

Projet d'établissement

SHPA

Seniorenresidenz « Am Wéngert » à Canach



Am Wéngert

SENIORENRESIDENZ

51, rue de Lenningen
L- 5411 Canach

06.02.2026

Table des matières

1. GLOSSAIRE	4
2. AVANT-PROPOS	5
2.1 LES VALEURS CHEZ PÄIPERLÉCK.....	5
3. HISTOIRE DE LA STRUCTURE D'HÉBERGEMENT	6
4. CONCEPT D'ACCOMPAGNEMENT	8
5. PROJET D'ÉTABLISSEMENT	8
5.1. ACCUEIL GÉRONTOLOGIQUE	8
5.2. POPULATION ACCUEILLIE AU SEIN DE LA STRUCTURE	8
5.3. FONDS NATIONAL DE SOLIDARITÉ	9
5.4. PROCÉDURE D'ADMISSION EN STRUCTURE D'HÉBERGEMENT	9
5.5. PRISE EN CHARGE MÉDICALE ET ACCOMPAGNEMENT	9
6. LA CONTINUITÉ DES SOINS	10
7. CONTRAT D'HÉBERGEMENT	10
7.1. PRESTATIONS INCLUSES DANS LE CONTRAT D'HÉBERGEMENT	10
7.1.1. <i>Service soins</i>	10
7.1.2. <i>Restauration</i>	10
7.1.3. <i>Ménage et entretien</i>	12
7.1.4. <i>Service buanderie</i>	12
7.1.5. <i>Service conciergerie</i>	12
7.1.6. <i>Services dans le domaine de l'animation et de la vie sociale</i>	12
7.1.7. <i>Sécurité</i>	12
7.2. PRESTATIONS EN SUPPLÉMENT DU CONTRAT D'HÉBERGEMENT.....	13
8. ORGANISATION ET SERVICES	13
9. STRUCTURE ET HÉBERGEMENT	14
9.1. ACCUEIL, PERMANENCE ET HEURES D'OUVERTURE	14
9.2. DISPOSITIONS DES LIEUX SELON LES ÉTAGES.....	14
9.3. UNITÉ ADAPTÉE	15
9.3.1. <i>Descriptif de l'environnement de l'UA</i>	15
9.3.2. <i>Missions des thérapeutes de l'UA</i>	16
10. ACCOMPAGNEMENT DES RÉSIDENTS ATTEINTS DE PATHOLOGIES DÉMENTIELLES	16
10.1. L'ALIMENTATION	16
10.2. SALLE DE BAINS THÉRAPEUTIQUE.....	17
11. LE COMITÉ D'ÉTHIQUE	17
12. LE HEEMROT	17
13. PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE	18
14. RÉSIDENTS EN FIN DE VIE	18
14.1. SUPPORT DE L'ÉQUIPE NUETS PÄIPERLÉCK	18
15. ACCOMPAGNEMENT DE QUALITÉ	18

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 99R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Matricule : 200924153050-99

Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

15.1. AMÉLIORATION CONTINUE/FORMATION.....	18
16. LES MOYENS ASSURANT LA COMMUNICATION	19
16.1. MOMENTS DE COMMUNICATION DES ÉQUIPES.....	19
16.1.1. <i>Les transmissions ciblées</i>	19
16.1.2. <i>Les réunions d'équipe pluridisciplinaire</i>	19
17. PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DU RÉSIDENT ET OUVERTURE VERS L'EXTÉRIEUR.....	20
18. LE CENTRE DE JOUR POUR PERSONNES ÂGÉES.....	20
19. GESTION DE LA STRUCTURE D'HÉBERGEMENT	21
19.1. RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR.....	21
19.2. SÉCURITÉ.....	21
20. MISSIONS DU SERVICE QUALITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE	22
20.1. DÉFINITION ET MISE EN ŒUVRE DES STRATÉGIES D'AMÉLIORATION CONTINUE :	22
20.1.1. <i>Visite 5 S</i> :	22
20.2. GESTION DES RÉCLAMATIONS ET DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES :	22
20.3. ACCOMPAGNEMENT DU PERSONNEL :	22
20.4. UTILISATION DE MÉTHODOLOGIES ET OUTILS D'AMÉLIORATION :	23
20.4.1. <i>Analyse des données et mesure de la performance</i> :	23
20.5. GESTION DES PLANS D' ACTIONS ÉTABLIS :	23
20.6. COLLABORATION AVEC LES ÉQUIPES ET LES SERVICES :	23
20.7. DÉVELOPPEMENT DE LA CULTURE D'AMÉLIORATION CONTINUE :	23
20.8. GESTION DOCUMENTAIRE :	23
21. LUTTE CONTRE LES INFECTIONS	23
21.1. RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE ET SANITAIRE	23
22. QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL	24
23. SYNTHÈSE ET PERSPECTIVES	25

1. Glossaire

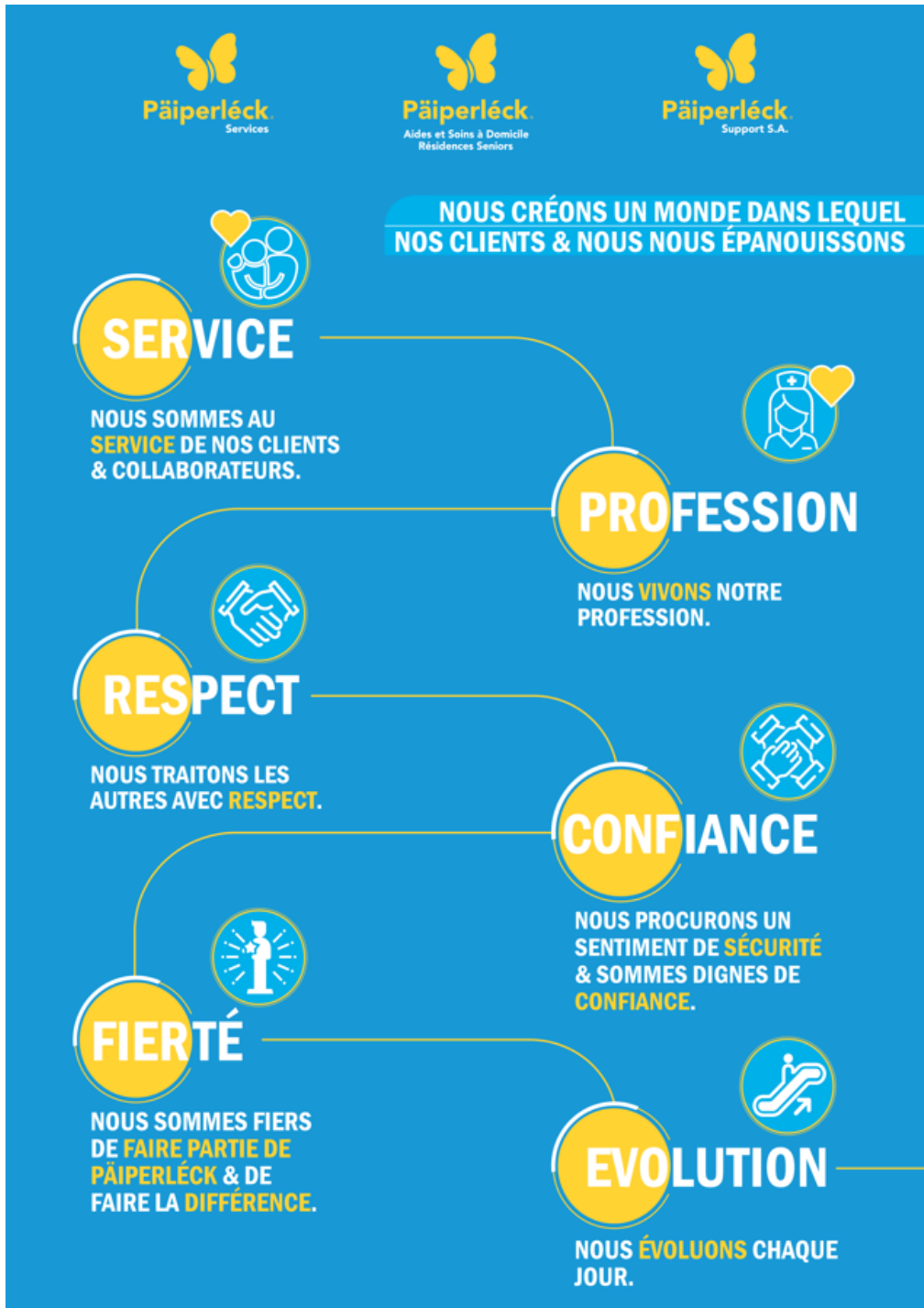
LE	Logement Encadré	Un ensemble d'habitations mises à disposition sous forme de location ou de quelque autre manière que ce soit, ensemble avec une proposition de prestations d'assistance et/ou de soins.
SHPA	Structure d'Hébergement pour Personnes Âgées	Structure d'hébergement offrant des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau et des logements de type « oasis ».
AD	Assurance Dépendance	L'AD est une des branches de la sécurité sociale. Elle prend en charge les frais des aides et soins nécessaires aux personnes dépendantes.
CJPA	Centre de Jour pour Personnes âgées	Toute structure offrant un service gériatrique qui accueille, pendant au maximum douze heures d'affilées, au moins trois personnes âgées ayant un besoin en aides et soins.
FNS	Fonds National de Solidarité	Le Fonds National de Solidarité est chargé de la gestion et du paiement de différentes prestations d'assistance sociale. Le FNS est chargé de l'octroi des prestations suivantes : revenu d'inclusion sociale, revenu pour personnes gravement handicapées, accueil gériatrique, allocation de vie chère et prime d'énergie.
CNS	Caisse Nationale de Santé	Gesondheitskeess (en luxembourgeois) est un établissement public luxembourgeois qui est responsable, dans le cadre du système de sécurité sociale de l'assurance maladie dans le secteur privé.
HACCP	Hazard Analysis Critical Control Point	Le système d'analyse des risques et de maîtrise des points critiques ou HACCP est une méthode de maîtrise de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires.
ISO9001	International Organization for Standardization	ISO 9001 est la norme internationale pour le management de la qualité. La norme de qualité rassemble toutes les meilleures pratiques en matière de transparence, de fiabilité et de qualité pour votre organisation.
RSE	Responsabilité Sociale d'Entreprise	La RSE, c'est la Responsabilité Sociale des Entreprises qui regroupe l'ensemble des pratiques qu'une entreprise peut mettre en place afin de respecter les principes du développement durable.
SASD	Service d'Aides et de Soins à Domicile	Tout prestataire offrant des activités consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, de la prise en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.
UA	Unité Adapté	Unité comprenant des logements individuels spécialement conçue pour répondre aux besoins des résidents atteints de pathologies démentielles.

2. Avant-propos

2.1 Les valeurs chez Päiperléck

Chaque collaborateur chez Päiperléck s'est engagé à vivre les missions qui lui sont confiées en harmonie avec les valeurs de la société.

Nous souhaitons créer « un monde dans lequel nos clients et nous nous épanouissons ».



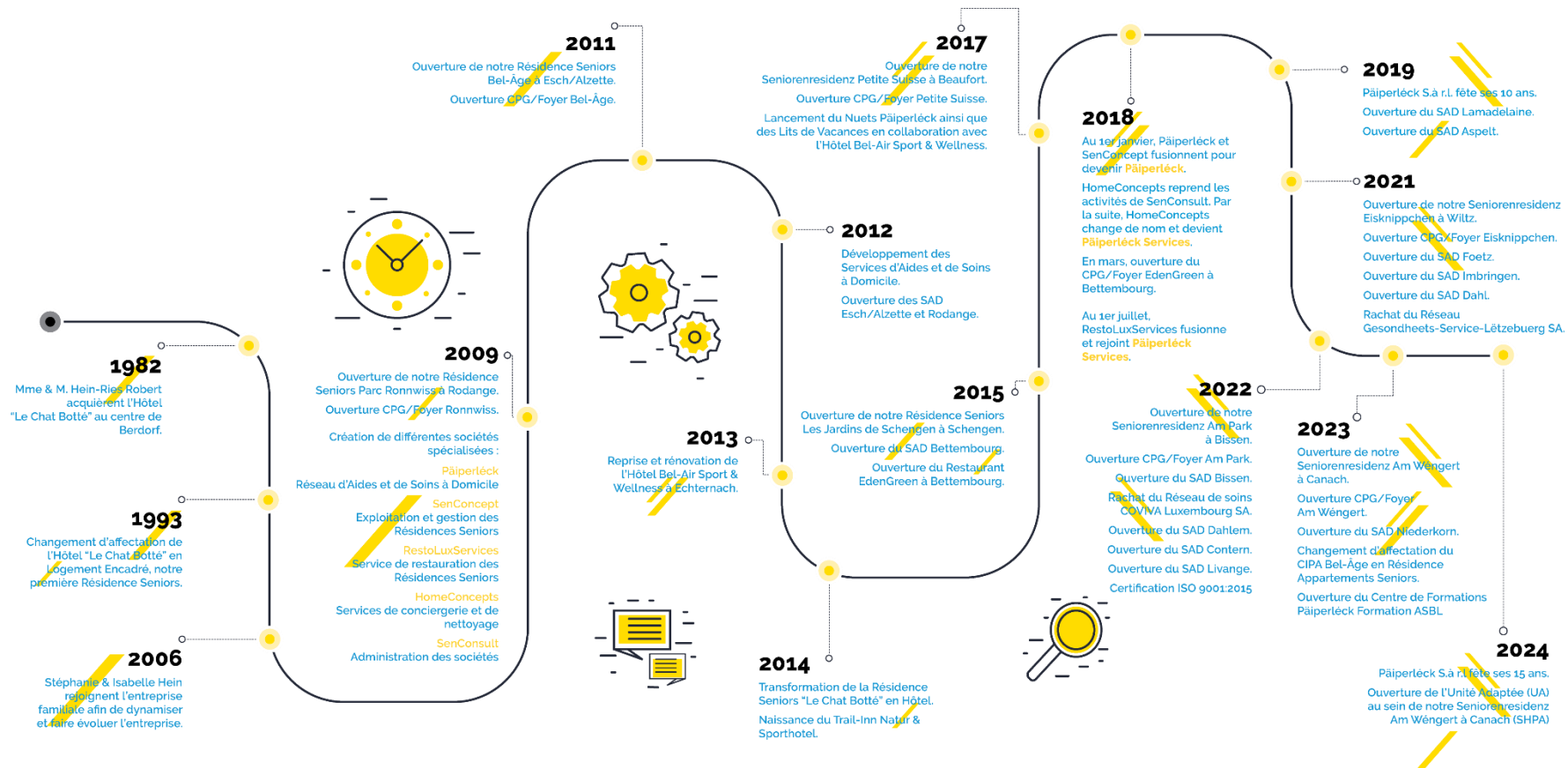
Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 99R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Matricule : 200924153050-99

Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

3. Histoire de la structure d'hébergement

La Seniorenresidenz Am Wéngert a ouvert ses portes le 12 mai 2023 en tant que structure d'hébergement pour personnes âgées, comprenant également un centre de jour pour personnes âgées (1 avril 2023). Le 2 avril 2024, elle a inauguré une nouvelle unité spécialement conçue pour répondre aux besoins des résidents atteints de pathologies démentielles. Afin de garantir la stabilité et le bien-être de nos résidents, nous avons développé un concept novateur regroupant divers services au sein d'un même établissement : un logement encadré, une structure d'hébergement pour personnes âgées et un centre de jour.



Páiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 99R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Matricule : 200924153050-99

Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

4. Concept d'accompagnement

Päiperléck, avec son expérience depuis 2009, reconnaît les défis psychologiques et émotionnels associés à l'entrée en maison de soins pour les personnes âgées. Le passage de leur domicile à une structure d'hébergement implique souvent des deuils et des changements importants, pouvant provoquer un sentiment de perte de contrôle, de tristesse, d'anxiété et de dépression.

Le personnel veille avec attention à l'intégration de chaque nouveau résident lors de sa transition de logement. Une visite d'accueil, des échanges individualisés, des activités stimulantes ainsi que des rencontres avec les autres résidents sont proposés. L'écoute bienveillante fait également partie de cet accompagnement, afin de faciliter l'adaptation au nouvel environnement tout en respectant l'identité et la dignité de la personne accueillie.

5 Projet d'établissement

5.1. Accueil gérontologique

L'accueil gérontologique de notre structure d'hébergement repose sur une approche holistique, mettant l'accent sur la dignité, le respect et l'autonomie des résidents. Nous proposons des soins personnalisés, en tenant compte de leurs besoins physiques, psychologiques et sociaux.

Notre démarche inclut une communication transparente avec les familles, un partenariat actif dans la prise de décision ainsi qu'une formation continue du personnel pour garantir des soins de qualité.

5.2. Population accueillie au sein de la structure

La mission de la SHPA « Am Wéngert » est d'offrir un accueil et un accompagnement adaptés aux personnes âgées nécessitant un soutien dans le domaine physique, psychique et social.

Sur la base d'un certificat médical attestant de la nécessité d'une Unité Adaptée (UA), la structure d'hébergement « Am Wéngert » est en mesure de fournir l'assistance et les soins appropriés aux personnes concernées. L'UA comprend 16 logements dont 1 logement pour les courts séjours et 1 logement double immobilisé et transformé en infirmerie et en salle de repos.

Quelques critères d'admission en UA non exhaustifs :

- Personnes présentant une démence avec risque de sorties inopinées,
- Inversion jour et nuit avec déambulation,
- Confusion /désorientation avec risque de sorties inopinées, mise en danger, risque de se perdre dans la structure d'hébergement,
- Chutes à répétition,
- Personne agitée, angoissée,
- Personne faisant preuve d'agressivité,
- Syndrome de Korsakoff.

5.3. Fonds National de Solidarité

Les personnes âgées présentant un besoin d'aide et de soins mais ne disposant pas de fonds propres suffisants pour pouvoir vivre au quotidien peuvent prétendre au complément accueil gérontologique.

5.4. Procédure d'admission en structure d'hébergement

La demande d'admission peut être effectuée par mail, courrier ou téléphone. Elle est transmise au service admissions, qui évalue les besoins du demandeur selon 4 volets :

1. **Financier** : Contact avec les parties concernées (assistante sociale, famille, tuteur, curateur, demandeur). Présentation des tarifs de la structure d'hébergement,
2. **Dépendance** : Visite au domicile, à l'hôpital ou son lieu de vie temporaire pour évaluer l'autonomie et recueillir des informations auprès de l'entourage ou des soignants,
3. **Juridique** : extrait de casier judiciaire et décision de justice,
4. **Matériel** : Évaluation des besoins en aides techniques.

Décision d'admission

- Si le profil de prise en charge de la personne visitée ne correspond pas aux disponibilités du moment, la demande est mise en attente ou clôturée avec justification.
- Si le profil de prise en charge de la personne correspond à la disponibilité du moment, une visite de la structure d'hébergement est organisée avec le demandeur et son entourage afin de leur présenter son fonctionnement.

Formalités avant l'admission

Le responsable de soins en collaboration avec le responsable de la structure d'hébergement et les adjointes prennent contact avec le demandeur pour préparer l'admission (plan de soins, ordonnances, aides techniques etc.).

L'admission est conditionnelle à la présentation de la preuve de paiement de la caution ainsi que la remise de tous les justificatifs prévus (Extraits bancaires, extrait du casier judiciaire, décision AD, titre soins palliatifs, décision de justice...).

5.5. Prise en charge médicale et accompagnement

Pour garantir un suivi dès l'admission, les services concernés recueillent :

- L'anamnèse, les habitudes de vie et les besoins du résident,
- Les coordonnées des contacts et médecins,
- Les antécédents médicaux, rapports d'hospitalisation et prescriptions en cours,
- Les directives anticipées le cas échéant et la désignation de la personne de confiance,
- Un plan de soins individualisé est réalisé dans les premiers jours de l'admission et est réévalué trimestriellement et plus tôt en cas de changement significatif de l'état de santé du résident.

6. La continuité des soins

Le service Case Management Extrahospitalier constitue une avancée majeure dans l'accompagnement et la coordination des soins, visant l'amélioration continue de la qualité de vie des résidents et de leurs familles.

Missions et organisation

- Coordination et suivi personnalisé des parcours de soins en collaboration avec les résidents, leurs proches et les équipes médicales et paramédicales,
- Présence stratégique sur les sites hospitaliers, SASD, LE et SHPA, incluant un Case Manager spécialisé en soins palliatifs,
- Transmission des informations afin que les différents services puissent établir un plan de soins,
- Prévention des hospitalisations par une étroite coopération avec les médecins généralistes, hospitaliers et le personnel soignant,
- Continuité des soins en cas d'hospitalisation, assurant une transition fluide entre les prestataires de soins,
- Psychoéducation, formation des équipes pluridisciplinaires et gestion des situations complexes, favorisant une approche de patient/partenaire.

7. Contrat d'hébergement

7.1. Prestations incluses dans le contrat d'hébergement

Les charges locatives, incluant l'eau, l'électricité et le chauffage, sont comprises dans le forfait logement.

Chaque logement est équipé d'une armoire intégrée, d'un lit médicalisé, d'une table de nuit, d'un fauteuil relax, d'une table et de deux chaises. Les résidents ont la possibilité d'apporter certains meubles personnels et de personnaliser leur espace dans le respect des normes de sécurité, de l'accessibilité et du cadre de vie collectif de l'établissement. Avant l'admission, les résidents ont également la possibilité de demander la mise en peinture de la chambre selon un panel de couleurs proposées.

7.1.1. Service soins

L'encadrement est assuré par notre personnel qualifié présent sur place 24h/24, 7j/7. Le contrôle, la préparation et la distribution des médicaments sont inclus dans le forfait logement.

7.1.2. Restauration

Le loyer inclut un forfait pension complète comprenant quatre repas quotidiens adaptés aux besoins et préférences des résidents.

- **Petit-déjeuner** : Buffet varié avec pains frais, confitures, produits laitiers, fruits et boissons chaudes. Un assortiment de viennoiseries est proposé le dimanche,
- **Déjeuner** : Service à table avec un menu complet (entrée, plat, dessert). Des alternatives gratuites et plusieurs options payantes sont disponibles via le « menu bis »,

- **Goûter** : Pâtisseries, yaourts, fruits, accompagnés de café filtre ou de thé, en chambre, au CJPA ou en Stuff,
- **Dîner** : Buffet avec salades, potage, fromages, charcuteries, fruits, boissons chaudes et autres produits.

Les résidents et leurs proches peuvent accéder à la cafétéria du restaurant LE au niveau -1. La cafétéria dispose d'une carte de boissons, de glaces et de petites gourmandises avec supplément. Les résidents et leurs proches peuvent également accéder à la petite Kaffi Stuff au Rez-De-Chaussée de la Résidence, côté LE.

Lors de l'admission, une fiche d'information alimentaire est remplie pour identifier les allergies, intolérances et besoins spécifiques. Une liste des allergènes est renseignée pour chaque repas. Une évaluation diététique est effectuée pour les résidents identifiés à risque, permettant, si nécessaire, un ajustement personnalisé de leur prise en charge nutritionnelle

La cuisine de la résidence « Am Wéngert » à Canach fait office de cuisine centrale, assurant la production et la distribution des repas pour l'ensemble des résidences et des CJPA. Le menu mensuel est élaboré par la Commission des menus, avec le soutien de l'équipe diététique, pour répondre aux besoins nutritionnels des résidents.

L'équipe de restauration est présente 7j/7 sur deux plages horaires.

Ses principales missions incluent :

- La gestion des stocks et des approvisionnements,
- La préparation des repas en respectant les normes HACCP et les régimes spécifiques,
- L'entretien des locaux, équipements et mobiliers selon les protocoles en vigueur.

Chez Päiperléck, nous donnons un autre sens à la notion d'alimentation plaisir, afin que chaque résident puisse en bénéficier lorsqu'il en exprime le besoin ou lorsque cela s'avère pertinent. Cette démarche s'inscrit dans une approche personnalisée et pluridisciplinaire, régulièrement réévaluée pour s'assurer de sa pertinence. Elle peut être décidée lors de réunions pluridisciplinaires, à travers les transmissions entre soignants et thérapeutes, ou encore lors d'échanges avec la responsable d'infirmerie.

L'alimentation plaisir peut être proposée dans divers contextes : en cas d'anorexie sévère, de refus d'alimentation, de perte d'appétit ou de dégoût alimentaire. Elle concerne aussi bien des résidents en fin de vie que ceux qui ne relèvent pas de soins palliatifs (l'entrée en soins palliatifs ne déclenche pas automatiquement une alimentation plaisir). C'est la diététicienne en charge des soins qui formalise cette mesure dans le plan alimentaire sur Qualishare.

Concrètement, cette démarche se traduit par l'écoute des envies du résident : celui-ci exprime ce qui lui ferait plaisir de manger ou de boire, et l'équipe de restauration y répond favorablement dans un délai raisonnable de 24 à 48 heures, et ce sans frais supplémentaires.

Certaines demandes simples peuvent être satisfaites immédiatement, comme un menu bis, un soda, une glace, etc.

Il est important de préciser que les consignes diététiques ou orthophoniques sont appliquées par défaut afin de garantir la sécurité de la personne. Toutefois, si l'habitant refuse ces consignes, une décharge peut être proposée et signée, après quoi les recommandations diététiques ou orthophoniques sont levées. Si la demande de l'habitant va à l'encontre de ces consignes, sa volonté prime, à condition qu'un soignant soit présent pour l'accompagner dans sa prise alimentaire et garantir un encadrement sécurisé.

7.1.3. Ménage et entretien

Chaque résident signe un contrat d'hébergement incluant l'entretien des logements.

7.1.4. Service buanderie

La structure d'hébergement dispose de sa propre buanderie et assure l'entretien du linge de cuisine et du linge de maison. La fourniture et l'entretien sont inclus dans le forfait logement. L'entretien du linge des résidents peut être effectué sur demande (en supplément).

7.1.5. Service conciergerie

Notre concierge est disponible du lundi au vendredi les jours ouvrables.

7.1.6. Services dans le domaine de l'animation et de la vie sociale

L'équipe éducative est présente les jours ouvrables, de 8h30 à 17h00, avec une présence ponctuelle certains samedis par mois dans l'année. Elle assure un encadrement diversifié et intervient dans toutes les unités de la structure d'hébergement. Les activités sont affichées dans des lieux de passage fréquentés par les résidents afin d'en assurer la visibilité.

Les résidents ont le droit d'exprimer leurs souhaits concernant les activités et les sorties. L'équipe éducative leur garantit cet espace d'expression lors d'une « Poterronn ». Cette rencontre est organisée de manière à ce que chacun puisse s'exprimer librement, et nous consignons par écrit l'ensemble de leurs souhaits afin d'en assurer le suivi.

Missions principales :

- Élaboration et mise en place d'actions socio-éducatives, basées sur des objectifs individuels et collectifs,
- Proposition d'activités en fonction des besoins et intérêts des résidents, avec un suivi régulier via des bilans à l'entrée et sur base régulière,
- Encouragement de la socialisation pour éviter l'isolement.

7.1.7. Sécurité

Chaque résident reçoit un bracelet de téléalarme ainsi qu'un badge d'accès de son logement. Les résidents identifiés comme présentant des risques de sorties inopinées se voient attribuer un bracelet anti-fugue.

7.2. Prestations en supplément du contrat d'hébergement

LIBELL S.à r.l. propose, sur rendez-vous, les prestations d'une coiffeuse et d'une pédicure ainsi que des soins de beauté.

L'abonnement TV, le téléphone et internet sont proposés en option payante (Le poste de TV est inclus).

La location d'un emplacement de stationnement dans le garage de la structure d'hébergement est possible sous réserve de disponibilité.

Certains services comme certaines sorties organisées avec le CJPA, les services de transport pour convenance personnelle (résidents ne bénéficiant pas de l'AD) ou visites médicales constituent un supplément.

8. Organisation et services

- **Encadrement administratif** : Le responsable de structure d'hébergement et son équipe assurent la gestion et le bon fonctionnement de la structure, en lien avec les équipes de soins et les autres services,
- **Équipe soignante** : Présente 24h/24, elle veille à la santé, au confort et à la sécurité des résidents. Les soins sont coordonnés avec les médecins traitants et les hôpitaux,
- **Équipe thérapeutique** : Elle intervient du lundi au vendredi pour maintenir et améliorer l'autonomie des résidents, en proposant des interventions adaptées en kinésithérapie, ergothérapie, psychologie et orthophonie,
- **Directrice Opérationnelle Résidences et Services Généraux** : Définit la stratégie des structures d'hébergement, des résidences et des services de la restauration et nettoyage, en garantissant leur conformité aux réglementations,
- **Responsable Coordination Résidences** : Supervise les responsables résidences et assure la mise en œuvre des normes de qualité et du cadre légal,
- **Responsable des structures d'hébergement** : Coordonne les services de la structure d'hébergement (soins, ménage, restauration, thérapeutes) et veille au bien-être des résidents,
- **Responsable d'activités soins des structures d'hébergement** : Supervise les responsables infirmeries et garantit la qualité des soins,
- **Responsable infirmerie** : Gère l'organisation quotidienne des soins, encadre les équipes, veille à la réalisation de soins de qualité sur la base des procédures internes établies, et assure le respect des protocoles de sécurité, des procédures de soins ainsi que de la formation continue.

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 99R.C.S. Luxembourg :

B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Matricule : 200924153050-99

Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

9. Structure et hébergement

9.1. Accueil, permanence et heures d'ouverture

La SHPA a un agrément de 62 lits dont 2 lits en court séjour.

Le prix des logements varie selon la surface.

L'établissement est accessible au public du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, les samedis, dimanches et jours fériés de 9h00 à 17h30.

En dehors de ces horaires définis, les visiteurs peuvent accéder au bâtiment en composant le numéro de téléphone de l'équipe de soins affiché sur la porte d'entrée principale. Une sonnette est également disponible.

Le service des soins est accessible 24H/24, 7j/7 permettant aux familles des résidents de nous contacter à tout moment en cas de question ou de besoin.

Lors de la signature du contrat de logement, nous mettons à disposition une liste de numéros des différents responsables et des différents services.

9.2. Dispositions des lieux selon les étages

Rez-de-chaussée

L'entrée principale de la structure d'hébergement est commune au LE et à la SHPA.

- Le bureau d'accueil et de réception,
- Un bureau dédié au responsable de la structure,
- Le bureau de l'infirmier de la SHPA,
- Le bureau de la responsable infirmier de la SHPA,
- À l'extrémité du couloir se trouve l'UA.

Le premier étage

- Le restaurant An den Drauwen du SHPA,
- Un petit salon
- Les logements des résidents.

Le deuxième étage comprend :

- Une grande salle polyvalente,
- Une salle de bains thérapeutique,
- Le bureau des thérapeutes,
- Les logements des résidents.

Au sous-sol -1

Le sous-sol est partagé entre la SHPA et le LE.

- Le restaurant du LE,
- Un salon,
- Deux salles de pause dédiées au personnel,
- Un salon de coiffure/pédicure,
- Vestiaires personnel homme/femme,
- Le CJPA et la salle de kinésithérapie/ gymnastique,
- Deux chambres froides du restaurant,
- La salle d'ergothérapie,

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 99R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Matricule : 200924153050-99

Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

- La buanderie,
- La salle de repassage
- La chambre d'adieu,
- Le garage.

Au sous-sol -2

- Diverses réserves,
- L'atelier du concierge,
- La salle d'étiquetage buanderie,
- Des caves pour les résidents.

9.3. Unité adaptée

L'UA est dédiée aux profils spécifiques des résidents, comme décrit dans les profils d'admission.

Elle est physiquement isolée des autres étages et sa porte d'entrée et de sortie est munie d'un code, connu uniquement du personnel. Une sonnette est disponible pour les familles en cas de visite.

9.3.1. Descriptif de l'environnement de l'UA

L'UA est conçue pour offrir un cadre de vie fonctionnel, sécurisé et apaisant.

Elle comprend :

- Des espaces communs adaptés, incluant une salle d'activités et de repos, une salle à manger ainsi qu'une infirmerie,
- Un environnement rassurant avec des décorations en trompe-l'œil pour favoriser l'orientation des résidents,
- Des chambres.

Le personnel de l'UA assure une prise en charge complète des résidents, incluant :

- Service de restauration : Les repas sont servis par un membre dédié de l'équipe,
- Activités éducatives : L'équipe éducative organise des activités les jours ouvrables et accompagne les résidents tout au long de la journée,
- Soins médicaux et hygiène : Le personnel soignant assure les soins d'hygiène, la distribution des traitements et les transmissions dans les dossiers.

Les missions spécifiques pour répondre aux besoins des résidents incluent :

- Accompagnement personnalisé : Stimulation cognitive et sensorielle,
- Soutien émotionnel : Écoute active, empathie et création de liens de confiance,
- Coordination et communication : Collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire et transmissions régulières dans les dossiers,
- Adaptation de l'environnement : Sécurisation des espaces pour minimiser les risques,
- Formation continue : Mise à jour des compétences du personnel pour des soins adaptés.

9.3.2. Missions des thérapeutes de l'UA

L'équipe pluridisciplinaire de l'UA intervient auprès des résidents atteints de maladies neurodégénératives afin de préserver leur autonomie, leur bien-être et leur qualité de vie. Elle propose un accompagnement individualisé et des séances en groupe, intégrant des exercices adaptés et des activités de stimulation cognitive et motrice. L'aménagement de l'environnement, la sécurisation des espaces de vie et l'utilisation d'aides techniques font également partie des actions mises en place.

10. Accompagnement des résidents atteints de pathologies démentielles

Le projet d'accompagnement des résidents atteints de pathologies démentielles repose sur des formations spécialisées et une réflexion constante des équipes sur le terrain. L'objectif est de comprendre et d'accompagner les personnes touchées par ces pathologies, afin de préserver leur dignité et leur autonomie. Des évaluations multidimensionnelles sont réalisées pour déterminer les besoins et attentes de chaque résident, permettant ainsi une prise en charge personnalisée.

Les résidents sont encouragés à conserver leurs droits de citoyenneté, dans la mesure de leur capacité cognitive notamment en facilitant leur accès au vote et à la vie sociale. Les équipes veillent également à garantir leur liberté de circulation dans un cadre sécurisé, en prenant en compte les risques liés à la maladie, tels que l'errance. Les comportements d'errance sont gérés par l'écoute et l'accompagnement, permettant aux résidents de maintenir un équilibre entre autonomie et sécurité.

La mobilité des résidents est suivie et encouragée afin de prévenir la dépendance et les troubles associés. Une attention particulière est portée à l'identification et à la gestion des troubles psychologiques et comportementaux, en tenant compte de leur origine somatique, environnementale ou liée à l'histoire personnelle des résidents.

10.1. L'alimentation

Pour tous les résidents faisant l'objet d'un suivi nutritionnel et plus particulièrement ceux atteints de la maladie d'Alzheimer ou de pathologies apparentées, la prévention de la dénutrition et de la perte de poids constitue une priorité. Un suivi régulier du poids est assuré. Pour encourager l'appétit, les repas sont variés et adaptés aux préférences des résidents, avec des choix permettant de favoriser leur autonomie, comme le fait de commencer par le dessert ou de manger avec les doigts ainsi que « l'alimentation plaisir » le cas échéant

En cas de troubles de la préhension, de la déglutition ou de comportements comme l'opposition ou l'apathie, des mesures personnalisées sont mises en place. Ces mesures comprennent l'adaptation des aliments, l'utilisation de finger-food ou de textures mouluées, l'ajustement des apports caloriques et le recours à des compléments alimentaires si nécessaire. L'ergothérapeute intervient dans le positionnement et la mise en place des aides techniques alimentaires et l'orthophoniste s'occupe de la prévention des troubles de déglutition.

Toute décision concernant des interventions invasives en matière d'alimentation est prise de manière pluridisciplinaire et éthique, basée sur des évaluations médicales.

10.2. Salle de bains thérapeutique

La structure d'hébergement dispose d'une salle de bains thérapeutique destinée à améliorer le bien-être des résidents. Les bains thérapeutiques offrent de nombreux bienfaits, tels que la réduction de l'anxiété, l'amélioration de la flexibilité et une meilleure gestion des symptômes comportementaux liés à la démence, comme l'agitation ou les troubles du sommeil. Ils contribuent également de manière significative au confort, à la détente et au bien-être global des résidents.

11. Le comité d'éthique

Le comité d'éthique a pour mission :

- De fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12 de la loi ASFT, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents,
- D'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents,
- De donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

12. Le Heemrot

Conformément à la loi ASFT du 23 août 2023, le Heemrot ou conseil de maison, vise à impliquer les résidents dans la gestion de leur environnement et de leur qualité de vie. Ce conseil permet aux résidents de partager leurs attentes, besoins et désirs avec l'équipe dirigeante, tout en favorisant l'échange avec les familles.

Les missions principales du Heemrot incluent :

- L'organisation de la vie quotidienne, les activités, la restauration et les services annexes,
- La gestion de l'infrastructure, l'achat de nouveaux équipements, et les projets d'amélioration,
- L'implication des résidents dans les décisions sur les locaux collectifs, la restauration et le prix des services.

Le Heemrot se compose de 5 membres, avec une majorité représentant les résidents. Il inclut un président (un résident), un vice-président des résidents et un secrétaire. Les élections se déroulent tous les 2 ans, avec des candidatures ouvertes aux résidents et aux familles.

Le président est chargé de fixer les dates des réunions, d'organiser les votes et de rendre compte à la direction de la structure d'hébergement. Les vice-présidents remplacent le président ou le vice-président en cas de besoin. Chaque membre du Heemrot est responsable de représenter ses pairs, d'écouter les préoccupations des résidents et de les évoquer lors des réunions.

En cas de départ d'un membre, un suppléant le remplace, et le secrétaire rédige les ordres du jour et les comptes-rendus des réunions. Le Heemrot vise à donner une voix aux résidents et à leurs familles, assurant ainsi une gestion participative et respectueuse de leurs besoins.

13. Promotion de la Bienveillance

Päiperléck adopte une approche centrée sur l'écoute des besoins et le bien-être des résidents, avec une remise en question constante et continue de ses pratiques. Cette philosophie repose sur le respect de la dignité, des droits et des choix des personnes âgées, en situation de handicap ou de dépendance.

Chaque résident a le droit de :

- Choisir son projet et cadre de vie et exprimer ses attentes et désirs,
- Personnaliser son lieu de vie pour qu'il soit en adéquation avec ses besoins,
- Maintenir une vie sociale et culturelle selon ses capacités, tout en restant acteur dans la société,
- Entretenir des relations familiales et sociales,
- Conserver la gestion de ses biens dans la mesure de ses capacités,
- Être valorisé dans ses activités, et soutenu pour maintenir son autonomie,
- Exprimer librement ses convictions et choix de vie,
- Bénéficier d'un accompagnement et de soins adaptés à ses besoins, prodigués par un personnel qualifié,
- Recevoir un accompagnement respectueux en fin de vie,
- Être protégé juridiquement, notamment en raison de sa vulnérabilité,
- Accéder à l'information concernant sa situation pour se sentir inclus et respecté.

14. Résidents en fin de vie

14.1. Support de l'équipe Nuets Päiperléck

L'équipe pluridisciplinaire, disponible 24h/24 et 7j/7, vient en renfort de l'équipe de soins de la structure d'hébergement et met en place des soins de qualité, incluant des pratiques telles que l'aromathérapie, l'hypnothérapie, la réflexologie, la sophrologie.

Pour accompagner les familles dans le processus de deuil, une chambre d'adieu a été aménagée, pour permettre aux familles de rendre hommage à leurs proches décédés dans un cadre apaisant.

15. Accompagnement de qualité

15.1. Amélioration continue/formation

Päiperléck accorde une importance à la formation continue pour garantir la qualité des soins et des prestations auprès des résidents. L'objectif est de s'assurer que tout le personnel possède les compétences nécessaires.

Formations proposées aux collaborateurs :

- Premiers secours généraux et en santé mentale (Standard et Youth),

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 99R.C.S. Luxembourg :

B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Matricule : 200924153050-99

Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

- Aides techniques et ergonomie,
- Assurance Dépendance et système de santé luxembourgeois,
- Formation Microsoft 365®,
- Suivi et évaluation de la douleur,
- Utilisation de véhicules pour transport de personnes à mobilité réduite et utilisation du défibrillateur,
- Nutrition et troubles de la déglutition,
- Transmissions ciblées,
- Langue luxembourgeoise,
- Certification en approche en Soins Palliatifs,
- Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (Méthode 5S®).

Le service formation supervise et planifie les formations avec les collaborateurs, en accord avec leur responsable, en fonction des exigences ministérielles et des réalités observées sur le terrain, afin de proposer aux collaborateurs des formations ciblées et adaptées à leurs missions.

16. Les moyens assurant la communication

Päiperléck facilite la communication à tous les niveaux de l'entreprise en utilisant divers moyens tels que les courriels, appels téléphoniques, messages textes et chats en ligne dans le respect du RGPD. Ces outils permettent une communication instantanée, favorisant l'échange d'informations, la collaboration et la prise de décisions rapides, quelle que soit la localisation des collaborateurs.

16.1. Moments de communication des équipes

16.1.1. Les transmissions ciblées

Le personnel soignant analyse quotidiennement les situations des résidents et complète les transmissions ciblées dans le logiciel GRIPS, accompagnées de transmissions orales lors de la rotation des équipes.

16.1.2. Les réunions d'équipe pluridisciplinaire

Les équipes se rencontrent régulièrement pour discuter de divers aspects de l'organisation de la structure d'hébergement et de l'accompagnement des résidents. Ces réunions permettent de faire un point sur les besoins des résidents, d'analyser les actions mises en place, d'évaluer les résultats obtenus et d'adapter les interventions selon les situations. Les discussions portent également sur les ajustements nécessaires dans l'organisation du travail, la mise à jour des protocoles, la répartition des tâches et l'amélioration de la communication entre les équipes. Elles abordent également la gestion des ressources, le bien-être du personnel, et les problématiques rencontrées dans les soins. Ces rencontres favorisent l'échange d'informations entre les différents services, la prise en charge coordonnée des résidents, ainsi que la réflexion sur l'amélioration continue des pratiques et de la qualité des soins.

17. Projet d'accompagnement personnalisé du résident et ouverture vers l'extérieur

Le projet d'accompagnement repose sur l'élaboration de plans de vie individualisés, dans une logique d'adaptation continue aux situations et aux besoins des résidents. Il prend en compte les spécificités de chaque personne, en intégrant ses attentes, ses habitudes de vie et ses capacités.

Des activités diversifiées en lien avec l'intérieur et l'extérieur

Les activités proposées sont organisées, en fonction des possibilités de participation des résidents. Elles visent à maintenir une forme de continuité avec la vie antérieure, à encourager les échanges et à proposer des repères dans le quotidien. Ces activités peuvent prendre différentes formes :

- **Sorties extérieures et lien avec l'environnement**
Des sorties ponctuelles sont organisées pour favoriser l'ouverture vers l'extérieur : visites culturelles (musées, expositions, sites historiques), balades et des excursions en groupe à la *Schueberfouer*. Des sorties shopping ou la participation à des événements locaux tels que les marchés de Noël sont également proposés. Ces activités permettent aux résidents de garder un lien vivant avec la société,
- **Interactions sociales et intergénérationnelles**
Les échanges sont encouragés à travers divers événements : visites des proches et spectacles. Un partenariat avec une maison relais permet également l'organisation de moments partagés avec de jeunes enfants accueillis en crèche,
- **Activités culturelles**
Des animations variées sont proposées, telles que des sorties au cinéma ainsi que des ateliers thématiques, afin de stimuler la curiosité et la découverte. Une gazette interne, rédigée par les résidents, permet de relater certaines activités ou événements marquants,
- **Activités en lien avec la nature**
Selon la saison et les capacités des résidents, des activités en extérieur sont organisées : promenades en forêt, cueillette de raisins, ou encore des événements en lien avec le rythme des saisons,
- **Soutien aux échanges familiaux**
Des outils comme *Famileo* permettent aux résidents de rester en contact régulier avec leurs proches grâce à des journaux familiaux personnalisés, renforçant ainsi le lien affectif et le bien-être émotionnel.

18. Le Centre de Jour pour Personnes Âgées

La structure d'hébergement dispose d'un CJPA accessible aux résidents ainsi qu'aux personnes extérieures.

Son objectif principal est de briser l'isolement social et de préserver l'autonomie des personnes âgées fragiles, tout en offrant un répit aux proches aidants. Le CJPA propose des activités

Päiperléck S.à r.l.

Siège Social & Administratif : 64, Hiel L-5485 Wormeldange-Haut | Tél. : 24 25 | Fax : 24 25 90 99R.C.S. Luxembourg : B146722 | N° TVA : LU 23323353 | Matricule : 200924153050-99

Capital Social : 12.500€ | Conventionné par la CNS | Agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil

variées adaptées aux besoins individuels des participants, favorisant leur bien-être et leur sentiment d'appartenance. Un bilan trimestriel est effectué afin de mesurer le degré d'autonomie des participants.

19. Gestion de la structure d'hébergement

19.1. Règlement d'ordre intérieur

Le règlement d'ordre intérieur de la structure d'hébergement Päiperléck fixe un cadre commun destiné à garantir la sécurité, le respect des droits et devoirs de chacun, ainsi qu'une cohabitation harmonieuse entre résidents, personnel et visiteurs.

- **Pour les collaborateurs**, le règlement est présenté et signé lors de la conclusion du contrat de travail. Il précise les règles de conduite, les obligations en matière de sécurité ainsi que les principes régissant les relations professionnelles au sein de l'établissement,
- **Pour les résidents**, un règlement spécifique est remis et signé lors de l'admission en structure d'hébergement. Il énonce les droits et devoirs liés à la vie collective, les règles de fonctionnement de l'établissement et les modalités de participation à la vie quotidienne,
- **Pour la personne de confiance**, un extrait du règlement leur est communiqué à titre informatif dans le dossier d'admission du résident. Il vise à rappeler les principes de respect, de discrétion et de sécurité à observer lors de leur présence dans la structure.

19.2. Sécurité

La sécurité au sein de la structure d'hébergement repose sur un ensemble de dispositifs techniques, organisationnels et humains visant à garantir un environnement sûr pour les résidents, les visiteurs, les collaborateurs et les professionnels.

La signalisation joue un rôle central dans l'orientation et la sécurité des personnes. Chaque étage est identifié par des codes couleurs et des pictogrammes de fruits, facilitant les déplacements. Des éléments de signalétique sont également installés pour prévenir les risques : panneaux avertissant des sols glissants, rappels de l'utilisation des mains courantes ou encore indications relatives aux issues de secours.

La structure d'hébergement veille à la maintenance régulière des équipements de sécurité. Des contrôles et entretiens sont programmés pour les installations telles que les extincteurs, les ascenseurs et les systèmes d'alerte. Ces vérifications permettent d'assurer la conformité aux normes en vigueur.

En ce qui concerne la gestion de l'environnement, la qualité de l'eau est analysée afin de garantir le respect des normes sanitaires. Le tri et la collecte des déchets suivent des protocoles précis, différenciant les déchets ménagers, alimentaires et spécifiques (déchets de soins ou à risque). Le nettoyage et l'entretien des locaux sont réalisés régulièrement pour maintenir un cadre propre et sécurisé.

Un travailleur désigné est chargé de superviser l'ensemble des questions liées à la sécurité, à la santé au travail et à l'environnement. Il coordonne les contrôles réglementaires et collabore avec le service de santé au travail pour l'analyse des risques professionnels, la prévention des accidents et la mise en place de plans d'action.

Les collaborateurs bénéficient de formations à la sécurité, adaptées à leurs fonctions. Des communications internes sont également mises en place pour aborder les thématiques de prévention.

Enfin, des procédures d'urgence sont établies et testées à travers des exercices pratiques, comme les simulations d'évacuation incendie, afin de garantir une organisation réactive et efficace en cas de situation critique.

20. Missions du service qualité et amélioration continue

20.1. Définition et mise en œuvre des stratégies d'amélioration continue :

- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies d'amélioration continue adaptées aux besoins spécifiques des processus,
- Analyser les processus actuels et identifier les opportunités d'amélioration,
- Collecter et analyser des données pour mesurer la performance des processus et identifier les opportunités d'amélioration,
- Auditer le processus soins par échantillonnage de 2 dossiers, 3x/an sur chaque site afin de vérifier les conformités attendues dans le cadre de la gestion des dossiers, des ordonnances, du stock de stupéfiants et des transmissions,
- Planifier le calendrier des audits internes et s'assurer de leurs réalisations dans les délais impartis (objectif que le cycle de certification ISO9001 soit reconduit tous les 3 ans).

20.1.1. Visite 5 S :

- Réaliser régulièrement et à minima 1x/an des visites 5S en résidences et en SASD.

20.2. Gestion des réclamations et des événements indésirables :

- Traiter et suivre les plaintes clients pour améliorer continuellement les prestations de services et la satisfaction client,
- Analyser les événements indésirables avec la réalisation d'un arbre des causes et veiller à l'établissement d'un plan d'actions.

20.3. Accompagnement du personnel :

- Sensibiliser et informer continuellement les collaborateurs sur les bonnes pratiques et aux exigences qualité lors des visites sur site,
- Analyser mensuellement les indicateurs qualité et les diffuser sous forme d'un rapport aux équipes soignantes et responsables,
- Programmer des suivis collaborateurs au besoin.

20.4. Utilisation de méthodologies et outils d'amélioration :

- Elaboration et mise à jour 1x/an d'un guide qualité de référence pour les collaborateurs dans le cadre des indicateurs afin de leur permettre d'atteindre les objectifs fixés annuellement.

20.4.1. Analyse des données et mesure de la performance :

- Utiliser des outils d'analyse statistique pour interpréter les données,
- Etablir annuellement un bilan qualité de soins par antenne afin d'analyser l'atteinte des objectifs fixés en début d'année.

20.5. Gestion des plans d'actions établis :

- Coordonner et superviser les projets d'amélioration continue de manière efficace pour garantir leur succès,
- Être support pour les pilotes de processus dans la planification et l'organisation des plan d'actions.

20.6. Collaboration avec les équipes et les services :

- Travailler en étroite collaboration avec tous les services pour assurer une approche intégrée de l'amélioration continue,
- Faciliter la communication et la coopération entre les équipes.

20.7. Développement de la culture d'amélioration continue :

- Promouvoir une culture d'amélioration continue au sein de l'entreprise pour encourager l'engagement et l'adhésion de tous les collaborateurs.

20.8. Gestion documentaire :

- Accompagnement des services dans l'élaboration de procédures.

21. Lutte contre les infections

21.1. Respect des règles d'hygiène et sanitaire

La structure d'hébergement Päiperléck met en place des mesures strictes d'hygiène pour garantir la sécurité des résidents et du personnel. Cela comprend la promotion de l'hygiène des mains, la désinfection des surfaces, la gestion des déchets contaminés, la vaccination, ainsi qu'une sensibilisation constante à ces pratiques.

Des points de lavage des mains et des distributeurs de gel hydroalcoolique sont accessibles dans toute la structure d'hébergement, accompagnés d'affiches d'instructions. Le respect des consignes d'hygiène est primordial, y compris pour les tenues de travail et les aspects personnels comme les bijoux et les cheveux.

Des protocoles de précautions additionnelles sont prévus en cas de dégradation de la santé d'un résident, avec un système de code couleur et des équipements de protection individuelle adaptés.

En cas d'incident comme une exposition au sang ou une intoxication alimentaire, des procédures d'urgence sont définies. Le personnel est également formé pour gérer ces situations et communiquer avec les familles des résidents. Les équipements de protection individuelle, comme les gants et les masques, sont fournis et utilisés selon les tâches et risques spécifiques.

L'entretien du matériel de soins est rigoureusement réalisé, avec des vérifications régulières des dates de péremption et des contrôles du bon fonctionnement. Le matériel utilisé dans l'environnement des résidents fait également l'objet de procédures fréquentes de désinfection.

Le nettoyage des logements et des espaces communs suit une procédure spécifique avec des produits adaptés pour chaque type de nettoyage. Le personnel de nettoyage et de cuisine est formé et suit des règles strictes concernant la désinfection, l'entretien des appareils de cuisine et la gestion des déchets.

22. Qualité de vie au travail

Päiperléck accorde une importance à la qualité de vie au travail, essentielle pour l'épanouissement de ses collaborateurs et la prestation optimale de services de soins. Plusieurs initiatives sont mises en place pour soutenir cette démarche :

- **Intégration des nouveaux collaborateurs** : Un processus d'intégration complet, incluant une journée dédiée à la présentation des valeurs, des procédures internes et des différents services, est proposé. Un "Welcome Bag" est offert aux nouveaux employés afin de les accueillir chaleureusement et de faciliter leur intégration,
- **Satisfaction des collaborateurs** : Des enquêtes de satisfaction sont réalisées pour recueillir les retours des collaborateurs, et les résultats sont analysés lors de la revue annuelle de Direction pour identifier des axes d'amélioration,
- **Développement professionnel** : Un catalogue de formations internes permet aux collaborateurs de continuer à se perfectionner,
- **Sécurité et bien-être** : L'établissement accorde une importance primordiale à la sécurité et au bien-être de l'ensemble des professionnels. Des actions de prévention sont mises en place pour favoriser un environnement de travail sain, tant sur le plan physique que psychologique.
- **Communication et délégation** : Le personnel est régulièrement informé de ses droits et des moyens de contacter la délégation du personnel pour faciliter les échanges et résoudre les problèmes éventuels,
- **Événements** : Une fête annuelle renforce la convivialité et la cohésion au sein de l'équipe.

En 2023, un responsable de projet a été formé à la démarche RSE, qui inclut la qualité de vie au travail sous six dimensions : relations au travail, contenu du travail, compétences, management participatif, santé au travail et égalité professionnelle.

23. Synthèse et Perspectives

Le projet d'établissement repose sur une approche centrée sur l'humain, plaçant la personne au cœur de ses priorités. Il vise à garantir un cadre de vie à la fois sécurisé, bienveillant et respectueux de l'autonomie de chaque résident. Alliant hébergement pour personnes âgées et unité dédiée aux personnes atteintes de troubles cognitifs, il privilégie un accompagnement personnalisé et des soins adaptés aux besoins spécifiques de chacun.

La bienveillance, la dignité et l'empathie guident les pratiques quotidiennes, avec une communication transparente favorisant la participation des résidents et de leurs proches. Un engagement fort envers la qualité et l'amélioration continue garantit une adaptation aux évolutions des normes et des attentes, tout en encourageant l'innovation.

La formation continue de l'équipe est une priorité afin d'assurer une prise en charge optimale et respectueuse. L'établissement s'inscrit dans une dynamique d'excellence et d'évolution constante, avec la volonté d'améliorer la qualité de vie des résidents et de contribuer positivement à la société.