

## 2. Equipements de Protection Individuels (EPI)

NETTOYAGE A FOND		
Lunettes de sécurité	Gants en nitrile	Manchettes (nettoyage lavabos et toilettes)
NETTOYAGE NORMAL		
	Gants en nitrile	

ISOLEMENT		
Lunettes de sécurité	Gants en nitrile	Manchettes (nettoyage lavabos et toilettes)
Surblouse	Charlotte	Protection respiratoire (selon isolement)
Sur chaussures (selon isolement)		

## 3. Produits à utiliser

Nom du produit	Type de nettoyage	Lieu d'utilisation
Purell (désinfectant)	Nettoyage quotidien	Tous les points sensibles
GC Sanet Natural	Nettoyage quotidien	Sanitaire
PRANA GEL	Nettoyage quotidien	Sanitaire - toilettes
GC Sanet Zitrotan	Nettoyage à fond	Sanitaire
GREEN LINE NETTOYANT	Nettoyage quotidien	Sol
Lerapur nettoyant	Nettoyage quotidien	Vitres
Clean and Clever	Nettoyage quotidien	Cuisine, portes etc
Purell	Nettoyage quotidien et à fond	Isolément - surfaces
Nosocomia surf.	Nettoyage quotidien et à fond	Isolément - sols

	Nettoyage d'une chambre		Référence : P – MEN - 01
			Version : 04

## 4. Nettoyage à fond

### a. Durée estimée

Le temps alloué au nettoyage à fond d'une chambre est défini dans le planning. Le nettoyage à fond est effectué 1 fois par semaine.

### b. Mode opératoire

Chambre :

- o Placer le panneau de sécurité de manière visible
- o Mettre le produit dans les toilettes et y laisser la brosse
- o Nettoyer et désinfecter le cadre de lit et réaliser la réfection du lit
- o Nettoyer toutes les portes et désinfecter les poignées et interrupteurs
- o Faire la poussière partout, du haut vers le bas et du plus propre vers le plus sale
- o Laver la vaisselle resp. mettre dans le lave-vaisselle
- o Nettoyer les frigos + four toutes les semaines
- o Nettoyer la cuisine, les armoires dedans et les portes et vider la poubelle
- o Nettoyer les plinthes, derrière les petits meubles, en dessous du canapé et grands meubles
- o Passer l'aspirateur
- o Nettoyer la télécommande, l'adapte table, le triangle et le téléphone
- o Arroser les plantes si nécessaire
- o Une fois par mois : faire la poussière sur les grands meubles
- o Fenêtres et balcons
- o Nettoyer grille d'aération
- o Nettoyer tous les deux mois les lampes
- o Laver tout le sol

Salle de bains :

- o Mettre les manchettes de protection
- o Nettoyer le miroir
- o Nettoyer les murs du haut vers le bas, le support rideau, grille d'aération et chauffage
- o Nettoyer et désinfecter le lavabo
- o Changer les serviettes
- o Vider la poubelle
- o Nettoyer et désinfecter les toilettes et la chaise percée (préalablement vidée par les soins)
- o Frotter et essuyer le sol
- o Nettoyer 1x par mois les siphons des douches



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

	<b>Nettoyage d'une chambre</b>	Référence : P – MEN - 01
		Version : 04

## 5. Nettoyage normal

### a. Durée estimée

Le temps alloué au nettoyage « normal » d'une chambre est défini dans le planning. Le nettoyage normal est effectué 1 fois par jour.

### b. Mode opératoire

#### Chambre

- o Mettre les gants
- o Placer le panneau de sécurité de manière visible
- o Faire le lit et désinfecter les barrières
- o Désinfecter les poignées
- o Nettoyer la télécommande, l'adaptateur table, le triangle et le téléphone
- o Contrôler la poussière
- o Laver la vaisselle resp. mettre dans le lave-vaisselle
- o Contrôler les frigos
- o Nettoyer la cuisine et vider la poubelle
- o Arroser les plantes si nécessaire
- o Laver le sol

#### Salle de bains

- o Contrôler le miroir
- o Changer les serviettes
- o Nettoyer et désinfecter le lavabo
- o Nettoyer et désinfecter les toilettes
- o Vider la poubelle
- o Essuyer le sol

Prévention légionelle : dans les chambres non occupées ou pour lesquelles le résident n'utilise pas les points d'eau, faire couler l'eau 5 min aux différents points d'eau.

	<b>Nettoyage d'une chambre</b>	Référence : P – MEN - 01
		Version : 04

## 6. Cas d'une chambre en isolement

### a. Organisation et préparation

**Attention :** Lorsque la structure comporte des chambres en isolement, le nettoyage des chambres doit suivre l'organisation suivante :

1. Nettoyage des chambres « sans isolement »
2. Nettoyage des chambres en isolement préventif (papillon vert)
3. Nettoyage des chambres en isolement avéré (à faire **en dernier**).

- o Doivent se trouver en chambre dès la mise en place de l'isolement :
  - Un seau
  - Une raclette
  - Un flacon de Purell
  - Un flacon de Nosocomia Surf
  - Un flacon de GC sanet (nettoyage sanitaires)

- o Préparer des sacs plastique transparent et les identifier ISOLEMENT pour y mettre les chiffons. Les sacs seront évacués dans le sac tissu rouge du chariot d'isolement.
- o Désinfecter les mains et bras, mettre les gants, la blouse jetable, le masque, si nécessaire la coiffe
- o Prendre avec soi tout le matériel de nettoyage et le linge propre nécessaire tel que décrit ci-dessous :

Matériel de nettoyage nécessaire	Linge propre nécessaire
Serpillère	1 serviette + gant blanc
3 Lavettes (Bleu, jaune, rouge)	1 serviette + gant brun
	1 drap de bain
	1 drap de lit + alèse
	1 housse de couette + taie d'oreiller

### b. Mode opératoire

- o Désinfecter et faire le lit, désinfecter les meubles de la chambre, les poignées des portes, le téléphone, les interrupteurs et la sonnette avec le spray désinfectant Purell
- o Nettoyer la cuisine et désinfecter avec Purell
- o Nettoyer le sol avec désinfectant Nosocomia surf
- o Dans la salle de bain commencer par le miroir du lavabo, puis les murs si nécessaire, la douche, la toilette tout est nettoyé avec des produits de nettoyage et désinfecté avec le produit désinfectant Purell
- o Mettre les chiffons dans le sac préparé au début
- o Vider les poubelles, mettre un double emballage avant la sortie de la chambre
  - o Nettoyer le sol avec désinfectant Nosocomia surf
- o Verser l'eau utilisée dans la toilette
- o Enlever la blouse, et coiffe, masque
- o Changer de gants et désinfecter tout le matériel utilisé
- o Enlever les gants, laver et désinfecter les mains et bras

### c. Levée d'isolement

Lors de la levée de l'isolement, la chambre doit être désinfectée.

	<b>Nettoyage d'une chambre</b>	Référence : P – MEN - 01
		Version : 04

## 6. Références / documents liés

### Procédure d'isolement

## 7. Gestion des révisions

N° version	Date	Motif de la révision
01	27/10/2020	Création du document
02	08/12/2020	Mise à jour du cas chambre en isolement
03	21/04/2021	Mise à jour du cas chambre en isolement
04	20/09/2021	Ajout du nettoyage de l'environnement direct du client Remplacement du ProdèneSR70 par Purell
05	24/11/2023	Mise à jour (post Covid)



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration





# Annexe 43 : Procédure de nettoyage des communs

	PROCEDURE		Référence : P – MEN - 02
	Nettoyage communs		Version : 02
Rédacteur	Vérificateur	Approbateur	
Nom	A. Zampetti	I Goncalves	S Albertinelli
Fonction	Travailleur désigné	Resp. activité nettoyage	Resp. qualité et
Date	24/11/2023	24/11/2023	24/11/2023

	Nettoyage communs	Référence : P – MEN - 02
		Version : 02

	Nettoyage communs	Référence : P – MEN - 02
		Version : 02

## 1. Objet

Le présent document décrit les procédures applicables pour le nettoyage des communs.

## 2. Services concernés par la procédure

Cette procédure s'applique aux services ménage et soins.

## 3. Définitions

Non applicable.

## 4. Responsabilités

Les équipes ménage et soins ont pour responsabilité d'appliquer le contenu de la procédure et de signaler à leurs responsables les éléments problématiques.

## 5. Détail de la procédure

### 1. Signalisation de sécurité

Placer les panneaux de sécurité de manière visible, à chaque accès de la pièce à nettoyer ou à chaque niveau pour les escaliers. Surveiller et retirer les panneaux lorsque le sol est sec.

### 2. Equipements de Protection Individuels (EPI)

NETTOYAGE NORMAL		
Lunettes de sécurité (préparation des produits, nettoyage toilettes)	Gants en nitrile	Manchettes (nettoyage lavabos et toilettes)

## 3. Produits à utiliser

Nom du produit	Type de nettoyage	Localisation
Purell	Nettoyage quotidien	Tous les points sensibles
GC <del>Sanet</del> Natural	Nettoyage quotidien	Sanitaire
PRANA GEL	Nettoyage quotidien	Sanitaire - toilettes
GC <del>Sanet Zitrotan</del>	Nettoyage à fond	Sanitaire
GREEN LINE NETTOYANT	Nettoyage quotidien	Sol
<del>Lerapur</del> nettoyant	Nettoyage quotidien	Vitres
Clean and <del>Clever</del>	Nettoyage quotidien	Portes, inox etc.
FOOD LINE LIQUIDE	Nettoyage quotidien	Nettoyant inox
Purell	Nettoyage quotidien et à fond	Résidence en quarantaine - surfaces
Nosocomia surf.	Nettoyage quotidien et à fond	Résidence en quarantaine - sols

## 4. Consignes générales

Pour toutes les zones, contrôler les toiles d'araignées et utiliser le manche télescopique.

## 5. Nettoyage des communs (couloirs, escaliers, ascenseurs)

Fréquence : Laver et désinfecter 1 fois par jour

Couloirs :

- Nettoyer et désinfecter les mains courantes et interrupteurs, avec Purell,
- Passer l'aspirateur ou balayer et laver le sol

Escaliers :

- Nettoyer et désinfecter les barres de rampe d'escalier, avec Purell,
- Passer l'aspirateur ou balayer et laver le sol.

Ascenseur :

- Laver les murs avec une lavette humide et sécher,
- Désinfecter tous les boutons avec Purell,
- Laver le sol avec un torchon humide et sécher immédiatement

Rampes :

- Passer la lavette humide et désinfecter avec Purell,

Divers:

- Nettoyer les distributeurs de solution hydroalcoolique et vérifier le niveau de remplissage
- Nettoyer la fontaine conformément à l'instruction

## 6. Nettoyage des toilettes communs

Fréquence : 3 fois par jour

- Contrôler et désinfecter
- Mettre le produit dans la toilette et y laisser la brosse,
- Nettoyer les murs du haut vers le bas,
- Nettoyer et désinfecter le lavabo et la toilette avec Purell,
- Laver le sol

## 7. Nettoyage du restaurant

Fréquence : 1 fois par jour

Passer l'aspirateur et laver le sol.

## 8. Nettoyage des portes

Fréquence : Nettoyer 1 fois par semaine, désinfecter 1 fois par jour les poignées de portes

Portes intermédiaires :

- Nettoyer avec une lavette humide dans le sens du bois
- Désinfecter les poignées avec Purell,

Portes automatiques :

- Bloquer les portes
- Nettoyer avec une lavette humide
- Sécher

## 9. Nettoyage de la réception

Fréquence : 1 fois par jour

- Nettoyer la poussière,
- Passer l'aspirateur
- Laver le sol



Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 03

R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Agrément N° : 30264606 | Matricule : 200924153050-99  
Capital Social : 12.500€ | Conventiounné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration

	<b>Nettoyage communs</b>	Référence : P – MEN – 02
		Version : 02

### 10. Nettoyage du salon

Fréquence : Nettoyer 1 fois par jour, désinfecter 1 fois par jour

- o Nettoyer les chaises, la porte
- o Désinfecter les poignées les interrupteurs etc. avec Purell,
- o Nettoyer les plinthes,
- o Passer l'aspirateur
- o Laver le sol

### 11. Nettoyage du foyer

Fréquence : Nettoyer 1 fois par jour, désinfecter 1 fois par jour

- o Nettoyer la poussière, la porte,
- o Désinfecter les poignée et interrupteurs avec Purell,
- o Nettoyer les plinthes,
- o Passer l'aspirateur
- o Laver le sol

### 12. Nettoyage des vestiaires

Fréquence : 1 fois par jour

- o Nettoyer la poussière, la porte,
- o Désinfecter les poignée et interrupteurs avec Purell,
- o Nettoyer les plinthes
- o Passer l'aspirateur
- o Laver le sol

### 13. Nettoyage des bureaux

Fréquence : 2 fois par semaine

- o Nettoyer la poussière la porte,
- o Désinfecter les poignée et interrupteurs avec Purell,
- o Nettoyer les plinthes
- o Passer l'aspirateur
- o Laver le sol

	<b>Nettoyage communs</b>	Référence : P – MEN – 02
		Version : 02

### 14. Nettoyage de l'infirmierie

Fréquence : 1 fois par jour

- o Nettoyer la poussière, la porte,
- o Désinfecter les poignée et interrupteurs avec Purell,
- o Nettoyer les plinthes
- o Passer l'aspirateur
- o Laver le sol

### 6. Références / documents liés

N/A

### 7. Gestion des révisions

N° version	Date	Motif de la révision
01	27/10/2020	Création du document
02	20/09/2021	Ajout du nettoyage de l'emplacement Remplacement du Prodène
03	24/11/2023	Mise à jour (suppression de)