



PROJET D'ETABLISSEMENT

Résidence Récital
19 rue Johny Flick
1550 Luxembourg Merl

Version actualisée aout 2024



SOMMAIRE

I. INTRODUCTION

II. LE PROJET DE VIE

1. Structure de l'établissement

- a. Les chambres
- b. Descriptif des locaux

2. Fonctionnement institutionnel

- a. La prise de renseignements
- b. La procédure d'admission
- c. Recueil du consentement et droit du résident
- d. Organisation de la vie sociale
- e. Gestion des visites externes et des visites médicales
- f. Gestion des réclamations
- g. Le règlement d'ordre intérieur

3. Le projet de vie individuel

4. Les prestations hôtelières

5. Le personnel

6. Le projet d'animation

7. L'accompagnement de fin de vie

8. Intégration au schéma gérontologique

9. Démarche qualité et plan de prévention des infections

10. Démarche éthique

III. LES BASES DU PROJET DE SOINS

1. Le dossier individualisé de soins

2. Promouvoir la qualité des soins

- a. Les transmissions
- b. Les procédures d'urgence
- c. La prise en charge de la douleur
- d. L'accompagnement de fin de vie
- e. Proposer des activités adaptées
- f. Assurer la qualité
- g. Dispositif de prise en charge en cas d'épisode de canicule

IV. CONCLUSION

[Tapez ici]

I. INTRODUCTION

Alors que l'espérance de vie ne cesse d'augmenter, la société est confrontée à de nouveaux questionnements : que faire de ces années supplémentaires qui s'offrent à nous ? Comment envisager de les vivre ? Il semble que notre rôle aujourd'hui est de rassurer les nombreuses personnes âgées de la population en leur proposant la création de structures de prise en charge adaptées à leurs besoins aussi différents soient-ils.

Dans ce cadre, la résidence Récital se veut d'accueillir des personnes âgées dont la pathologie et/ou la dépendance ont rendu difficile la vie seule, à domicile. Il s'agit avant tout d'une structure mixte et familiale où chacun est accueilli avec ses spécificités, qu'elles soient sociales, culturelles ou religieuses. Chaque personne étant différente, nous veillons à créer un lieu de vie dont l'organisation et la structure permettent de s'adapter aux demandes et besoins singuliers de chaque résident.

Notre résidence souhaite répondre à trois types de demandes. Tout d'abord offrir un cadre familial répondant au besoin de sécurité. Ensuite, offrir une structure de nursing répondant à un besoin de soins physiques et médicaux. Toute personne valide, semi-valide ou invalide sera ainsi prise en charge par une équipe pluridisciplinaire afin qu'elle puisse vivre dans un lieu qui soit un endroit chaleureux et accueillant. Enfin, un cadre hôtelier de haut standing pour le maintien d'une vie agréable la plus autonome et indépendante possible.

Notre préoccupation est donc à la fois de garantir une qualité de soins aux résidents mais également de créer un environnement humain et chaleureux en tentant d'insuffler une âme à notre établissement. Dans notre philosophie, le résident est considéré comme une personne à part entière et partageant notre vie quotidienne, à laquelle nous tenons à offrir le sentiment d'un « chez soi » au sein d'un espace de vie communautaire.

[Tapez ici]

II. LE PROJET DE VIE

Construit et terminé début 2022, ce magnifique ouvrage se situe à Luxembourg Merl au 19 rue Johny Flick en contrebas du quartier « Les Jardins de Luxembourg ». Il jouxte le conservatoire de musique de Luxembourg et l'International School of Luxembourg. La Résidence Récital, structure d'hébergement pour personnes âgées (la « Structure » ou « SHPA »).

, est au cœur de la ville de Luxembourg récemment construit le long du boulevard Marcel Cahen, dans le quartier de Merl plus spécifiquement les « Jardins de Luxembourg », faisant de ce nouveau lieu de vie un espace unique et exclusif, avec des commerces, écoles, parcs, infrastructures culturelles et sportives de proximité et de qualité. *emeis* Luxembourg Exploitation, s'est engagé à mettre en œuvre tous les moyens humains et techniques nécessaires au bien-être des résidents et une qualité de prise en charge optimale.

Notre métier consiste à prendre en charge des personnes en perte d'autonomie (physique ou psychique) afin de leur dispenser des soins essentiels à leur bien-être et de les accompagner dans les gestes de la vie courante, dans le respect de leur dignité et de leur individualité.

La priorité du directeur-trice de la Résidence (la « Direction ») restera concentrée sur la qualité des soins et des prestations apportées aux résidents.

1. STRUCTURE DE L'ÉTABLISSEMENT

Notre établissement est construit sur cinq étages et un sous-sol.

Notre établissement ose afficher sa différence par rapport aux établissements « classiques » grâce à une architecture moderne et réfléchi au regard des besoins de nos seniors que ceux-ci soient autonomes, moins valides ou entièrement dépendants.

La décoration a été choisie en utilisant des matériaux hauts de gamme dans un pur style contemporain avec comme ligne directrice la musique.

La structure d'hébergement pour personnes âgées Recital comporte **110** chambres pour un maximum de 123 lits. L'établissement est destiné à accueillir tous les degrés de dépendance. Les spécificités de l'immeuble sont :

- 97 chambres simples, avec des surfaces entre 20 m² et 28 m² ; dont 12 chambres communicantes réparties dans la Résidence.
- 13 chambres doubles, qui peuvent aussi être utilisées en tant que « suites » en occupation simple, avec des surfaces entre 33 m² et 44 m² ;
- Une unité de vie adaptée de 15 lits au premier étage, destinée à accueillir des résidents souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés ;
- Une unité adaptée de 16 lits au deuxième étage, destinée à accueillir des résidents souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés ;
- Un espace balnéo avec piscine thérapeutique ;
- 4 salles de bains avec baignoires thérapeutique ;

[Tapez ici]

Le bâtiment se présente comme suit :

Sous-sol

Espaces communs

- 47 places de parking privés souterrains dont 3 réservées aux personnes handicapées
- 1 WC PMR
- Lieu de culte avec réserve

Ces espaces ne sont pas ouverts au grand public, mais seraient accessibles le cas échéant aux résidents des appartements en résidence services.

Espaces réservés

Les locaux destinés au personnel composés de :

- D'un local du personnel équipé d'un coin repas
- Les vestiaires classiques séparés hommes/femmes et équipés de douches, lavabos et WC
- Les vestiaires spécifiques au personnel de cuisine et apparentés, séparés hommes/femmes et équipés de douche, lavabos et WC

Les locaux techniques composés de :

- Local linge sale
- Local linge propre
- La buanderie
- L'atelier
- Local peintures et solvants
- Deux réserves
- Local Dasri
- Locaux poubelles
- Local des machineries de ventilation
- Archives
- Local technique dédié au fonctionnement de la piscine
- Local stockage du chlore
- Local groupe électrogène
- Local eau/gaz
- Local chaufferies
- Local électricité
- Local p&T

L'espace détente et relaxation composé de :

- Une piscine thérapeutique chauffée avec bains à bulles conçue afin de pouvoir accueillir les personnes à mobilité réduite en toute sécurité
- Les vestiaires hommes/femmes dédiés à l'espace balnéo
- Un salon de coiffure
- La salle de kinésithérapie

[Tapez ici]

- Une terrasse extérieure
- Un espace esthétique et massage
- Un espace extérieur pétanque

Le local de kiné d'une superficie de 38 m² se trouve au niveau -1, dans l'espace détente.

Le local de coiffure d'une superficie de 22 m² se trouve au niveau -1

Le local esthétique et massage d'une superficie de 12m² se trouve au niveau -1

Les couloirs sont spacieux, un sol sans inégalités et équipé de chaque côté de mains courantes avec un éclairage permanent de type LED.

Salles de bains communes

Quatre salles de bains de type thérapeutique avec baignoire à hauteur variable sont présentes au sein de la résidence. Dans cet espace se trouve, également, un système de levage indépendant, un évier et une toilette.

WC PMR

A chaque étage se trouve un WC accessible aux résidents à mobilité réduite. Composé d'un WC, deux barres d'appui, un lavabo, un point d'appel et une patère.

Rez-de-chaussée

Espaces communs

- L'accueil
- Le hall principal regroupant salon et bar
- La salle Ergothérapie
- Des WC
- 1 WC PMR
- La salle polyvalente pouvant accueillir 50 personnes maximum
- Le grand restaurant pouvant accueillir plus de 90 personnes
- Un restaurant des familles annexé au grand restaurant
- 6 chambres
- Une grande terrasse extérieure aménagée
- Un accès prioritaire extérieur spécialement aménagé pour ambulance

L'espace Salon/Bar/Restaurant est au centre de la vie de tous les jours. Les résidents sont incités à profiter de ce bel espace pour accueillir leurs proches, pour rencontrer les autres résidents, et pour participer activement à la vie sociale de l'établissement. Cet espace est composé de fauteuils et d'un piano à queue, le salon est accessible aux résidents qui le souhaitent où ils peuvent prendre des boissons et viennoiseries auprès du bar prévu à cet effet. Cet espace est accessible également aux PMR

[Tapez ici]

La salle de restaurant située au rez-de-chaussée, ayant une superficie de 185 m², elle permet d'accueillir, à tout moment, l'ensemble des résidents.

Un système d'air conditionné ainsi que des stores électriques sont prévus contre le soleil et les fortes chaleurs.

Une grande terrasse extérieure aménagée devant la salle principale de restaurant offre une vue agréable pendant les repas.

Espaces réservés

- Le bureau de la direction
- Le bureau administratif et comptable
- L'infirmierie avec bureau cadre infirmier et local de stockage des médicaments
- Le bureau des médecins
- La salle de réunion
- La cuisine centrale de l'établissement composée des zones de préparations chaudes et froides, le bureau du chef cuisinier, la légumerie, les réserves sèches et des boissons, les deux chambres froides et la laverie.

1er étage

Espaces publics

- Une grande terrasse extérieure
- 1 salle de bain avec baignoire à hauteur variable
- 1 WC PMR.

Espaces réservés

- 6 chambres individuelles dont deux avec terrasse
- 3 chambres doubles dont une avec terrasse
- 1 WC PMR
- 15 chambres en unité adaptée avec accès sécurisé.
 - Un lieu de vie UP avec cuisine thérapeutique
 - Un office

Cette unité possède un accès vers la grande terrasse protégée par des parois en verre, une cuisine thérapeutique, et permet une déambulation sécurisée et sans entrave.

2^e étage

Espaces publics

- 1 WC PMR
- Salon / salle à manger avec terrasse
- 1 salle de bain avec baignoire à hauteur variable

Espaces réservés

- 7 chambres individuelles dont trois avec terrasse
- 3 chambres doubles dont une avec terrasse
- 16 chambres en unité de vie adaptée avec accès sécurisé
 - Un office de soins
 - Un office tisanderie avec terrasse

[Tapez ici]

Les unités de vie adaptées sont destinées à accueillir des résidents souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés. Ces unités ne sont pas librement accessibles et elles sont conçues pour fonctionner de manière autonome : les repas sont servis à l'étage et les unités disposent de leur propre salle de bains avec baignoire thérapeutique. L'espace de vie de chaque unité dispose d'une luminosité abondante.

Les tables sont conçues ergonomiquement pour permettre une aide alimentaire au même niveau que le résident, garantissant ainsi le respect de sa dignité. Ces unités se caractérisent par un environnement soigneusement conçu pour répondre aux besoins spécifiques des résidents, en particulier ceux souffrant de troubles cognitifs. Les espaces sont aménagés de manière à offrir une sécurité optimale tout en garantissant le confort et la dignité des résidents. Les chambres et les espaces communs sont équipés de dispositifs de sécurité, tels que des systèmes de surveillance, des boutons d'alarme d'urgence et des aménagements antichute. Des couloirs de circulation permettent une déambulation en toute sécurité.

3^e étage

Espaces publics

- 1 WC PMR
- 1 salle de bain avec baignoire à hauteur variable

Espaces réservés

- 22 chambres individuelles dont neuf avec terrasse
- 5 chambres doubles dont trois avec terrasse
- 1 salon avec terrasse

4^e étage

Espaces publics

- 1 salon avec terrasse
- 1 WC PMR
- Un office tisanderie
- Salle de bain médicalisée avec baignoire thérapeutique et WC PMR

Espaces réservés

- 19 chambres individuelles dont quatorze avec terrasse
- 2 chambres doubles avec terrasse

5^{ème} étage

- 6 chambres individuelles dont trois avec terrasse

[Tapez ici]

a. Les chambres

Les chambres individuelles présentent une superficie au sol entre 18,11 m² et 28,37 m².

Les chambres doubles présentent une superficie au sol entre 33,27 m² et 43,51 m².

Un mobilier de base est prévu dans chaque chambre à savoir :

- Un lit adapté (électrique, avec matelas préventif anti-escarres)
- Une table de nuit
- Un fauteuil
- Une armoire
- Une chaise et une table
- Une télévision

Chaque sanitaire dispose de :

- Une douche à l'italienne
- Un WC
- Deux barres d'appui
- Un lavabo
- Une armoire de rangement
- Une ventilation

Les résidents ont la possibilité d'amener du petit mobilier personnel après validation de la direction. Tout type de mobilier doit obligatoirement répondre aux normes anti feu répondant à la législation luxembourgeoise en la matière (Euroclasse B).

Chaque chambre dispose d'un éclairage au plafond, accessible par le résident au niveau du lit et du fauteuil.

Les branchements télévision, radio et téléphone sont prévus.

Toutes les chambres sont équipées d'une ventilation de type pulsion-extraction.

Des protections contre les rayons du soleil, accessibles aux résidents, sont bien présentes sur chaque fenêtre de l'établissement. De stores extérieurs sont prévus partout.

Au niveau de l'extérieur, celui-ci est largement agrémenté d'arbustes de toutes sortes.

b. Descriptif des locaux

Notre projet est un établissement de standing, conçu pour maximiser la qualité de vie de ses résidents :

- Un emplacement facile d'accès et intégré dans un quartier résidentiel ;
- Un immeuble fonctionnel et accueillant qui offre une grande qualité de vie à ses résidents, avec beaucoup de lumière naturelle, des chambres généreuses de différentes tailles, des lieux de vie agréables, et une large offre de services liés au bien-être ;
- Un jardin facile d'accès agrémenté d'un parcours de marche, de zones de détente, d'une piste de pétanque et donnant sur une magnifique terrasse ;

[Tapez ici]

- Un personnel qualifié qui suit des formations continues en interne pour la prise en charge de la dépendance.

Le concept de prise en charge dans notre unité de vie adaptée :

Notre unité adaptée pour personnes âgées désorientées est un environnement spécialement conçu pour offrir des soins et un soutien adapté aux résidents souffrant de troubles cognitifs, tels que la démence ou la maladie d'Alzheimer. La prise en charge dans cette unité adaptée repose sur plusieurs principes clés :

- Sécurité :
 - L'environnement est conçu pour minimiser les risques de chutes, de désorientation et de confusion. Les portes et les accès sont sécurisés pour éviter que le résident se mette en danger dans les escaliers ou se perde dans le bâtiment.
- Surveillance :
 - Le personnel de soin dédié et formé est présent afin d'apporter aux résidents l'attention et la surveillance nécessaire au bien-être du résident.
- Stimulation cognitive :
 - Les activités et les programmes sont conçus pour stimuler la cognition des résidents et maintenir leur niveau d'engagement. Cela peut inclure des jeux, des activités artistiques, de la musique, des exercices et d'autres interventions pour maintenir les capacités mentales et physiques.
- Soutien émotionnel : Les personnes âgées désorientées peuvent éprouver de l'anxiété, de la confusion et de la frustration. Des référents au sein de l'équipe sont formés pour offrir un soutien émotionnel, de l'écoute active et de la compréhension pour aider les résidents à faire face à leurs émotions ainsi qu'à leur famille ou aidants proches.
- Qualité de vie :
 - L'objectif de l'unité adaptée est d'améliorer la qualité de vie des résidents, en favorisant le maintien de l'autonomie ou de leur capacité dans la mesure du possible et en offrant un environnement rassurant et adapté à leurs besoins.

Le concept de fonctionnement de la piscine thérapeutique :

Notre piscine a été conçue spécifiquement pour fournir des avantages thérapeutiques aux personnes âgées. Elle est utilisée dans le cadre de la réhabilitation, de la thérapie physique, de la gestion de la douleur et de l'amélioration de la qualité de vie des personnes âgées.

- Environnement contrôlé :
Une température plus élevée que celle d'une piscine standard, ce qui peut favoriser la détente musculaire et soulager les douleurs articulaires. L'eau est souvent chauffée à environ 30 à 35 degrés Celsius pour assurer le confort des personnes âgées.

- Accessibilité :

[Tapez ici]

La piscine est conçue pour être accessible aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite. Elle est équipée de rampes, de mains courantes et de dispositifs d'assistance pour entrer et sortir de l'eau en toute sécurité.

- **Activités adaptées :**

Les programmes sont adaptés aux besoins du résident. Cela peut inclure des exercices d'étirement, d'aérobic aquatique, de la marche dans l'eau, des mouvements de résistance douce et d'autres activités visant à améliorer la force musculaire, la flexibilité et la mobilité.

- **Réduction de la pression :**

L'effet de flottaison dans l'eau réduit la pression sur les articulations, ce qui peut être bénéfique pour les personnes âgées souffrant de douleurs articulaires ou de problèmes de mobilité. Cela permet d'effectuer des mouvements en douceur et de renforcer les muscles sans stress excessif. L'utilisation de la piscine et la programmation d'une prise en charge spécifique sont discutées en réunion pluri disciplinaire.

2. LE FONCTIONNEMENT INSTITUTIONNEL

a. La prise de renseignements

La personne âgée, bien souvent, ne se déplace pas pour la prise de renseignements. La plupart du temps, sa famille, son entourage (amis ou voisins) effectuent la démarche.

En cas d'entretien téléphonique, une visite de la Résidence Récital est systématiquement proposée. La visite permet en échange riche en informations, elle comprend des éléments essentiels qui permettront à la personne âgée et à son entourage de se faire une première idée de la structure.

L'entrée du résident, au sein de la Résidence Récital, est soumise à la fourniture d'un rapport médical dûment rempli par le médecin traitant ou le médecin hospitalier.

Afin de garantir la meilleure prise en charge possible de la personne âgée, le dossier est soumis à la direction, qui évaluera la pertinence de l'entrée.

b. La procédure d'admission

Conditions d'admission

La Résidence Récital reçoit des personnes âgées sans condition d'âge, hommes, femmes quel que soit leur état de santé à l'exclusion des personnes dont l'état de santé mentale peut être une gêne ou un danger pour eux-mêmes ou leur entourage. En cas de doute sur l'état mental du résident, l'établissement se réserve la possibilité de demander un rapport médical et de considérer que le premier mois d'accueil est une période probatoire.

La Résidence se conforme au Règlement grand-ducal du 21 septembre 2023 portant sur les informations à transmettre dans le cadre de l'évaluation de la qualité des services pour personnes
[Tapez ici]

âgées, notamment l'article 1, point 3 sur les demandes d'admission formelles, préventives et en urgence.

La Résidence met à jour une liste d'attente pour les demandes d'admission préventives et urgentes.

Dans tous les cas, le directeur et le Team Leader Care de la Résidence Récital prennent en compte l'avis du médecin traitant du résident ou l'interrogent si cela leurs paraît nécessaire.

1. Lors de la première demande de renseignements, que ce soit lors d'une visite, d'un appel téléphonique ou d'un courrier, une pré-inscription est réalisée sur une fiche contact.
2. Envoi de la documentation avec une lettre d'accompagnement
3. Visite de la résidence
Si toutes les parties en sont d'accord, l'inscription se fait à l'aide de la fiche de contact.
4. Confirmation de la réservation
5. Entrée
Mise en place de la convention d'hébergement et de prise en charge dont un exemplaire est remis au résident, au curateur ou tuteur ainsi que le règlement d'ordre intérieur.
6. Accueil du nouveau résident selon la procédure formalisée « Accueil du nouveau résident ».

L'intégration du résident au sein de la Résidence Récital

Le résident prend possession de sa chambre, accompagné par un référent. Il est présenté à ses voisins. Lui est remis le livret d'accueil.

Une fois son installation effectuée, sont présentés :

- Les grandes lignes du projet de vie
- Le calendrier des animations
- Le déroulement de la journée
- Sa place en salle de restaurant, les heures de repas, l'affichage des menus et les modalités pour les modifier
- La présentation des voisins de table
- Le personnel présent
- Chaque chef de service

L'importance de l'histoire du résident

La personne âgée est un adulte enrichi de toutes ses expériences de vie.

La connaissance de son histoire est un élément essentiel, nécessaire à son intégration dans la Résidence et à l'élaboration des projets de vie et de soins individualisés.

La famille de la personne âgée sera sollicitée :

[Tapez ici]

Histoire de vie (cf. dossier soins)

- Enfance
- Etudes
- Vie familiale
- Amitiés
- Situation familiale actuelle

Histoire médicale

- Evènements médicaux et chirurgicaux anciens ayant pu modifier sa vie
- Histoire récente ayant mené à l'entrée en maison de retraite
- Les risques encourus

Les habitudes de vie

- Rythme
- Occupations quotidiennes
- Manies
- Dégoûts et préférences alimentaires
- Habitudes esthétiques et vestimentaires

S'ensuivra la présentation du personnel médical et/ou paramédical pour renseigner le dossier de soins (cf. projet de soins).

Quelques jours plus tard

Une rencontre est organisée entre l'équipe, le résident, sa famille et/ou le représentant légal permet de mettre au point la prise en charge de la personne âgée. Les projets de soins, de vie, d'animation individuels pourront ensuite être mis en place après obtention de son consentement, ou celui de son entourage.

Des évaluations régulières permettront de réajuster tous ces projets. La personne âgée et son entourage restent en permanence au centre du dispositif.

c. Recueil du consentement

Nous veillons à ce que chacun des Résidents ait le droit à des prestations de soins de qualité, de choisir librement son médecin, son kinésithérapeute, ... Chaque résident au droit d'avoir une information claire et complète sur son état de santé afin qu'il puisse définir ses directives anticipées, ses préférences et souhaits, son consentement libre et éclairé peut être alors entièrement respecté.

Nous veillons également à sa dignité en respectant sa vie privée et son intimité.

Nous mettons un point d'honneur à ce que chaque résident reçoive les soins visant à soulager la douleur, ceci est également discuté lors des directives anticipées afin d'avoir le consentement éclairé lors de situation complexe.

Le formulaire de désignation de la Personne de Confiance et l'attestation de désignation sont disponibles sur le site de la Résidence et auprès de la Direction de la Structure.

Si un résident estime que ses droits ou consentement n'ont pas été respecté, il peut introduire une plainte auprès du Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées (SIMPA) mis en place par le Ministère de la Famille.

[Tapez ici]

De plus, à l'admission, nous délivrerons une information claire et compréhensible sur le fait que le résident entre en établissement et qu'il suivra des soins adaptés à son état de santé.

Etant donné l'incapacité physique et psychique de certains résidents que nous accueillerons, c'est à leur représentant légal, à leurs ou à la personne désignée par eux que les informations médicales seront données ; malgré cela il est indispensable d'obtenir un consentement « éclairé » auprès de la personne accueillie.

d. L'organisation de la vie sociale

Le Conseil des résidents

Composé de résidents de la résidence Récital. Un représentant de la Direction peut assister aux réunions du Conseil.

Celui-ci se réunit une fois par trimestre.

Afin d'assurer le bon fonctionnement de ce conseil, ce dernier reçoit le soutien du personnel de l'établissement.

En temps voulu et lorsque la résidence aura atteint un taux d'occupation suffisant, les élections du conseil des Résidents seront organisées. La liste nominative actualisée des membres du Conseil des résidents sera affichée à l'accueil de l'établissement.

Le conseil des Résidents donne un avis, soit de sa propre initiative, soit à la demande du Directeur, et ce, au sujet de toutes les questions relatives au fonctionnement général de la Résidence Récital, tel que les activités, les repas, les problématiques rencontrées, les points d'améliorations divers et variés.

Un rapport relatif aux réunions est rédigé et peut être consulté par les résidents ou les membres de leurs familles et leurs représentants.

La Commission de Restauration : Elle est constituée du chef de cuisine, des résidents, du directeur.

Elle se déroule actuellement lors du conseil des Résidents et émet un avis sur la prise en charge de l'alimentation. Elle détermine également le menu des repas à thème qui ont lieu une fois par mois en fonction des souhaits et des suggestions des Résidents.

La Commission Activités : Elle est constituée de l'animatrice, de résidents et/ou représentants et de membres du personnel. Elle se déroule actuellement lors du conseil des Résidents.

L'intégration des familles

Les familles sont invitées à participer à la vie de l'institution par le biais :

- Du Conseil des résidents ;
- De la Commission de Restauration
- De la Commission Animation : Les familles sont intégrées, à leur demande, dans les projets d'animation.

Les familles sont sollicitées pour participer au projet de vie et de soins de leur proche.

[Tapez ici]

Une fois par an, elles sont invitées à remplir un questionnaire de Satisfaction relatif à la prise en charge poste par poste des résidents.

Un livre d'or se trouve à leur disposition dans le hall d'entrée de manière à recueillir leurs avis et suggestions.

Les familles seront toujours les bienvenues au sein de l'établissement et pourront faire part de leurs remarques et de leurs désirs pour le bien être de leur parent.

L'information

Différents supports d'affichage sont disposés dans le hall d'entrée de la Résidence, on y retrouve notamment :

- Les différentes chartes concernant les droits de la personne âgée
- Les différentes prestations des coiffeurs, esthéticiennes et pédicures intervenant dans l'établissement.
- Sont également affichés, les derniers comptes rendus du Conseil des résidents.

e. Gestion des visites externes et des visites médicales

Nous accueillons les proches et familles de nos résidents tout au long de l'année. La réception est ouverte de 08h00 à 18h30 du lundi au vendredi, et de 09h00 à 17h30 le samedi, le dimanche et les jours fériés. Les proches viennent librement au sein de la résidence après s'être annoncé à la réception.

Concernant la prise en charge médicale, nous garantissons le libre choix du médecin. Nous invitons le médecin à signer la convention rédigée par l'AMMD (Association des Médecins et Médecins Dentistes du Luxembourg) et la COPAS avec des médecins libéraux choisis par les résidents.

Une permanence médicale est organisée 7j/7j et 24h/24h selon le protocole vu avec le médecin du résident et le système de garde au GDL. Cette relation privilégiée permet d'offrir aux résidents une prise en charge suivie et de qualité ainsi qu'une implication dans le concept global de Gallery.

Concernant le suivi de nos résidents au niveau dentaire, le résident est libre de son choix, ou bien nous proposons une collaboration avec les dentistes de proximité.

f. Gestion des réclamations

Il est essentiel de recueillir les avis des résidents, de leurs proches et de leurs familles. À cet effet, il est possible de demander un entretien avec les responsables ou la direction, d'envoyer un mail, ou de manière anonyme de déposer une réclamation dans la boîte à lettres dédiée « boîte à suggestion ».

Les résidents ainsi que leurs proches et familles sont informés via le règlement d'ordre interne, qui fait partie intégrante du contrat d'hébergement.

Cette procédure permet de remonter les divers dysfonctionnements ou insatisfactions à la direction. Chaque membre du personnel soignant est aussi habilité à enregistrer une plainte en utilisant le formulaire prévu à cet effet, qui sera ensuite transmis à la direction.

[Tapez ici]

Chaque plainte est analysée, et un retour est fait au plaignant afin de garantir une prise en charge de qualité. Les plaintes sont archivées.

Nous prenons en compte les plaintes formulées pour améliorer nos procédures. Chaque salarié peut consigner une observation, une plainte ou un dysfonctionnement par le biais du signalement d'un évènement indésirable.

g. Le règlement d'ordre intérieur (ROI) pour mieux vivre ensemble

Pour les collaborateurs :

Le règlement définit les règles et normes de conduite à respecter au sein de notre résidence, afin de favoriser un environnement professionnel équilibré et efficace.

Le règlement intérieur en vigueur est approuvé conjointement par la délégation du personnel et la direction de la résidence, une fois celle-ci élue. Cette démarche assure une concertation et une validation mutuelles des règles et procédures internes, garantissant ainsi un cadre de travail harmonieux pour l'ensemble des collaborateurs.

Ce règlement s'applique aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de notre résidence, y compris lors des missions professionnelles.

Chaque salarié est tenu d'en prendre connaissance. Il lui est remis lors de son embauche, conformément aux dispositions de son contrat de travail, et doit s'y conformer.

Notre règlement intérieur, en accord avec la Convention Collective du Secteur d'Aide et de Soins, établit les conditions de travail, les devoirs, les restrictions et les mesures disciplinaires applicables à l'ensemble du personnel, y compris les stagiaires. Il fixe également les règles de conduite à respecter par les collaborateurs, en incluant des directives spécifiques. Ces règles sont mises en place pour assurer le bon fonctionnement de nos services de soins, garantir le respect des normes et procédures, protéger les intérêts des parties prenantes (collaborateurs, résidents, proches et familles), éviter d'éventuels litiges, promouvoir une culture d'entreprise positive, prévenir les comportements à risque et renforcer la confiance entre les collaborateurs.

L'application de notre règlement intérieur est encadrée par des principes éthiques et déontologiques propres à notre secteur d'activité. Ces principes visent à encourager des comportements responsables, respectueux et professionnels, tout en garantissant la transparence, l'intégrité et l'équité dans les interactions professionnelles, à préserver la confidentialité des informations sensibles, et à prévenir tout conflit d'intérêts ou toute forme de discrimination.

Le règlement intérieur couvre divers sujets, tels que le respect, le secret professionnel, la sécurité, le vol, la consommation d'alcool et de drogues, les horaires de travail, les absences, les congés, le harcèlement, la tenue vestimentaire, l'utilisation des équipements et des outils de travail, la protection des données personnelles, et la discipline, ainsi que les sanctions en cas de non-respect des règles.

En cas de manquement aux prescriptions du règlement intérieur, le salarié est passible de sanctions disciplinaires.

[Tapez ici]

Pour les résidents et visiteurs :

Le respect de chaque individu, qu'il s'agisse de nos résidents ou de nos collaborateurs, est fondamental pour nous. À l'instar du personnel, les résidents et les visiteurs sont également tenus de se conformer au Règlement d'Ordre Intérieur (ROI).

Lors de la signature du contrat, chaque résident prend connaissance du règlement et s'engage à le respecter. Ce faisant, il s'engage à préserver les droits de chacun et à promouvoir un environnement où l'identité, les opinions et les croyances de tous sont respectées.

Quel que soit son statut (résident, collaborateur, visiteur, prestataire...), chaque acteur au sein de notre résidence doit respecter ce règlement. En cas de non-respect, des sanctions peuvent être appliquées, pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'établissement.

Ce règlement vise à garantir un cadre de vie et de travail respectueux et bienveillant, permettant à chacun de se sentir valorisé et respecté.

3. LE PROJET DE VIE INDIVIDUEL

Une prise en charge des résidents dans le respect de leur potentialité et de leur intimité.

Le rythme du résident doit être respecté dans tous les actes de la vie quotidienne ; il ne faut pas le bousculer.

Une attention particulière est également portée aux potentialités du résident. Il est en effet souvent plus facile de faire à la place que de laisser faire ou d'aider à faire.

Dans le cadre de la prévention de la dépendance, il convient donc de stimuler le résident dans les actes essentiels de la vie quotidienne et de mettre en place des programmes de prévention.

L'histoire de vie du résident est reprise afin d'adapter la prise en charge du résident au plus proche de ses besoins et de ses potentialités.

Il s'agit de retranscrire, en collaboration avec le résident ou son représentant chaque fois que cela est possible et/ou sa famille :

- Son histoire de vie :
 - L'enfance (lieu de vie, profession des parents, fratrie)
 - Les études (secondaire, supérieures, métiers successifs)
 - La vie familiale (1^{ère} rencontre avec le conjoint, nombre d'enfants (arbre généalogique), lieu de vie, loisirs, deuils, moments exceptionnels)
 - Les amitiés, hobbies et loisirs,
 - La situation familiale actuelle et son vécu
- Son histoire médicale :
 - (Différente de celle menée par le médecin traitant)
 - Les événements médicaux et chirurgicaux anciens ayant pu modifier sa vie,
 - L'histoire récente qui a rendu l'admission à la Résidence Récital nécessaire,
 - Les risques encourus aujourd'hui
- Ses habitudes de vie :
 - ✓ Le rythme
 - ✓ Les occupations quotidiennes

[Tapez ici]

- ✓ Les manies
- ✓ Les goûts et préférences alimentaires
- ✓ Les habitudes esthétiques et coquetteries
- ✓ Les habitudes vestimentaires
- ✓ Les préférences et souhaits des résidents

4. LES PRESTATIONS HOTELIERES

Les repas constituent des temps forts rythmant la journée des personnes âgées.

- Le petit déjeuner est servi en chambre
- Le déjeuner et le dîner sont servis en salle de restaurant ou en chambre

La salle de restauration est un lieu de socialisation, ainsi les plans de table sont réalisés en fonction des affinités de chacun.

A l'entrée d'un nouveau résident, celui-ci est présenté à ses voisins de table.

Les menus sont établis par le Chef cuisinier en collaboration avec une diététicienne. Sont également prévus les régimes (diabétiques, repas à structure modifiée, ...).

Tous les jours, la planification murale est mise à jour, les cuisiniers sont informés en temps réel de toutes les modifications possibles (repas aménagés, changement de menu, repas servis en salle à manger ou chambre ...)

Le menu de la semaine est affiché à l'écran d'accueil dans le hall.

Du personnel de cuisine salarié de la résidence assure la préparation des repas, le dressage des tables et le service.

Les repas sont adaptés à la population des personnes âgées de la Résidence : repas à structure modifiée, régime diabétique, régime hyperprotidique, ... Notre chef cuisinier est formé aux principes d'enrichissement protéique des plats.

Chaque personne nécessitant une aide aux repas sera prise en charge par notre personnel.

Une alternative au menu est disponible sous forme de petite carte.

Les repas sont servis directement par le personnel de la Résidence. La mise en place du couvert est la plus agréable possible :

Le service des repas s'effectue à l'assiette.

Deux espaces en plus du Restaurant sont aménagés pour permettre au résident d'inviter sa famille et ses amis, en toute intimité, quand il le souhaite ou à l'occasion d'un événement particulier.

Les résidents des unités prendront leur repas au sein de leurs unités.

[Tapez ici]

L'entretien du linge

Le linge plat (drap, taie d'oreiller, couverture) est entretenu par une blanchisserie industrielle. Les linges de lit et de toilette sont fournis. Le linge de toilette est changé au minimum une fois par jour et plus si nécessaire.

L'entretien des vêtements du résident peut également être pris en charge par la Résidence, selon la grille tarifaire du prestataire externe.

Les effets personnels entretenus sont ramassés chaque semaine et sont remis en chambre.

Le nettoyage des locaux

Il est assuré par le personnel d'entretien sur chacun des étages 7 jours sur 7.

Il a en charge le nettoyage des communs et des chambres.

Ce nettoyage suit des procédures strictes en matière de bio nettoyage afin de lutter également contre les infections. La planification et la fréquence du nettoyage sont également décrits dans les procédures.

Les autres services

Un bar est installé au niveau du salon du rez-de-chaussée créant ainsi un « esprit détente ». Ce concept consiste à recréer un lieu de vie animé au sein de l'établissement grâce à l'aménagement d'espaces multiples, l'installation de divers salons, une bibliothèque, un salon de coiffure...

Un coin « boutique » est à disposition des résidents et de leur famille pour les petits achats utiles.

Un salon de coiffure et un espace esthétique sont également à la disposition des résidents au niveau -1 de la résidence.

Divers salons (internet, jeux, musique) permettant aux résidents de se divertir et d'échanger avec l'extérieur et plus spécifiquement le conservatoire de musique qui jouxte la résidence.

Le culte sera réalisé au sein d'un espace spécifique niveau -1, qui est aménagé pour la célébration du culte sur demande des Résidents.

5. LE PERSONNEL

Le personnel est le pivot de la prise en charge des personnes âgées. Trois éléments y concourent :

- Le comportement (la réelle motivation à animer et à prendre en charge la personne âgée)
- La qualification initiale
- Les formations complémentaires

L'engagement de l'équipe dans les valeurs fortes d'emeis

Dès 1999, le Groupe *emeis* s'est engagé dans un projet très innovant : définir, d'une part, le fondement et le sens profond du travail de chacun au service de nos résidents et d'autre part, les valeurs qui font la qualité d'une équipe.

[Tapez ici]

Cette culture d'entreprise forte repose sur des valeurs éthiques et plus particulièrement s'inscrivent dans l'engagement pour l'humain, le goût pour la vie, la soif d'apprendre et l'entraide. Ces valeurs permettent de placer le bien-être et le développement de nos salariés au cœur de notre Résidence, de célébrer l'enthousiasme et la créativité au travail. Elles encouragent les nouvelles expériences innovantes, le partage des connaissances et identifient des nouvelles synergies entre les différents services de la Résidence.

L'ensemble des valeurs permettent de maintenir le résident au centre de toutes nos décisions et actions. Toutes les équipes de la Résidence Recital ont travaillé ces valeurs afin de devenir des ambassadeurs engagés pour assurer la qualité de vie des résidents.

L'organisation du travail

L'organisation des personnels est rigoureuse et repose sur des fiches de postes détaillées et un protocole d'organisation du travail d'ores et déjà élaboré au sein du groupe.

L'ensemble du personnel dispose de fiches qui leur sont remises lors de l'embauche.

Les fonctions suivantes seront représentées, à savoir :

- Directeur-riche
- Equipe administrative
- Team Leader Administration
- Equipe entretien des locaux
- Team Leader Hospitality
- Team Leader Kitchen
- Cuisiniers
- Collaborateurs au service hôtelier (serveur...)
- Team Leader Facility
- Infirmiers
- Team Leader Care
- Educateurs
- Aides socio-familiales
- Aides-soignantes
- Kinésithérapeute
- Ergothérapeute

Certaines fonctions sont sous-traitées à des entreprises spécialisées telles que l'entretien des locaux, l'entretien des espaces verts, les vitres, le blanchissage du linge plat, ...

Le planning

Le planning des salariés doit :

- 1) Répondre qualitativement et quantitativement à la fois aux exigences de la charge de travail (aides et soins) et aux réels besoins de la personne âgée ;
- 2) Assurer la continuité des soins ;
- 3) Prévoir des temps de chevauchement suffisants pour assurer une bonne qualité des transmissions ;

[Tapez ici]

- 4) En conformité de la convention collective SAS et plus précisément le chapitre 3 « Organisation du temps de travail » ;
- 5) Organisation et planification informatisées.

La communication

Une bonne prise en charge de la personne âgée passe nécessairement par une bonne transmission.

Sur l'établissement, les transmissions sont orales et écrites et permettent :

- D'informer chacun
- De planifier les soins spécifiques en cours
- D'adapter la prise en charge du résident
- Assurer la continuité des soins

Les transmissions écrites sont lues systématiquement à chaque prise de poste.

Les réunions

Il existe des réunions institutionnelles obligatoires afin d'assurer une communication fluide et de transmettre les informations nécessaires à chaque membre du personnel.

- Des réunions opérationnelles 1x/mois (Direction-Qualité-Opérations)
- Des réunions du personnel hebdomadaires 1x/semaine (Direction et Team leaders)
- Des réunions pluridisciplinaires 1x/semaine (Soins et médical)
- Des transmissions quotidiennes de transmissions lors des changements de shifts.

Diverses réunions avec des périodicités différentes permettront d'adapter, à travers des plans d'action, la qualité de vie offerte aux résidents.

- *Les réunions Equipe*
Fréquence : 1 fois / mois
Permettront un dialogue permanent entre la direction et l'équipe.
- *Les réunions mini-STAFF (tous les responsables de service)*
Fréquence : 1 fois / jour
Permettront d'anticiper les difficultés et de réfléchir ensemble à des solutions

Les protocoles

Dans une démarche qualité active, des protocoles écrits régissent le fonctionnement de la Résidence.

Ils décrivent de façon très simple le travail de chaque jour des équipes (pour exemple : la toilette au lit, la toilette à la douche, les soins techniques et soins de base, l'hydratation, les fiches de nursing, de selles...)

[Tapez ici]

La formation du personnel

Le Groupe *emeis* met en place un plan de formation continue dans une perspective d'adaptation, de dynamisation et de développement des compétences individuelles et collectives.

La formation apporte à l'établissement les ressources qui lui permettent d'élargir et d'entretenir les compétences internes.

La formation initiale

Tout le personnel « soignant » est titulaire d'un diplôme reconnu :

Les infirmières, les ergothérapeutes et les kinésithérapeutes possèdent un diplôme visé auprès du ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, assorti d'une autorisation d'exercice du Ministère de la Santé.

Les aides-soignantes possèdent un certificat enregistré auprès du Ministère de l'éducation nationale, de l'enfance et de la Jeunesse, assorti d'une autorisation d'exercer du Ministère de la Santé.

Les éducateurs diplômés

Le kinésithérapeute

La formation continue

Afin de compléter les compétences initiales du personnel, des actions de formation sont organisées tout au long de l'année. Elles ont pour but d'améliorer la connaissance de la personne âgée et sa prise en charge.

Des formations en psycho-gériatrie, en soins palliatifs sont régulièrement mises en place et contrôlées, dans le respect des exigences légales en termes de formations obligatoires

Les principaux stages organisés au sein du Groupe *emeis* entre 1998 et 2006 ont concerné :

► *La maladie d'Alzheimer*

Le stage a pour but :

- De connaître la maladie d'Alzheimer et son évolution
- D'appréhender les différences de comportement entre les malades (agressivité, lubies, errances...)
- De mieux accompagner le résident au quotidien
- De trouver un mode de communication approprié
- De mieux accompagner les familles

► *Les Gestes et Postures*

L'approche permet :

- Au personnel de mieux appréhender les potentialités de la personne âgée à se mouvoir afin de lui apporter l'aide la plus adaptée.
- L'utilisation de matériels adaptés (lève malades, verticalisateurs...), garantie d'une bonne mobilisation du résident

► *La prévention de la maltraitance*

[Tapez ici]

En termes de prévention de la maltraitance, une formation obligatoire est suivie par tous les salariés, tout service confondu. Elle se base sur la classification internationale des maltraitances : médicamenteuses, physiques, sociales, matérielles et financières, abus, négligences, institutionnelles. Elle est la base de la formation aux procédures et protocoles mise en place par le groupe emeis qui vise à sécuriser tant le résident que le salarié. Elle aborde également toute l'approche Qualité par la Juste Culture qui encourage la liberté de parole, la transparence, les alertes et les analyses afin de mettre en place des actions correctives. La Juste Culture permet également d'apprendre, de progresser et de maîtriser l'ensemble des risques en SHPA.

► *La prévention des chutes*

Elle sensibilise le personnel à reconnaître les personnes âgées susceptibles de pouvoir chuter et forme le personnel à l'utilisation du matériel.

► *L'accompagnement Fin de vie*

Elle garantit au résident en fin de vie qu'il recevra les meilleures attentions afin :

- D'atténuer sa douleur
- De conserver sa dignité dans le respect de son être
- De préserver son confort

Les mini formations

Petites formations (45 mn maximum) qui permettent aux salariés de réviser les protocoles mis en place dans l'établissement (avec support vidéo pour certaines).

Quelques exemples : le code de conduite, la nutrition chez la personne âgée, reconnaître une déshydratation, aide aux repas des personnes âgées dépendantes, entretien des locaux ...

Le soutien des soignants

Il est essentiel et composé :

- De réunions de synthèse et d'échange, où on fait le point sur les entrées, les décès, les événements intercurrents, les difficultés de prise en charge ;
- De groupes de parole où les difficultés de communication sont mises à jour, où on met à plat d'éventuels conflits inter-équipes ou avec les familles ;
- D'échanges avec les familles ;
- De reconnaissance du travail fourni par la Direction grâce à des évaluations.

6. LE PROJET D'ANIMATION

Apparu au 14^{ème} siècle le terme d'animation signifie « donner une âme ».

Selon la charte des droits et libertés de la personne âgée, l'article 1 et l'article 6 précisent qu'une personne est libre de choisir son mode de vie et qu'elle doit être encouragée à conserver des activités. Ces besoins d'expression et des capacités d'accomplissement persistent même quand les fonctions supérieures sont atteintes.

L'ensemble du personnel concourt au projet d'animation. L'échec est mal vécu, c'est pourquoi la connaissance de la personne est essentielle. Faire plaisir, se faire plaisir est le propre de l'homme,

[Tapez ici]

même malade. L'ensemble des activités permettent de lutter contre les pertes des relations sociales et de communiquer jusqu'au bout. Notre rôle est de les encourager et de les féliciter dès qu'ils tentent de participer.

Les activités occupationnelles passives permettent pour la plupart des résidents de retrouver les mêmes activités qu'auparavant (cinéma, télévision, lecture du journal local, exercice du culte...). Chacun y participe selon ses envies.

Les activités occupationnelles actives permettent au résident de participer en étant acteur. Le but est bien sûr de divertir mais également de maintenir les potentialités physiques et intellectuelles de la personne : atelier de mémorisation, peinture, dessin, jeux de société, loto.

Des sorties régulières sont organisées pour permettre de s'ouvrir sur le monde extérieur (participation à des échanges seniors, spectacles, promenades). De même, la Résidence ouvrira ses portes aux écoles, aux associations de bénévoles, pour tout spectacle ou rencontres à thème.

Ainsi, de nombreuses activités sont proposées aux résidents. Elles sont encadrées par des animatrices et par le personnel de l'établissement dans le respect des rythmes et des potentialités de chacun.

Les activités d'animation proposées peuvent être :

- **Journalières :**

- Le suivi de l'actualité, rappel des temps forts de leur époque pour se repérer dans le temps et dans leur histoire
- Une revue de presse peut être réalisée par des résidents et permet l'ouverture d'échanges.
- Les actes de la vie quotidienne, épilucher des légumes, constituer une composition florale, tricoter sont des activités occupationnelles simples mais souvent oubliées sans être perdues.
- Un atelier de gymnastique, d'éveil corporel ou de danse pour permettre de travailler sur la reconnaissance du corps et sa représentation, la coordination et les troubles de l'équilibre.
- La musique et le chant sont utilisés pour la détente, la relaxation et la stimulation de la mémoire.

- **Hebdomadaires :**

- Une « plage esthétique » : la reconnaissance de soi, de son corps, recouvrer une image narcissique du corps qui plait, qui communique : manucure, massages relaxants et maquillage de la personne redonnent un statut social et maintiennent la dignité et la confiance en soi.
- Nous proposons au nouveau résident de participer à des jeux de société pour faciliter l'intégration dans la résidence.
- Les goûters spéciaux (crêpes, gaufres, beignets, fruits secs, salade de fruits) sont autant de stimulation du goût et de participation à la réalisation.
- Les Ateliers manuels, artistiques luttent contre les praxies, la coordination des mouvements. Ils permettent la créativité, de retrouver des plaisirs longtemps enfouis.

[Tapez ici]

- Les Groupes de langages et d'écriture : l'aphasie des désorientés de type Alzheimer est une perte du mot, stimuler les capacités restantes, laisser s'exprimer des idées, stimuler le sens critique atteint précocement dans la maladie
- **Mensuelles :**
 - Chaque résident est mis à l'honneur lors de son anniversaire. Une carte lui est remise.
 - Les journées à thème permettent de découvrir des régions ou des pays grâce à des décorations et un repas typique.
- **Au fil des saisons :**
 - La saison est marquée par la décoration de la Résidence. Les décors peuvent être réalisés par les résidents ou achetés dans les commerces lors d'une sortie.
 - Les fêtes calendaires comme la fête des mères, des pères, des grands-mères, sont autant d'occasions de réunir les familles.
 - Les fêtes de Pâques permettent d'organiser avec les résidents la chasse aux œufs.
 - La fête de Noël : les résidents pourront recevoir leur famille, assister à un spectacle.
 - Autres animations possibles : mini concert par de jeunes élèves, arrivée du Vin Nouveau.
- **Occasionnelles :**
 - En fonction des différentes propositions et événements, des ateliers seront proposés (Diaporamas commentés sur les régions, film sur la vie des chanteurs, découverte de pays).
 - D'autres animations peuvent être réalisées à l'extérieur pour maintenir et développer la vie relationnelle et socioculturelle de la personne âgée en privilégiant sa position de citoyen et d'acteur.
 - Des projets inter générations peuvent être réalisés.
 - Des échanges avec d'autres structures d'hébergement pour personnes âgées, Clubs actifs etc. s'organiseront chaque fois que possible.

La Balnéothérapie

Ces soins s'adressent aux résidents non incontinents.

L'ergothérapeute ou le kinésithérapeute proposera des prises en charge individuelles ou en petits groupes pour travailler sur le schéma corporel et sur les notions de plaisir et de chaleur.

Des ateliers axés sur la relaxation et les massages thérapeutiques seront proposés aux résidents plus anxieux, la notion de bien-être sera donc privilégiée.

Par ailleurs, les kinésithérapeutes libéraux ou salariés pourront procéder à des exercices de rééducation au sein de la balnéothérapie sur prescription médicale du médecin traitant du résident.

7. L'ACCOMPAGNEMENT DE FIN DE VIE

L'accompagnement de fin de vie fait partie intégrante du projet d'établissement. Nous accompagnons les résidents à chaque étape de leur vie en SHPA et ce jusqu'à leur fin de vie, le concept de la finitude est également une priorité. Cet accompagnement intègre la famille, les médecins et les soignants tout au long du processus.

[Tapez ici]

Les soins

Conformément à l'article 6 de la Loi Qualité, la Structure se prévaut d'un ratio de personnel d'encadrement ayant suivi une formation en soins palliatifs et d'un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé qui a fait valoir une qualification en soins palliatifs.

La prise en charge des résidents en fin de vie au sein de notre Structure est basée sur une approche globale et humaniste, centrée sur le respect de la dignité, du confort et des souhaits des résidents. Voici les principaux aspects à considérer :

L'Approche Personnalisée et Globale par :

- Un Plan de soins individualisé : le plan de soins est élaboré en concertation avec le résident, sa famille et l'équipe médicale. Ce plan reflète les souhaits du résident concernant les traitements, les soins palliatifs et les directives anticipées.
- Une Évaluation holistique : qui prend en compte non seulement les besoins médicaux, mais aussi les besoins émotionnels, psychologiques, sociaux et spirituels du résident.

Les Soins Palliatifs priorisent :

- La Gestion de la douleur et des symptômes : par des approches médicales pour soulager la douleur et d'autres symptômes gênants, comme les nausées, l'essoufflement ou l'anxiété.
- Le Confort et qualité de fin de vie : L'accent est mis sur le confort du résident, en ajustant l'environnement et en fournissant des soins de soutien tels que la physiothérapie, la massothérapie et la nutrition adaptée.

Le Soutien Émotionnel et Psychologique avec :

- Une Écoute et présence : une présence attentive et une écoute active sont assurées pour le résident et sa famille, afin de répondre à leurs préoccupations et leur apporter du réconfort dans ces moments particulièrement émotionnels.
- Un Soutien psychologique personnalisé : nous pouvons faire appel à des psychologues ou des conseillers spécialisés en soins palliatifs pour aider les résidents et leurs familles à faire face à la situation.

L'Accompagnement Spirituel par :

- Le Respect des croyances : un soutien spirituel adapté aux croyances et aux valeurs du résident peut être mis en place, en collaboration avec des représentants des cultes.
- Les Rituels et pratiques : nous facilitons l'accès aux rituels et aux pratiques spirituelles qui apportent du réconfort au résident.

Le Soutien à la Famille par :

- Une Communication ouverte : le maintien d'une communication transparente et régulière avec la famille, les informer des évolutions de l'état de santé du résident et les inclure dans les décisions de soins.
- Un Soutien psychologique et pratique : en offrant des services de soutien, comme des

[Tapez ici]

groupes de parole pour les familles, des conseils pratiques et des informations sur le processus de fin de vie.

La Formation et Soutien du Personnel par :

- La Formation continue : en assurant que le personnel soignant est formé aux soins palliatifs, à la gestion de la douleur et à l'accompagnement en fin de vie.
- Le Soutien et supervision : Offrir des sessions de débriefing et de soutien pour le personnel afin de les aider à gérer le stress émotionnel associé aux soins de fin de vie.

L'Environnement de Soins Adapté par :

- Un Cadre apaisant : encourager un environnement calme, sécurisé et chaleureux, avec des espaces privés pour les résidents et leurs familles.

La Flexibilité des horaires pour permettre aux familles de rendre visite aux résidents à tout moment, selon leurs besoins et souhaits.

Le Respect des Directives Anticipées

Les Directives anticipées : respecter les directives anticipées du résident concernant les traitements et les soins en fin de vie, et s'assurer qu'elles sont bien documentées et accessibles à l'équipe soignante.

En adoptant ces pratiques, notre SHPA pourra offrir une prise en charge respectueuse, compassionnelle et efficace des résidents en fin de vie, tout en soutenant leurs familles et en assurant le bien-être du personnel soignant.

8. INTEGRATION AU SCHEMA GERONTOLOGIQUE

Un établissement ouvert sur l'extérieur

La coordination gérontologique est aujourd'hui une donnée incontournable du secteur médico-social.

La société gestionnaire est membre de la COPAS.

Sa proximité immédiate avec différents hôpitaux favorisera le développement d'échanges dans le cadre des consultations spécialisées des résidents, d'hospitalisations... ou d'admissions en cas de transfert depuis le centre de revalidation.

Des échanges sont envisagés avec les structures d'hébergement pour personnes âgées environnantes pour organiser des activités en commun par exemple.

L'établissement souhaite établir un contact avec les écoles avoisinantes afin d'organiser des échanges intergénérationnels dans le cadre d'animations.

9. DEMARCHE QUALITE, MESURES DE SECURITE ET PLAN DE PREVENTION DES INFECTIONS

Le service Qualité a pour mission de mettre en œuvre la Démarche Qualité emeis initiée au sein du groupe depuis 1999. Des outils d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité ont déjà été réalisés au sein du Groupe emeis.

[Tapez ici]

La Démarche Qualité au sein d'emeis vise à garantir un haut niveau de soins, de sécurité et de bien-être pour les résidents. Elle implique l'adoption de processus rigoureux et de pratiques axées sur l'amélioration continue.

L'Élaboration de la Politique Qualité définit clairement la vision, les valeurs et les objectifs en matière de qualité des soins et de services. Elle demande l'Engagement de la Direction et de l'ensemble du personnel de la Structure.

Elle se base également sur la Juste Culture afin d'évaluer et analyser les événements indésirables, les plaintes critiques, les résultats des enquêtes de satisfaction et des audits internes. Elle suit les plans d'action et axes d'améliorations sur l'ensemble de ces KPI's et des suivis des inspections.

Notre Démarche Qualité se base sur 3 aspects :

1. La Qualité à atteindre

Respect des normes du Ministère et respect des process internes.

2. La Qualité objectivée

Elle est objectivée par la mise en place d'audits internes réalisés 4x /an par la Direction et les chefs de service. L'audit interne est réalisé avec le service Qualité et le responsable régional a minima 1x/an. Les points d'audits sont alignés à la législation du Luxembourg et de la Démarche Qualité emeis et concerne les soins, la restauration, l'hospitalité et les points administratifs.

3. La Qualité perçue

Elle est évaluée par la mise en place d'une enquête de satisfaction annuelle qui mesure le Net Promotor score, la satisfaction générale et la satisfaction des différents services.

Elle est également monitorée par le recensement des plaintes et des événements indésirables graves qui suivent la définition d'ISO9001 : 2015

Les comités des résidents et des familles participent également à la Qualité perçue au sein de l'établissement. Assurer une communication ouverte et transparente avec les résidents et leurs familles concernant les politiques, les changements et les événements de la Résidence contribue à améliorer la qualité perçue et à anticiper d'éventuelles plaintes.

La démarche Qualité développe et met en place des plans d'actions sur l'ensemble des points cités ci-dessus. Ces plans d'action et axes d'amélioration sont concrets avec des responsabilités claires, des ressources allouées et des échéances précises.

La Qualité met également en place des formations pour le personnel, couvrant les soins de base, les soins spécialisés, la gestion des urgences, la communication, et les valeurs et les aspects éthiques et légaux, la bientraitance.

[Tapez ici]

L'analyse de ces KPI's permettent de développer et mettre à jour des protocoles standardisés pour tous les aspects des soins et de la gestion, y compris la gestion des médicaments, la prévention des infections, la gestion des chutes, et les soins en fin de vie.

La qualité met également un accent sur le maintien des dossiers complets et précis pour chaque résident incluant les plans de soins, les incidents, les interventions, les prestations et les évaluations périodiques. Elle met en place des procédures d'archivage sécurisé pour assurer la confidentialité et la sécurité des informations sensibles des résidents.

Le service Qualité est également impliquée dans la Prévention et lutte contre les infections et le respect et la mise en place dans chaque SHPA.

Plan de prévention de lutte contre les infections

En sus des procédures internes, nous appliquons les principes mutualisés de Prévention et Contrôle de l'infection (PCI) élaborées par l'hygiéniste et par les différents prestataires de la COPAS, consultables sur : <https://www.copas.lu/prevention-et-contrôle-de-linfection-pci/>

Notre SHPA met en place un plan exhaustif de prévention et de lutte contre les infections ainsi que des règles rigoureuses d'hygiène et sanitaires. En ce qui concerne le nettoyage des logements et des lieux de vie commune, il établit un programme détaillé incluant la fréquence des interventions, les techniques de nettoyage et l'utilisation de produits désinfectants certifiés par les autorités sanitaires compétentes. La Structure forme également le personnel aux bonnes pratiques de nettoyage appelée « bio nettoyage » et à l'utilisation sécurisée des équipements.

Pour ce qui est de l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage, notre Structure sélectionne avec soin les produits adaptés aux surfaces et aux types de contamination rencontrés, en s'assurant de leur efficacité et de leur conformité aux normes de sécurité. Il élabore des protocoles spécifiques pour le stockage sécurisé des produits et le remplacement régulier des équipements de nettoyage afin de maintenir des standards élevés d'hygiène.

En matière d'hygiène des mains (précautions standards) et de précautions complémentaires, notre SHPA installe des stations de lavage des mains équipées de solutions hydro-alcooliques à des emplacements stratégiques dans les installations. Il organise des sessions de formation régulières pour sensibiliser le personnel aux bonnes pratiques d'hygiène des mains et aux mesures préventives à appliquer en cas de risque accru de transmission. Des campagnes d'hygiène des mains sont également organisées au sein de l'établissement.

Concernant l'utilisation de l'équipement de protection individuel (EPI), la Structure assure la fourniture et la formation à l'utilisation appropriée de tous les EPI nécessaires aux différentes tâches et situations. Elle veille à ce que les équipements soient régulièrement vérifiés et remplacés selon les recommandations des fabricants pour garantir la sécurité du personnel. Un stock stratégique est toujours disponible au sein de l'établissement.

En ce qui concerne l'utilisation de la tenue professionnelle, notre SHPA définit des normes strictes quant à son port et son entretien, en s'assurant que chaque membre du personnel dispose d'une tenue propre et adaptée à son environnement de travail. Des procédures claires sont établies pour

[Tapez ici]

le changement et le lavage régulier des tenues professionnelles afin de prévenir la propagation des infections.

En matière de prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques, la Structure développe des protocoles détaillés pour la manipulation sécurisée des objets tranchants, des déchets biologiques et autres matériaux potentiellement contaminés. Il forme le personnel à reconnaître les situations à risque et à appliquer les mesures d'intervention appropriées en cas d'accident.

La gestion de l'environnement constitue une autre priorité pour notre SHPA. Il supervise de près la propreté des lieux de vie commune, met en œuvre des contrôles réguliers de la qualité de l'eau potable et établit des procédures strictes pour la gestion sûre des déchets infectieux, du linge et du matériel contaminé. Des standards élevés sont maintenus pour assurer un environnement sain et sécurisé pour tous les occupants.

Enfin, notre SHPA élabore des procédures détaillées pour agir en cas de résident ou de membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse. Il met en place une procédure efficace de déclaration d'infections, garantissant ainsi une réponse rapide et appropriée pour limiter la propagation des maladies au sein de l'établissement." Ces épisodes épidémiques sont monitorés par un tableau d'incidence et prévalence ainsi que par la déclaration via notre système interne d'enregistrement d'évènement indésirable.

L'ensemble des procédures restent disponibles au sein de la SHPA et les procédures en cas d'infections, les précautions standards et complémentaires, le plan canicule font également partie du Plan Bleu, document interne qui permet de gérer des situations de crises, situations définies chez emeis comme pouvant perturber l'organisation de la Résidence et la prise en soins des résidents.

Globalement la démarche Qualité emeis est une gestion de la maîtrise des risques liés à la sécurité des résidents, des visiteurs et du personnel. Elle adopte le cycle PDCA pour l'amélioration continue.

En intégrant ces éléments, notre SHPA peut non seulement assurer une qualité de soins élevée, mais aussi créer un environnement de confiance et de respect pour les résidents, leurs familles et le personnel.

Les évaluations externes

La Restauration : le laboratoire luxembourgeois désigné, effectuée en cuisine, une fois par mois de façon aléatoire, des prélèvements (de plats témoins, de surface), vérifie la bonne application des normes HACCP.

La Sécurité : des organismes spécialisés effectuent plusieurs passages par an dans la Résidence et vérifient la mise en conformité de l'établissement (incendie, électricité, gaz, ascenseurs, ...).

Les mesures de sécurité pour tous au sein de la résidence

Nous accordons la plus haute priorité à la sécurité de nos résidents. Pour ce faire, nous avons mis [Tapez ici]

en place un système d'appel malade connecté avec affichage sur écran dans les infirmeries conformément à la loi. De plus sur demande le résident peut bénéficier d'un bracelet ou médaillon en relation avec son état de santé. Un contrôle par digicode est mis en place pour les unités adaptées, et les portes des chambres sont sécurisées par un système de clé. Le résident peut gérer sa fermeture et le personnel possède un pass pour intervenir en cas d'urgence.

De plus, un collaborateur est travailleur désigné, il veille à la sécurité de l'ensemble des personnes au sein de la résidence. Les collaborateurs sont régulièrement formés aux bonnes pratiques selon la législation.

Nous veillons scrupuleusement à l'entretien régulier de notre équipement médical et de nos fournitures pour garantir leur performance optimale et leur sécurité. Chaque dispositif médical fait l'objet d'inspections, de nettoyages et de désinfections rigoureuses, conformément aux normes, afin d'assurer leur efficacité et de minimiser les risques d'infections nosocomiales. En outre, nous avons mis en place un programme de maintenance préventive visant à prolonger la durée de vie du matériel. Cette démarche contribue également à réduire notre impact environnemental en limitant le gaspillage et en optimisant l'utilisation des ressources.

Les règlements et mesures de sécurité font partie intégrante du règlement général et sont consultables par tous à la Résidence.

1. DEMARCHE ETHIQUE

- La « charte des personnes âgées dépendantes » et les « Engagements de l'Equipe » sont affichés, résultats de la réflexion de nos équipes afin de garantir :
 - Respect de la dignité
 - Accompagnement de fin de vie
 - Respect de la vie
 - Respect de l'individualité
 - Accueil personnalisé
 - Recueil du consentement

- L'engagement de répondre aux plaintes dans des délais rapides et ces plaintes pourront déposées dans la boîte à suggestions située à la réception. Ces plaintes sont retranscrites sur un relevé tenu par la direction.

- Conformément à l'article 7 de la Loi du 23 août 2023, un comité d'éthique nommé Synergie est mis en place en collaboration avec d'autres Organismes Gestionnaires de la COPAS. Les principes de son fonctionnement, et les modalités d'y recourir seront consultables sur simple demande à la Résidence ou téléchargeable sur son site internet.

[Tapez ici]

III - LES BASES DU PROJET DE SOINS

Principes de prise en charge des soins :

Le Groupe *emeis* a homogénéisé les pratiques de soins dans toutes les résidences.

Toutes les procédures, les protocoles, les dossiers de soins, les fiches de surveillance sont rédigés sur un mode participatif des soignants pour leur élaboration (démarche qualité).

Des audits de contrôle du suivi de cette démarche sont réalisés.

Des formations régulières et des réunions d'échange permettent aux soignants de s'approprier cette démarche.

La formation continue et le soutien des équipes sont des axes privilégiés de notre organisation.

Des collaborateurs reçoivent régulièrement des formations dans le domaine de l'Ethique dans la pratique des soins.

La réflexion a permis d'élaborer dans chaque résidence les « Engagements de l'Equipe ».

Le suivi médical :

La Résidence dispose de responsables des soins à temps plein.

Chaque résident dispose du libre choix de son médecin traitant. La convention entre l'AMMD et la COPAS prévoit un service de continuité des soins de médecine générale dans les SHPA. Cette convention est soumise à chaque médecin qui intervient auprès des résidents.

Les soins infirmiers techniques et de nursing seront pris en charge par les salariés de l'établissement.

Origine de la population accueillie :

- Les hôpitaux et les cliniques
- Les centres de revalidation
- Le domicile

1. LE DOSSIER INDIVIDUALISE DE SOINS

L'équipe vise des soins individualisés avec une prise en charge globale.

Le projet de soins est axé sur l'élaboration d'un projet de vie :

- Les soins permettent la réalisation individuelle du projet de vie pour chaque résident,
- Organisation des soins et organisation de la vie quotidienne doivent se concilier au plus proche possible des besoins de la personne âgée.

Les méthodes d'utilisation du dossier individualisé de soins et la planification des soins sont réalisés dans la résidence via un support informatisé autant que possible. Ce type d'organisation

[Tapez ici]

permet de connaître la charge en soins et l'organisation du travail (procédures et transmissions ciblées).

2. PROMOUVOIR LA QUALITE DES SOINS

En mettant en priorité de choix :

- Diminuer les troubles comportementaux
- Soulager l'anxiété
- Sauvegarder la vie et la sécurité
- Soulager et prévenir la souffrance physique et psychologique
- Corriger et prévenir la dépendance et les dysfonctionnements
- Rechercher le confort et le mieux-être
- Permettre une intégration optimale dans la résidence
- Stimuler et maintenir les capacités restantes
- Préserver la dignité

En adoptant une démarche de soins adaptée pour chaque résident par un plan individualisé de soins et en mettant en place une fiche individuelle de précautions et de spécificité de chaque personne.

A l'accueil du résident, le recueil de données comprend dans le dossier de soins :

- L'histoire, les habitudes et les désirs du résident,
- Le niveau de dépendance du résident
- Les échelles d'évaluation
- Le MMS

Les évaluations sont mises à jour au minimum une fois par trimestre et selon les besoins.

Au dossier de soins s'ajoutent les comptes rendus d'hospitalisation, les examens biologiques, le groupe sanguin, les fiches de suivi (dextro, pansements, courbes de poids, ...), les ordonnances médicales.

Le **plan de soins individualisé** est établi avec le personnel soignant et non soignant lors d'une réunion d'équipe. A partir de l'identification d'un ou plusieurs problèmes, des actions curatives ou préventives sont mises en place. A réception, la synthèse de prise en charge élaborée par l'Administration d'évaluation et de contrôle (AEC) se trouve dans le dossier de soins du résident.

La résolution de ces problèmes concerne le personnel salarié de l'établissement, les intervenants libéraux, ainsi que la famille, les tuteurs et différents organismes impliqués dans la qualité de vie de la personne âgée.

En accompagnant la personne âgée tout au long de son séjour en maison de repos et de soins jusqu'à ses derniers instants :

Grâce à cet accompagnement individualisé des plans d'aide sont établis entre soignants.

[Tapez ici]

- Soutien et écoute du résident,
- Soins de confort et de bien-être,
- Prise en compte de la douleur physique et morale,
- Respect des dernières volontés en fonction des cultures et des religions.

En mettant en place des programmes de prévention du mauvais vieillissement (programme mictionnel, ateliers de prévention des chutes, éducation alimentaire).

En luttant contre les risques liés au vieillissement

- Lutter contre la déshydratation : à tous moments et avec encore plus de vigilance durant les périodes chaudes
- Lutter contre la dénutrition : qui constitue le début de la dégradation physique
- Lutter contre l'isolement social : qui peut provoquer une véritable dépression chez le résident.

a. Les transmissions

Pour chaque résident, il existe des transmissions ciblées informatisées, elles permettent quotidiennement de noter les problèmes de santé rencontrés. Il peut s'agir de problèmes aigus, graves : chute, fièvre, blessure, plaie de pression, membre d'aspect anormal, douleur, difficulté d'alimentation, fausse route, constipation, diarrhée, toux, trouble du comportement, les hospitalisations, les prises de sang, les divers examens extérieurs, les consultations externes ...

Les transmissions écrites permettent de faire circuler les informations concernant le résident.

Des temps de chevauchement suffisants sont planifiés lors du relais des équipes afin d'assurer une bonne qualité des transmissions.

Toutes les informations des transmissions sont automatiquement inscrites dans le dossier de soins informatisé correspondant à chaque résident et permettent d'assurer une continuité des soins également.

b. Les procédures d'urgence

Les équipes sont formées aux protocoles d'urgence et d'extrême urgence afin d'agir avec rapidité et efficacité devant toute situation d'urgence :

- Convulsions
- Douleurs thoraciques
- Etat délirant
- Fausse route...

Des formations internes régulières motivent le personnel à l'observation des signes d'alerte.

Les numéros d'urgence sont par ailleurs affichés à l'accueil, à l'infirmierie et dans les étages.

Conformément à la Loi du 12 mars 2024 portant modification des articles 6, 101 et 106 de la loi du 23 août 2023, une permanence d'encadrement en aides et soins est assurée vingt-quatre heures

[Tapez ici]

sur vingt-quatre, sept jours sur sept, par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement.

c. La prise en charge de la douleur

La douleur peut accompagner une plaie, un rhumatisme, une fracture, un trouble digestif, une atteinte d'un nerf, une immobilisation prolongée, une fin de vie.

Mais au-delà de la douleur physique et viscérale, il existe une douleur psychique et psychologique qui demande une prise en charge multiprofessionnelle.

Chaque individu est unique, chaque douleur est unique. La prise en charge est donc personnalisée avec des objectifs de soins précis.

Toute douleur est notée dans la transmission ciblée. L'infirmière met en place une évaluation à l'aide d'une échelle appropriée et, en concertation avec le médecin donne un traitement efficace. L'évaluation se fait jusqu'à la rémission. Si la douleur persiste un autre médicament doit être donné.

Le personnel suit une formation spécifique concernant la prise en charge de la douleur.

d. L'accompagnement de fin de vie

Quel que soit l'état clinique du résident la qualité de vie prédomine, c'est pourquoi les soignants cherchent à soulager la souffrance dans ses différentes composantes, à améliorer son confort et à apporter un soutien à son entourage.

Les soins sont prodigués en équipe pluridisciplinaire et ne visent ni à précipiter la mort du résident, ni à entreprendre des traitements déraisonnables, mais à aider à vivre dignement jusqu'au bout.

En fin de vie, toute l'équipe soignante se mobilise pour entourer la personne. Des soins de confort, hygiène, soins de bouche, prévention d'escarre, alimentation et boissons sont mis en place.

Au sein de la résidence, dans le cadre de la politique des soins palliatifs, nous accompagnons de l'entrée à la fin de la vie. Pour ce faire, il est primordial de connaître les volontés du résident et/ou de sa famille.

Dès l'admission au sein de la résidence, le sujet est abordé avec le résident et la famille. Le formulaire « directives anticipées » est proposé si le résident ne l'a pas déjà rédigé auparavant. Il est ensuite remis au médecin traitant et également archivé dans le dossier de soins. Si son état ne le permet pas, la personne de confiance désignée sera sollicitée.

Lorsque le stade de la fin de vie sera atteint soit par une affection grave et incurable en phase avancée ou terminale, ou soit la personne au stade ultime de ses capacités d'adaptation physiologique du fait d'un âge avancé, nous pourrons débiter le processus d'accompagnement fin de vie en collaboration avec le médecin.

Si le résident est en capacité d'exprimer ses volontés, il faudra l'éclairer sur son état de santé et son évolution. Nous évaluerons sa capacité à exprimer ses volontés. Si le résident a rédigé ses

[Tapez ici]

directives anticipées, nous lui demanderons de les confirmer ou proposer d'en rédiger des nouvelles. Si une personne de confiance est désignée, nous lui demanderons de la confirmer.

Si le résident n'est plus en capacité d'exprimer ses volontés, nous devons évaluer sa capacité à exprimer ses volontés. La famille sera informée de l'état de santé du résident et son évolution. Si le résident a rempli ses directives anticipées, il faut contacter la personne de confiance afin de collecter les souhaits du résident.

Nous pouvons proposer au résident et aux proches un accompagnement psychologique. Les soins d'hygiène et de confort (soins de bouche, humidification, massages) seront mis en place. Nous vérifierons que les complications possibles de décubitus sont bien prises en compte par des matelas aternating, changements de position, frictions.

Lors d'une réunion pluridisciplinaire en accord avec le médecin traitant, nous reprendrons les souhaits du résident et/ou de la personne de confiance.

Une prévention de la douleur est faite régulièrement en interrogeant la personne, en évaluant avec des échelles adaptées à son état. Avec le médecin traitant est mise en place une thérapie réévaluée régulièrement.

L'accompagnement de fin de vie fait partie intégrante d'un projet d'établissement. Cet accompagnement prend en compte trois critères totalement indissociables qui sont les soins apportés à la personne mourante, la famille et les soignants (cf. projet de vie).

Les responsables des soins travaillent en collaboration avec le réseau gérontologique local pour aider les médecins traitants, les équipes et les familles dans leur savoir-faire, leurs souffrances et dans les techniques de soulagement de la douleur

e. Proposer des activités adaptées

En proposant des activités et des animations adaptées aux personnes désorientées et aux grands dépendants :

- psychomotricité (toucher thérapeutique, relaxation, atelier de groupe, jardinage).
- kinésithérapie : la lutte contre les apraxies et les troubles de l'équilibre, lutte contre les rétractions de fin de vie.
- Bains thérapeutiques : les résidents seront invités selon leurs soins ou l'animation prévue de manière individuelle avec le soignant vers la salle de bains d'étage qui dispose d'une baignoire adaptée aux personnes âgées dépendantes ou vers la balnéothérapie.
- Soutien psychologique :
 - Aide à l'intégration
 - Ecoute des résidents
 - Analyse et conseils sur les états d'agitation
 - Suivi des familles en difficulté

[Tapez ici]

- Accompagnement des familles et des équipes tout au long de la maladie
 - Stimulations neurocognitives
 - Pratique d'évaluations psychométriques
 - Evaluation de la dépression surajoutée

- Orthophonie :
 - Prise en charge des troubles aphasiques de la démence
 - Prise en charge des troubles de déglutition

- Animatrice spécialisée (éducateurs diplômés)
 - Ateliers manuels et artistiques
 - Ateliers de chant, chorale
 - Organisation de fêtes
 - Organisation de sorties adaptées
 - Ateliers cuisine
 - Ateliers tricot, etc....
 - Promenade, piscine
 - Ateliers des senteurs
 - Gymnastique douce
 - Lecture du journal

f. Assurer la qualité au niveau de la Résidence :

- Par la présence permanente de jour et de nuit :
 - Aides-socio-familiales
 - Aides-soignantes
 - Infirmières

Au niveau de l'infirmierie :

- Une salle fermée pour les armoires à pharmacie et les chariots de médicaments
- La présence permanente d'infirmières y compris les week-ends et jours fériés de nuit et de jour.
- En sécurisant par digicode les services techniques
- En menant une politique stricte de lutte contre les contentions physiques
- Par la présence de l'unité adaptée sécurisée par digicode
- Assurer des temps de transmissions quotidiennes
- Assurer la sécurité du circuit des médicaments
- Assurer des campagnes de sensibilisation et de prévention
- Assurer une traçabilité en temps réel et des suivis rigoureux
- Assurer une communication transparente et proactive avec les familles
- Coordonner des réunions pluridisciplinaires et les prises en soins de manière holistique

g. Dispositif de prise en charge en cas d'épisode de canicule

Personnes concernées

L'ensemble du personnel de la Résidence est concerné : le personnel d'accompagnement, l'équipe soignante, l'équipe restauration, le responsable maintenance.

[Tapez ici]

D'autre part, un référent est désigné en situation de crise, il s'agit du directeur de la Résidence qui représente l'Établissement pour tout ce qui concerne le plan canicule, déclenché par le ministère de la Santé. Son rôle est de suivre chaque jour l'évolution de la situation météorologique et de faire le point avec les équipes. Il est également le correspondant de l'établissement pour les relations extérieures.

En cas d'absence, c'est l'adjoint de direction qui assure la continuité du dispositif.

La cellule de veille est constituée des personnes suivantes :

- Le responsable de l'établissement ou de celui qui assure son intérim en son absence ;
- Le responsable des soins qui intervient, en premier lieu, pour prendre en charge les personnes souffrant de la canicule, et en concertation avec les médecins.

Les moyens matériels mobilisés

Certains locaux communs (restaurants, espaces de vie) de la Résidence sont équipés d'un système de climatisation.

Des fontaines sont installées. Des boissons sont mis à disposition en quantité suffisante.

Les moyens humains mobilisés

Une communication spécifique est organisée avec les membres du personnel, toutes fonctions confondues, afin de les consulter sur les moyens à mettre en œuvre en cas d'épisode de canicule.

En cas de situation extrême, nous pouvons envisager de faire appel à des personnes externes, aux familles ou à des associations.

Le responsable maintenance pourra intervenir pour procéder à un contrôle supplémentaire du matériel.

Les mesures spécifiques déployées par l'établissement et suivi de leur mise en œuvre

Le personnel d'encadrement soignant rappelle les consignes de base et en contrôle la mise en œuvre :

- La fermeture des fenêtres et abaissement des stores dès que la chaleur apparaît,
- Mise à disposition de brumisateurs,
- Préparation de boissons par la cuisine,

Toutes les consignes sont détaillées dans des protocoles et procédures spécifiques (eau gélifiée, hydratation...). Des rappels sont également régulièrement effectués auprès du personnel à l'occasion des réunions d'équipe.

[Tapez ici]

IV - CONCLUSION

Le projet d'établissement définit la population cible de notre Structure précisant les critères d'admission des résidents. Il décrit les différentes étapes et conditions nécessaires pour l'accueil des nouveaux résidents, assurant ainsi une intégration harmonieuse dans l'établissement. L'offre de services couvre divers domaines, incluant la participation, l'animation et la vie sociale des résidents. Des activités et animations sont organisées régulièrement pour favoriser l'engagement social et le bien-être des résidents. De plus, des aides et soins adaptés sont proposés pour répondre aux besoins individuels de chaque résident.

Des concepts spécifiques de prise en charge sont mis en place pour les résidents atteints de maladies démentielles, en fin de vie. Ces concepts visent à offrir un environnement sécurisé et des soins adaptés, en respectant la dignité et le confort des résidents. Un concept de bienveillance est également développé pour assurer que chaque résident est traité avec respect, dignité et considération. Ce concept guide les pratiques quotidiennes de l'ensemble du personnel, garantissant un cadre de vie bienveillant et sécurisant.

Les modalités de recours à un comité d'éthique sont prévues pour traiter les questions délicates et garantir des décisions respectueuses des droits et des volontés des résidents. En outre, des moyens de communication internes et externes sont mis en place pour faciliter l'information et la transparence entre les résidents, leurs familles, et le personnel. Par ailleurs, des moyens sont déployés pour favoriser l'autonomie des résidents, en respectant leurs capacités et préférences individuelles.

La gestion de l'accès aux bâtiments pour les visites médicales et autres visites externes est clairement définie pour garantir la sécurité tout en permettant les interactions sociales et médicales nécessaires. La continuité des soins est assurée par un suivi rigoureux et coordonné, offrant une prise en charge continue et de qualité.

Un plan de prévention et de lutte contre les infections est mis en place, incluant des règles strictes concernant le nettoyage des logements et des espaces communs, l'utilisation des produits et matériels de nettoyage, ainsi que l'hygiène des mains. L'utilisation de l'équipement de protection individuelle et la tenue professionnelle sont réglementées pour minimiser les risques d'infection.

La prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques repose sur des procédures rigoureuses, incluant l'utilisation de dispositifs de sécurité et une formation adéquate du personnel pour manipuler ces produits en toute sécurité. L'utilisation des produits antiseptiques est également réglementée pour assurer leur efficacité et sécurité, en respectant les indications d'utilisation.

L'hygiène des mains est une priorité, avec des protocoles stricts pour le lavage des mains et l'application de solutions hydro-alcooliques. Des précautions additionnelles, telles que l'utilisation

[Tapez ici]

de gants et autres équipements, sont appliquées en fonction des situations spécifiques rencontrées. L'utilisation de l'équipement de protection individuel (EPI) est également régie par des règles précises, visant à protéger à la fois les résidents et le personnel. Les EPI doivent être portés correctement et changés régulièrement pour éviter tout risque de contamination.

L'utilisation de la tenue professionnelle est encadrée pour garantir qu'elle soit propre et appropriée, minimisant ainsi les risques d'infection. La tenue doit être changée fréquemment et lavée selon des protocoles spécifiques.

La gestion du linge et du matériel est également essentielle, avec des protocoles pour le lavage, la désinfection et l'entretien afin de garantir qu'ils soient toujours propres et sans risque pour les résidents et le personnel. Les procédures à respecter pour un résident ou un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse sont détaillées pour éviter toute propagation au sein de l'établissement. Enfin, une procédure de déclaration des infections est en place pour assurer une réponse rapide et adéquate, permettant de prendre les mesures nécessaires pour contrôler et limiter les infections.

La gestion de l'environnement comprend la maintenance des lieux de vie commune, la qualité de l'eau, la gestion des déchets, du linge et du matériel. Des procédures sont établies pour traiter les cas d'infections chez les résidents ou le personnel, et une procédure de déclaration des infections est en place pour une réponse rapide et adéquate.

Parallèlement à ces mesures, la SHPA s'engage dans une démarche qualité forte en termes de gestion des risques, qui repose sur plusieurs fondamentaux essentiels

Les réclamations des résidents, de leurs familles sont systématiquement enregistrées, analysées et traitées de manière transparente et rapide. Chaque réclamation est une opportunité d'amélioration, et des actions correctives sont mises en place pour éviter la récurrence des problèmes signalés.

Le retour d'expérience est un élément clé de notre démarche qualité. Les incidents, les succès et les suggestions des résidents et du personnel sont régulièrement examinés pour identifier les domaines d'amélioration. Les leçons tirées de ces retours sont utilisées pour ajuster les pratiques et optimiser les procédures en place. L'enquête de satisfaction ne permet également d'améliorer nos Pratiques.

Tous les événements indésirables, qu'ils soient mineurs ou majeurs, font l'objet d'une analyse approfondie. Des procédures spécifiques sont établies pour signaler, analyser et traiter ces événements. Les causes profondes sont identifiées et des mesures préventives sont mises en œuvre pour éviter leur répétition.

Des indicateurs de soins sont définis et suivis régulièrement pour évaluer la qualité des services fournis. Les résultats sont analysés pour identifier les tendances et les domaines nécessitant des améliorations.

Un plan de formation continue est mis en place pour le personnel, couvrant les aspects essentiels des soins, de la prévention des infections, de la gestion des urgences et des pratiques de

[Tapez ici]

bienveillance. Les formations sont régulièrement mises à jour pour intégrer les dernières connaissances et pratiques recommandées dans le domaine des soins aux personnes âgées.

Des audits qualité sont réalisés trimestriellement pour évaluer la conformité des pratiques aux normes établies et identifier les domaines d'amélioration. Ces audits incluent des inspections des installations, des examens des procédures et des entretiens avec les résidents et le personnel. Les résultats des audits sont utilisés pour mettre en œuvre des actions correctives et préventives.

Cette démarche qualité intégrée et systématique vise à garantir un environnement de vie sûr, sain et respectueux pour les résidents, tout en assurant des soins de haute qualité. Elle repose sur un engagement continu à l'amélioration et à la gestion proactive des risques, en tenant compte des retours d'expérience et en impliquant activement l'ensemble du personnel dans la quête de l'excellence. (PDCA, iso 9001)

Le projet d'établissement de la Résidence Recital s'inscrit dans une démarche de prise en charge adaptée et de qualité de vie, tant en ce qui concerne l'hébergement et les activités proposées qu'au regard de la qualification du personnel exerçant au sein de l'établissement et les formations proposées.

Les personnes âgées auront ainsi la possibilité d'évoluer dans un cadre agréable en même temps que fonctionnel afin de retrouver une liberté souvent perdue du fait des contraintes imposées par leurs pathologies.

Les échanges entre les résidents et avec l'extérieur seront favorisés afin de conserver ou d'accroître le lien social indispensable au bien-être général des résidents.

Le projet est basé sur le développement des potentialités de chacun ou au moins sur la conservation des acquis, dans un cadre alliant le bien être personnel à une vie en collectivité dynamisante, le tout dans la sécurité et minimisant les risques dus à ces pathologies.

Version actualisée aout 2024

[Tapez ici]