



Résidence pour personnes âgées
« Op Lamp »

Sodexo Luxembourg S.A.
7, rue des Romains
L-6646 Wasserbillig

Informations



op
lamp
Résidence pour
personnes âgées
by *sodexo**



Bienvenue

« D'Liewen..... méi wéi nëmme Fleeg »



Cher résident, chère résidente, chère famille

Au nom de tous les collaborateurs, je vous souhaite la bienvenue chez „Op Lamp“.

Notre maison est calme et pourtant proche de la vie publique. „La maison vit avec le village“ et est toujours prête à trouver de nouvelles voies. Des chiens de compagnie pour les résidents, des pousse-pousse et des vélos pour les visites en fauteuil roulant ou un jardin générationnel où de jeunes écoliers travaillent de manière interactive avec nos résidents, pour n'en citer que quelques-uns.

La qualité de vie et le confort de nos résidents nous tiennent à cœur.

Notre objectif est de créer un endroit où vous vous sentez chez vous. La dignité des personnes en général et le respect de leurs souhaits individuels est et reste toujours pour nous une priorité.

« La dignité de l'être humain et la prise en compte des souhaits individuels sont au cœur de nos préoccupations »

Vous êtes cordialement invités à utiliser cette brochure pour vous aider à mieux nous connaître ainsi que notre maison. Nous vous souhaitons un bon départ dans votre vie chez « Op Lamp » !

Mireille Wirtz-Lenertz

Tableau de Matière

- P.6** **1** **Notre établissement**
- 1.1 Général
 - 1.2 Notre Charte
 - 1.3 Personne de contact pour les demandes
 - 1.4 Notre adresse
 - 1.5 Places de stationnement visiteurs
- P.7** **2** **Environnement**
- 2.1 Wasserbillig – Commune de Mertert
- P.8** **3** **Emménager**
- 3.1 Documents à soumettre
 - 3.2 Changement d'adresse
 - 3.3 Adresse
 - 3.4 Téléphonie
 - 3.5 Connexions téléphoniques internes
 - 3.6 Poste
- P.9** **4** **Chambres et installations**
- 4.1 Les tarifs (+ Fonds National de Solidarité)
 - 4.2 Ameublement et décoration
 - 4.3 Télévision, radio, médias et autres appareils électroniques
 - 4.4 Accès WIFI et internet
 - 4.5 Climatisation
- P.10 - 12** **5** **Services de l'hôtellerie**
- 5.1 Linge et vêtements
 - 5.2 Restauration
 - 5.3 Manger ensemble et fêtes de famille
 - 5.4 Concept « Harmonie »
 - 5.5 Cafétéria
 - 5.6 Service de nettoyage
 - 5.7 Service technique et maintenance
- P.13 - 16** **6** **Services de soins et d'encadrement**
- 6.1 Les Soins
 - 6.2 Soins de référence
 - 6.3 Collaboration avec la famille et les proches
 - 6.4 Médecins
 - 6.5 Analyses médicales
 - 6.6 Gestion des médicaments / traitements
 - 6.7 Poterstuff
 - 6.8 Fin de vie et soins palliatifs
 - 6.9 Directives anticipées
 - 6.10 Thérapies, activités et accompagnement





P.18 - 19 **7** **Installations et services**

- 7.1 Pharmacie
- 7.2 Billets et petites sommes d'argent
- 7.3 Coiffeur
- 7.4 Pédicure
- 7.5 Les transports
- 7.6 Services religieux

P.20 - 21 **8** **Sécurité**

- 8.1 Objets de valeur et argent
- 8.2 Accès au bâtiment
- 8.3 Clé / entrée de votre chambre
- 8.4 Alarme incendie provoquée par la cuisson (grille-pain et autres appareils électriques de cuisson)
- 8.5 Appareils électriques privés
- 8.6 Fumer
- 8.7 Couronnes et bougies de l'Avent
- 8.8 Incendie et évacuation
- 8.9 Plans d'évacuation
- 8.10 Issues de secours
- 8.11 Instructions à suivre en cas de détection d'un incendie

P.22 - 24 **9** **Divers**

- 9.1 Documentation et protection des données
- 9.2 Heures de visite
- 9.3 Heures d'ouverture de la direction - Permanencen
- 9.4 Absences
- 9.5 Relations avec le personnel
- 9.6 Fournitures et articles de toilette
- 9.7 Assurance responsabilité civile privée
- 9.8 Photocopies
- 9.9 Payer les factures
- 9.10 Feedback et réclamations
- 9.11 Heemrot
- 9.12 Comité éthique
- 9.13 Amicale
- 9.14 Des vélos pour les « passagers »
- 9.15 De Lampion – journal « Op Lamp »
- 9.16 Animaux « Op Lamp »

P.25 **10** **Pièces jointes**

- 10.1 **Restauration**
Offre de petit-déjeuner
- 10.2 **Liste de prix de pension et frais supplémentaires**
Prix de pension
Pédicure
Coiffeur
- 10.3 **Offre Multimédia**
Offre Eltrona
- 10.4 **Plan des activités**

1 Notre établissement

1.1 Général

La Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » a ouvert ses portes en septembre 1999. L'établissement offre à nos résidents un nouveau logement en 3 espaces de vie comprenant chacun 27 chambres individuelles. L'unité de vie du rez-de-chaussée est spécialisée dans l'accueil des personnes désorientées. La plupart des résidents de la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » sont originaires de la Moselle.

Entouré d'un grand parc, l'établissement est situé au cœur de Wasserbillig et se trouve donc à proximité immédiate du centre-ville et des rivières Sauer et Moselle.

La maison fait partie d'une communauté vivante. Nous prenons soin de personnes ayant un besoin élevé de soins et de soutien. La Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » accorde une attention particulière à la qualité de vie et au confort de ses résidents, sachant que le bien-être a un grand impact sur la santé physique et mentale des personnes âgées. Plus de 160 collaborateurs de tous les domaines sont responsables du bien-être de nos résidents nécessitant des soins.

1.2 Notre Charte – Bientraitance

Les résidents sont au centre de tous nos efforts.

Nos actions sont empreintes de respect, d'appréciation, d'ouverture et de joie de vivre. Ces valeurs sont le fondement de notre travail quotidien et se reflètent dans chaque aspect de nos actions.

La **bientraitance** est une approche éthique qui influence les actions individuelles et collectives ainsi que les relations interpersonnelles au sein d'une organisation.

L'objectif principal est de promouvoir le bien-être des résidents, des familles et du personnel tout en réduisant le risque de comportements inappropriés. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bientraitance se caractérise par une recherche permanente d'individualisation et de personnalisation. Chaque personne a pleinement droit au respect de sa dignité et de son unicité.

En combinant notre mission avec les principes de la bientraitance, nous créons une communauté où vous vous sentez apprécié et bien pris en charge. Ensemble, nous travaillons à rendre la vie de nos résidents aussi agréable et épanouissante que possible.

1.3 Personnes de contact

Les responsables des unités et votre soignant référent servent de personnes de contact directes dans votre unité de vie. Les heures de consultation de la direction („Gesprächszeit“) sont le mardi de 13h à 17h. Vous pouvez bien sûr présenter vos préoccupations urgentes à tout moment. Pour des informations administratives supplémentaires, le service admission est également à votre disposition.

1.4 Notre adresse

Résidence pour personnes âgées « Op Lamp »
Solucare S.A.

7, rue des Romains | Tél.: 74 99 74 1 | Courriel : info@oplamp.lu
L-6646 Wasserbillig | www.sodexoseniors.lu ou www.oplamp.sodexoseniors.lu

1.5 Places de stationnement visiteurs

Les places de parking gratuites visiteurs sont situées devant l'entrée principale.

Le stationnement n'est autorisé que dans les zones désignées. La durée du stationnement est strictement limitée au moment de la visite de l'établissement.

2 Environnement

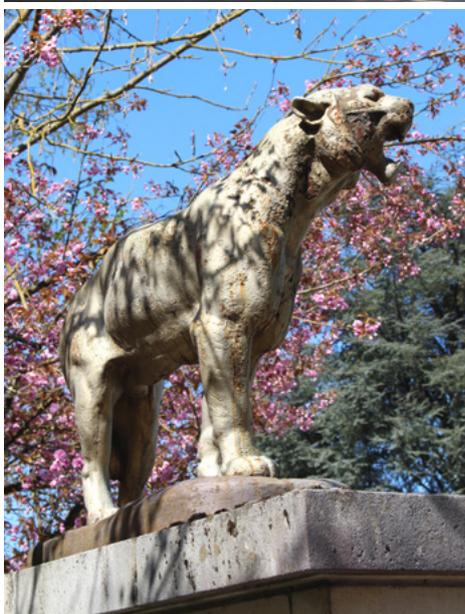
2.1 Wasserbillig – Commune de Mertert

La commune de Mertert est située à l'est du Grand-Duché de Luxembourg et appartient au canton de Grevenmacher. La communauté a été créée le 22 octobre 1796 par la fusion des deux communes de Mertert et Wasserbillig. La population est d'un peu plus de 5 000 habitants.

La commune avec les villes de Mertert et Wasserbillig est entourée de 3 rivières – Moselle, Sauer et Syr, ce qui signifie que les rivières Moselle et Sauer forment la frontière naturelle avec l'Allemagne.

D'une superficie de 15,25 km², la commune de Mertert appartient au canton de Grevenmacher, l'un des 12 cantons du Grand-Duché de Luxembourg. A 130 mètres d'altitude, Wasserbillig est le point le plus bas du Luxembourg.

Les deux villes disposent de sentiers culturels qui sont de véritables trésors d'histoire et de tradition.



3 Emménager

3.1 Documents à soumettre

Le jour de votre emménagement, nous vous demandons de vous munir des documents suivants :

- Carte d'identité (ou une copie de celle-ci)
- Carte de sécurité sociale
- Rapport médical du médecin de famille / rapport clinique
- Médicament et/ou prescription médicale

Et, si disponible :

- Carte ADAPTO
- Carte de la Caisse Médico-Chirurgicale (CMCM)
- Certificat d'allergie
- Certificat de vaccination

3.2 Changement d'adresse

Toute personne qui déménage sa résidence dans la commune de Mertert doit être inscrite auprès du bureau des habitants. L'inscription doit être effectuée dans les 5 jours suivant l'arrivée dans la commune.

(Article 1 de l'ordonnance municipale de Mertert, sur les registres de population et les changements de résidence - 30 mai 1984).

3.3 Adresse

Mairie de Mertert	Horaires d'ouverture
1-3, Grand-Rue	Lundi au vendredi
L-6630 Wasserbillig	7h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00

Le cas échéant, organisez un ordre de réexpédition de votre courrier et du quotidien auquel vous êtes abonné.

3.4 Téléphonie

Chaque chambre est équipée d'un téléphone sur demande. Le coût du téléphone est inclus dans le prix. Les communications à partir de 1 euro seront facturées en plus du prix de la pension.

Votre numéro de téléphone est le **74 99 74 - 5 x x x** (votre numéro de chambre est composé de 3 chiffres)

3.5 Connexions téléphoniques internes

Nous serions heureux d'établir pour vous des connexions téléphoniques internes. Merci de contacter la réception au **74 99 74**

3.6 Courrier

Le courrier et les lettres sont déposés pour vous à la réception.

4 Chambres et installations

4.1 Les tarifs

Le prix de la pension dépend du coût de la vie, c'est pourquoi la liste de prix actuelle en annexe s'applique. Les résidents dont les revenus ne sont pas suffisants pour couvrir les frais de la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » peuvent introduire une demande auprès du Fonds National de Solidarité (FNS) pour le versement de la subvention pour prestations gérontologiques. Diverses pièces justificatives doivent être jointes à la demande. Si vous avez besoin d'aide pour traiter cette demande, notre administration se fera un plaisir de vous aider.

4.2 Ameublement et décoration

Toutes les chambres « Op Lamp » sont partiellement meublées et équipées d'une armoire, d'un lit médicalisé et d'une table de chevet. Nous vous recommandons également d'apporter avec vous quelques meubles préférés pour rendre la pièce plus personnelle et familière. Cela aide particulièrement les résidents atteints de démence qui ont des difficultés à s'orienter, à reconnaître leur chambre comme la leur et à y trouver paix et familiarité..

Décorez la pièce à votre goût. Même les petites choses, comme les napperons, les tableaux, les vases et les souvenirs, créent une atmosphère familiale et de bien-être. Les éléments à joindre le seront par notre service technique en votre nom.

Lors de l'aménagement de votre chambre, veillez à ce qu'il n'y ait pas de « pièges à chute » et que les activités de soins quotidiennes ne soient pas gênées (accès au lit, à la salle de bain).

Les dommages occasionnés de manière intentionnelle et repris lors de l'état des lieux de sortie, seront à charge du résident. par un résident sont à sa charge.

4.3 Télévision, radio, médias et autres appareils électroniques

Vous êtes invités à apporter votre télévision, radio, ordinateur ou autre média électronique. Si vous devez acheter du nouveau matériel, nous nous ferons un plaisir de vous conseiller.

Un réfrigérateur et une bouilloire peuvent également être utilisés dans la chambre. Pour des raisons de sécurité, d'autres appareils électroménagers ne sont pas autorisés dans les chambres des résidents ou ne sont autorisés qu'après consultation. L'installation et le contrôle des appareils sont réalisés exclusivement par notre service technique.

4.4 Accès WIFI et internet

Une connexion internet WIFI est disponible dans notre cafétéria. Vous pouvez obtenir les données d'accès à utiliser auprès du personnel de la réception. Si vous avez besoin d'un accès Internet ou d'autres contenus multimédia dans votre chambre, notre service technique est à votre disposition pour vous conseiller. Les coûts du matériel multimédia se trouvent dans la grille tarifaire de notre prestataire externe en annexe.

4.5 Climatisation

Lorsque les températures extérieures sont élevées, la salle commune, appelée « Stuff », les espaces de vie sont climatisés. Ceci est contrôlé de manière centralisée par le service technique.

Dans des cas spécialement indiqués, des climatiseurs mobiles supplémentaires sont prévus pour les chambres des résidents. Si vous utilisez vos propres appareils, ils doivent être vérifiés par le service technique avant d'être mis en service.

5 Services hôteliers

5.1 Linge et vêtements

Dans une structure d'hébergement, les besoins en matière de lessive sont nettement plus élevés qu'à la maison. À titre indicatif, le tableau ci-dessous indique le nombre de vêtements nécessaires.

	Femmes	Hommes
Caleçons/slips	20-25	20-25
Maillot de corps	15-20	15-20
Soutien	5	
Collants	15	
Chaussettes	15 paires	15 paires
Pulls / chemisiers / chemises	10	10
T-Shirt / chemisier / chemise d'été	10-15	10
Pantalon	10-15	10
Robe	10-15	
Jupe	10	
Ceinture / bretelles	1	1
Gilet	2-3	2-3
Chemise de nuit / pyjama	10-15	10
Robe de chambre	1	1
Chaussons	1-2	1-2
Sommerjacke	1-2	1-2
Veste d'été Veste / manteau / imperméable d'hiver	1-2	1-2
Bonnet / écharpe/gants	1	1
Chaussures d'été / chaussures d'hiver	2 paires	2 paires
Échinacée	1	1
Lunettes de soleil	1	1

Chaque vêtement doit être étiqueté à votre nom par nos soins. Nous vous demandons donc de déposer une valise contenant vos vêtements et votre linge à notre réception environ deux jours avant votre emménagement. Cette prestation vous sera facturée en même temps que le prix de la pension. N'oubliez pas de compléter votre garde-robe au fil du temps. Le personnel soignant se fera un plaisir de vous indiquer quels vêtements doivent être changés.

Faites remettre vos vêtements neufs à la réception afin que votre nom puisse y être également ajouté. Chaque ajout à la garde-robe est consigné par écrit par le personnel soignant et contresigné par vous.

Veillez éviter les vêtements contenant plus de 20 % de laine, même si le linge est étiqueté « lavable ».

Les vêtements marqués « lavage à la main ou cycle délicat » ne peuvent pas être nettoyés selon les spécifications des établissements pour personnes âgées.

La lessive est organisée par la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » en collaboration avec un prestataire externe et vous est facturée mensuellement en même temps que le prix de la pension. Si vous le souhaitez, votre famille peut s'occuper du linge. Dans ce cas, nous vous demandons de mettre un panier à linge facilement nettoyable dans votre salle de bain. Le linge de lit, les serviettes et les gants de toilette sont fournis par la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp ».

5.2 Restauration

Notre carte vous propose des plats traditionnels, des fruits et légumes de saison et une cuisine régionale. Nous concevons des menus variés pour assurer votre qualité de vie au moment de manger et portons une attention particulière à la qualité des produits. Nous soutenons la campagne « Sou schmaacht Lëtzebuerg » lancée par le ministère de l'Agriculture et la Chambre d'agriculture. Les produits du commerce équitable occupent également une place importante dans notre offre.

Le chef crée chaque semaine un menu varié pour répondre à différents goûts et préférences. Vous avez le choix entr deux repas par jour.

La sélection du menu suit un cycle été et hiver. Ainsi, les accents de saison sont mis en valeur et les plats grillés, braisés, etc. sont préparés selon la saison..

Le choix est laissé au résident de prendre ses repas dans l'espace commun de vie ou de se rendre dans la salle à manger situé au Rez de chaussée.

Nous vous proposons un petit-déjeuner riche et varié (café, thé, confitures diverses, petits pains en alternance, différents types de pains ou viennoiseries au café, yaourts ou caillé...) que vous pourrez prendre à votre guise à partir de 7h15.

Le déjeuner est servi vers 12h00.

Le dîner est servi à partir de 18h. Des assiettes de fromages, de charcuterie et de jambon décorées avec goût sont servies aux tables. Parfois, on y trouve également des petits plats bien connus tels que « Omlette mat gebootschte Gromperen » ou « age-maachten Hierken ».

Chaque résident bénéficie d'une restauration adaptée à ses besoins. Les préférences, les régimes alimentaires et même les régimes prescrits par le médecin font l'objet d'une attention individuelle. Si nécessaire, des conseils nutritionnels peuvent être apportés pour vous accompagner.

Les plans de menus actuels, déjeuner et dîner, peuvent être consultés dans les espaces de vie et à la réception/caféteria.

De nombreuses animations « de bon goût » sont prévues tout au long de l'année. Des thèmes tels que la foire ou un barbecue en été vous invitent à vivre une combinaison d'activités spéciales et de variété culinaire.

Si vous avez des suggestions ou des suggestions concernant la nourriture, nous serions heureux de les recevoir. Votre bien-être physique est très important pour notre équipe de cuisine.



5.3 **Manger ensemble et fêtes de famille**

Si votre famille souhaite assister à un repas ensemble, elle peut s'inscrire au plus tard la veille à la réception.

Pour les anniversaires ou autres célébrations, nous pouvons composer sur demande un menu personnalisé pour les résidents ou leurs familles et offrir un cadre attractif. Veuillez informer votre responsable de l'espace de vie de vos besoins au moins 1 semaine à l'avance.

5.4 **Concept « Harmonie »**

Le concept Harmonie repose sur une nouvelle texture des repas qui permet aux personnes souffrant de troubles de la déglutition de retrouver des sensations oubliées comme l'onctuosité du fromage, le plaisir d'un hamburger, la fraîcheur du tzatziki, etc.

Ce concept offre une véritable alternative aux repas mixés.

Le concept « Mixons moins, mangez mieux » est unique car il allie le plaisir de l'assiette à la sécurité des résidents :

Notre approche prend en compte toutes les composantes du repas (texture, accompagnement, environnement).

Ainsi, les résidents ayant des difficultés à avaler peuvent également découvrir le plaisir des morceaux et une manière appétissante de les servir sans mettre leur santé en danger.

5.5 **Cafétéria**

Vous et vos visiteurs pouvez se restaurer à la cafétéria en semaine de 8h à 18h30 et les samedis et dimanches de 9h à 18h30.

5.6 **Service de nettoyage**

Notre équipe de service de nettoyage nettoie toutes les pièces de l'établissement de manière attentionnée et professionnelle et conformément aux plans d'hygiène et de nettoyage. La propreté est également la meilleure prévention contre les infections et contribue de manière significative à votre bien-être.

5.7 **Service technique et maintenance**

Le personnel des services techniques est responsable de l'entretien de la propriété, des locaux et des jardins d'Op Lamp. Si vous avez besoin de l'intervention d'un technicien du bâtiment, vous pouvez signaler votre demande au gestionnaire de l'espace de vie ou à l'accueil. Le week-end et les jours fériés, le service technique est disponible uniquement en cas d'urgence.

6 Services de soins et d'encadrement

6.1 Les Soins

Dans votre espace de vie, vous bénéficierez d'une aide infirmière et d'une attention adaptée à vos besoins de la part de notre personnel professionnellement qualifié.

Les collaborateurs en soins infirmiers ont pour mission de prendre soin du résident de la manière la plus globale possible, c'est-à-dire de le soigner. Les soins vont au-delà des besoins physiques fondamentaux et ne se limitent pas uniquement dans le cadre des soins de base.

Chaque espace de vie (U0, U1, U2) dispose d'une équipe d'Infirmières/Infirmiers, ainsi que d'Aides-Soignantes et d'Aide-Socio-Familiales, qui assurent votre prise en charge individuelle.

En matière de « soins de référence », deux membres de l'équipe sont affectés à chaque résident en tant que « soignants de référence ».

Ils se présenteront à vous en temps voulu. Nos soins sont basés sur les exigences de l'assurance dépendance ou sur les exigences pratiques et les connaissances actuelles de la science infirmière.

Nous attachons une importance particulière à l'aide solidaire. Nous vous aidons là où cela est nécessaire et vous soutenons dans les domaines dans lesquels vous êtes encore totalement ou partiellement indépendant.

6.2 Soins de référence

Dans notre établissement, nous travaillons avec le système de soins de référence. Outre le responsable de l'espace de vie, la personne de référence en soins infirmiers est votre interlocuteur pour tous les aspects de vos soins holistiques, détermine vos besoins en matière de soins personnels et sert d'interlocuteur pour vos proches.

6.3 Collaboration avec la famille et les proches, personne de confiance

La communication ouverte et respectueuse avec nos résidentes et résidents ainsi qu'avec leurs proches constitue une part essentielle de notre travail. Nous attachons une grande importance à un dialogue transparent et à une collaboration fondée sur la confiance.

Afin de garantir que vos souhaits soient respectés, même lorsque vous ne seriez plus en mesure de prendre des décisions vous-même, nous vous accompagnons, vous et votre famille, dans la désignation d'une personne de confiance. Cette personne pourra s'exprimer en votre nom – notamment pour des questions médicales ou organisationnelles.

Il est important de désigner une telle personne de confiance ou de contact dès l'admission. Cette démarche est expressément prévue par la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient au Luxembourg. Les lois du 16 mars 2009 relatives aux soins palliatifs, ainsi que la loi sur l'euthanasie et le suicide assisté, soulignent également l'importance d'une personne de confiance clairement identifiée.

6.4 Médecins

En principe, vous avez la possibilité de choisir librement votre médecin traitant. Il suffit de s'assurer qu'ils effectuent des visites à domicile dans l'établissement. Nous serions heureux de vous mettre en contact avec les médecins généralistes concernés dans la région.

Le médecin prodiguera des soins médicaux en consultation avec vous. Si vous ne pouvez pas consulter votre médecin de famille pour des raisons de santé, celui-ci peut en discuter avec votre famille ou, votre personne de confiance le personnel soignant.

En cas d'urgence aiguë, votre médecin peut vous prescrire des médicaments ou ordonner un traitement hospitalier sans consulter au préalable votre famille. De même, en cas de besoin urgent, le personnel soignant peut appeler le médecin ou demander une hospitalisation sans consulter au préalable votre famille. Nos collaborateurs sont tenus d'effectuer leur travail conformément aux critères de qualité en vigueur et généralement reconnus.

La Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » n'assume aucune responsabilité à l'égard des résidents qui refuseraient un traitement jugé nécessaire par le médecin ou le personnel soignant. Nous travaillons régulièrement avec un spécialiste qui s'occupe spécifiquement de nos résidents sur le plan gériatrique.

6.5 Analyses médicales

Notre personnel spécialisé se charge de toutes les analyses médicalement prescrites. Des prélèvements sanguins, des pansements ou des prescriptions similaires sont effectués en interne. De plus, les examens externes nécessaires, les visites chez le médecin, etc. sont entièrement programmés et organisés.

6.6 Gestion des médicaments / traitements

Le personnel infirmier s'occupera entièrement de la conservation, de la préparation et de l'administration de vos médicaments conformément à votre prescription médicale. Afin d'éviter des interactions dangereuses avec d'autres médicaments, nous vous invitons, vous et/ou vos proches, à ne pas emporter de médicaments supplémentaires avec vous et à ne pas les prendre sans consulter votre médecin ou le personnel soignant.

6.7 Poterstuff

Dans le « Poterstuff », les personnes atteintes de démence trouvent un environnement familial dans lequel vivre leur rythme de vie individuel, loin de l'agitation et du stress. Cela fait partie de notre concept de prise en charge individuelle des résidents souffrant de démence et de maladies psychiatriques gériatriques.

6.8 Fin de vie et soins palliatifs

Pour la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp », les soins de fin de vie humains et professionnels sont d'une grande importance. Notre objectif est de vous accompagner pendant la dernière phase de votre vie et de vous assurer la meilleure qualité de vie possible.

Votre famille a la possibilité de vous accompagner dans ce voyage. Nous nous concentrons autant que possible sur vos souhaits et besoins ainsi que sur ceux de vos proches.

6.9 Directives anticipées

Afin de garantir que vos volontés personnelles soient prises en compte dans les dernières phases de votre vie, nous vous prions de bien vouloir nous remettre votre directive anticipée lors de votre entrée.

Si vous n'avez pas encore rédigé de directive anticipée, nous vous accompagnerons volontiers dans les premiers mois suivant votre arrivée pour vous aider à l'élaborer. Votre médecin traitant peut également être consulté pour vous conseiller, si nécessaire.

Une personne de confiance majeure peut être désignée dans votre directive anticipée, qui nous informera, ainsi que votre médecin traitant, de vos dernières volontés.

Si vous ou vos proches avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter.



Thérapies, activités et accompagnement

Les missions du personnel d'accompagnement et de thérapie, composé d'éducateurs, de kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, d'infirmiers et infirmières en soins généraux ainsi que d'une psychologue, s'orientent de manière cohérente selon les valeurs fondamentales de la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp ».

La promotion ou le maintien de vos ressources et capacités existantes, ainsi que le respect de votre autonomie et de votre autodétermination, sont au cœur de nos actions.

Lors de la planification des activités, nous prenons volontiers en compte vos intérêts et besoins personnels. Votre participation active nous tient à cœur.

Nos thérapeutes internes proposent des traitements personnalisés, centrés sur vos ressources – soit dans des salles de thérapie spécialement équipées, soit directement dans votre chambre. Si nécessaire, des professionnels externes, tels que des kinésithérapeutes ou des orthophonistes, complètent la prise en charge sur prescription médicale.

L'activité physique régulière fait partie intégrante de notre quotidien. Qu'il s'agisse de gymnastique, de promenades, de danse assise ou d'exercices physiques légers – nos offres sont adaptées à vos besoins et capacités individuelles et favorisent à la fois le bien-être physique et la joie de vivre.

Un lieu de rencontre particulier est notre jardin intergénérationnel. C'est ici que les résidentes et résidents de notre maison rencontrent les enfants de l'école primaire voisine, la « Primärschoul ». Dans cet environnement naturel et ouvert, des moments précieux d'échange entre les générations naissent à travers le jardinage, le jeu et les expériences partagées.

Afin que vous soyez toujours bien informé(e) et puissiez participer activement à la vie communautaire, nous élaborons pour chaque résidente et chaque résident un plan hebdomadaire personnalisé avec des activités, thérapies et offres adaptées. Ce plan est affiché de manière visible dans votre chambre. Le programme complet figure également dans vos documents d'admission et est consultable dans les lieux stratégiques de la résidence.



7 Installations et services

7.1 Pharmacie

Nous travaillons en étroite collaboration avec la Pharmacie de la Moselle à Mertert. Ceci peut être réalisé comme suit :

20-24, route de Wasserbillig
L-6693 Mertert
Téléphone :(+352) 26 71 44 83
Fax :(+352) 26 71 44 83-83
Courriel : heinischapdikt@pt.lu

Horaires d'ouverture :
Lundi-vendredi : 8h30 – 18h30
Samedi : 8h30 – 12h30

7.2 Petites sommes d'argent

De petites sommes d'argent peuvent être demandées à la réception pendant les heures d'ouverture habituelles. Les montants seront facturés en plus du prix de la pension le mois suivant.

7.3 Coiffeur

Un salon de coiffure est situé au rez-de-chaussée à côté de notre réception. Les rendez-vous sont organisés par zones de vie.

N'hésitez pas à en parler à votre responsable d'espace de vie. Cette prestation vous sera facturée en supplément du prix de la pension. Le prix actuel des prestations de coiffure se trouve dans la « Liste des tarifs des frais supplémentaires » à la fin de cette brochure.

7.4 Pédicure

La pédicure se déroule selon des rendez-vous fixes, généralement organisés par les lieux de vie. N'hésitez pas à en parler à votre responsable d'espace de vie. Le prix actuel à enlever dans la « Liste des prix des frais supplémentaires » à la fin de cette brochure. Cette prestation vous sera facturée en supplément du prix de la pension.

7.5 Les transports

Nous vous proposons plusieurs formules d'accompagnement ou de transport.

Nous demandons à votre famille ou à vos proches de vous accompagner aux rendez-vous et lors des courses, si possible. Dans des cas exceptionnels, les courses peuvent être effectuées avec le personnel de la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » moyennant une rémunération.

Nous serions également heureux de vous aider dans l'organisation, la demande officielle et la commande du service ADAPTO.

Nous disposons également de notre propre minibus accessible aux personnes handicapées, qui peut être utilisé pour d'autres services de transport, par exemple des visites cliniques en fauteuil roulant, des excursions, etc., avec un personnel qualifié.

7.6 Services religieux

Chaque mardi matin, les prêtres de l'équipe pastorale de Grevenmacher, Mertert-Wasserbillig, Widdebiérg et Wormeldange célèbrent une messe dans la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp ». La visite est bien entendu sur une base volontaire.

Dans nos vastes jardins, vous trouverez également une petite grotte mariale. Notre personnel se fera un plaisir de vous y accompagner.



8 Sécurité

8.1 Objets de valeur et argent

Nous vous recommandons de ne pas emporter d'objets de valeur avec vous. En cas de perte ou de vol, la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » décline toute responsabilité. Ne gardez pas de grosses sommes d'argent dans la pièce.

Vous n'avez pas besoin de beaucoup d'argent sur place. Les frais de cafétéria, d'excursions, de médicaments, de coiffeur, de pédicure, etc. seront payés d'avance par la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » et facturés à vous ou à votre famille à la fin du mois.

8.2 Accès au bâtiment

L'entrée principale vous sert d'accès au bâtiment. Sonnez et le personnel de garde vous ouvrira la porte en dehors des heures d'ouverture.

8.3 Clé / entrée de votre chambre

Lors de votre emménagement, vous pourrez recevoir une clé de chambre contre signature. Cette clé reste la propriété de la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » et devra être restituée à l'expiration du présent contrat.

La Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » est seule responsable de la reproduction de la clé.

En cas de perte de la clé, la direction doit être immédiatement informée.

Le coût de la clé de remplacement vous sera facturé.

Si la clé de la chambre n'est pas restituée après l'expiration du contrat d'hébergement ou de votre séjour, des frais déterminés par la direction vous seront facturés.

A votre demande, un tiers pourra recevoir une clé dans les conditions précisées ci-dessus. La caution correspondante est de 50 euros.

8.4 Alarme incendie provoquée par la cuisson (grille-pain et autres appareils électriques de cuisson)

Il est strictement interdit de cuisiner dans votre chambre.

Seules les bouilloires sont autorisées après consultation de notre service technique.

En cas de non-respect et de déclenchement de l'alarme incendie, les frais d'éventuelles interventions des pompiers vous seront facturés.

8.5 Appareils électriques privés

Seuls les appareils électriques privés, conformes aux normes CE et en parfait état, pourront être utilisés dans votre chambre.

Les appareils qui ne répondent pas aux critères peuvent être retirés par les responsables. L'utilisation de lampes halogènes et de radiateurs électroniques est strictement interdite.

8.6 Fumer

Il est strictement interdit de fumer dans nos chambres. Veuillez-vous rendre dans notre espace fumeur couvert et désigné en face de la réception.

La violation vous met, vous et vos colocataires, en danger.

Si une alarme incendie se déclenche, les frais d'une éventuelle intervention des pompiers vous seront facturés.

8.7 Couronnes et bougies de l'Avent

Les bougies inflammables et les couronnes de l'Avent sont interdites dans votre chambre. Veuillez utiliser des alternatives alimentées par LED.

8.8 Incendie et évacuation

Nous disposons d'un système d'alarme incendie à la fine pointe de la technologie. Toutes les pièces sont équipées d'un détecteur pour votre sécurité.

Dès qu'un détecteur déclenche une alarme, les collaborateurs du service concerné reçoivent un message d'alarme précis sur leur téléphone portable afin de mener une enquête.

Le bâtiment est divisé en plusieurs sections dotées de portes coupe-feu. En cas d'évacuation, le personnel vous dirigera vers les points de rassemblement.

8.9 Plans d'évacuation

Les plans d'évacuation se trouvent dans les couloirs des différents services. Veuillez le consulter pour connaître les sorties de secours les plus proches en cas d'incendie.

8.10 Issues de secours

Veuillez utiliser uniquement les issues de secours protégées par alarme en cas d'incendie !

8.11 Consignes à suivre en cas de détection d'incendie

- (1) Briser le verre de protection des détecteurs à bouton-poussoir dans le couloir. Appuyez à fond sur le bouton !
- (2) Appel à l'aide.
- (3) Fermez les portes et fenêtres de votre chambre.
- (4) Il est strictement interdit d'utiliser les ascenseurs. Ceux-ci sont hors service en cas d'incendie.
- (5) Se rendre au point de rassemblement interne indiqué par le personnel en charge de l'évacuation.
- (6) Suivez les instructions du personnel et ne quittez pas les lieux sans en informer au préalable le personnel.
- (7) S'il y a de la fumée dans le couloir, restez dans votre chambre et fermez la porte. Ouvrez votre fenêtre et rendez-vous visible.
- (8) S'il y a peu de fumée, déplacez-vous vers une pièce sûre.

9 Divers

9.1 Documentation et protection des données

Dans le cadre de notre travail, nous sommes tenus de conserver un dossier de soins pour chaque résident. Par exemple, toutes les observations et mesures importantes liées aux soins infirmiers et aux soins y sont enregistrées. Vos médicaments y sont répertoriés, les habitudes, les goûts et les aversions qui sont importants pour notre travail y sont notés et des rapports médicaux sont déposés.

Vous avez la possibilité de consulter à tout moment une partie de votre documentation sur simple demande auprès de notre direction.

Si vous bénéficiez de prestations d'assurance dépendance, nous devons également transmettre les données des travaux que nous avons effectués à l'Assurance Dépendance.

Tous nos collaborateurs sont soumis à la confidentialité et ne sont pas autorisés à transmettre ces informations à des personnes non autorisées.

9.2 Heures de visite

Vous pouvez recevoir des visiteurs 24 heures sur 24. Il est très important pour nous que les membres de votre famille et vos amis se sentent également les bienvenus chez nous.

Notre réception est ouverte en semaine de 8h00 à 18h30 et le samedi et dimanche de 9h00 à 18h30. En dehors de ces horaires d'ouverture, les visiteurs peuvent sonner pour entrer.

9.3 Heures d'ouverture de la direction – Permanence

Avez-vous des questions ou des préoccupations ? Conformément à la loi sur la qualité des services pour personnes âgées la direction propose des horaires de permanence. Ceux-ci ont lieu tous les mardis entre 13h et 17h, avec rendez-vous via la réception – ou sans.

9.4 Absences

Envisagez-vous de rendre visite à de la famille ou souhaitez-vous quitter l'établissement pour une courte période pour une autre raison? Nous vous demandons alors de vous désinscrire auprès de la direction de l'espace de vie et de l'accueil. Bien entendu, nous serions heureux de vous soutenir dans l'organisation.

9.5 Relations avec le personnel

Notre personnel doit entretenir une relation empathique et bienveillante avec le résident. Cette distance professionnelle, maintenue par les deux parties, garantit que nous nous traitons mutuellement avec respect. Il est également interdit au personnel des foyers de soins d'accepter des pourboires ou d'autres cadeaux ou gratifications personnels.

9.6 Fournitures et articles de toilette

Vous pouvez obtenir une petite sélection d'articles de toilette et de fournitures à la réception.

Les frais de toilette et de fournitures peuvent vous être facturés en plus du prix de la pension. Si un achat plus important est nécessaire, veuillez contacter votre responsable d'espace de vie ou votre soignant.

9.7 Assurance responsabilité civile privée

La Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » a souscrit une assurance responsabilité civile pour tous les locataires. Cela couvre les dommages matériels, personnels et financiers sans aucune franchise. Il n'est donc pas nécessaire de souscrire une assurance responsabilité civile privée.

9.8 Photocopies

Si vous avez un document à photocopier, merci de le demander à la réception. La réception fera vos copies dans les plus brefs délais et elles vous seront remises sous enveloppe avec votre courrier quotidien.

Ce service est gratuit jusqu'à un nombre raisonnable d'exemplaires. Vous serez facturé pour de grandes quantités de copies, telles que des fichiers, etc.

9.9 Payer les factures

Le prix de la pension doit être payé d'avance, le premier de chaque mois, par prélèvement automatique.

L'autorisation de prélèvement est signée lors de votre emménagement et est exécutée par la banque le 15 de chaque mois.

Lors du premier paiement du prix de la maison d'hôtes, le résident paie une somme forfaitaire non remboursable de 1 250 pour la rénovation de la chambre.

Les services non inclus dans le prix de la pension complète, tels que pédicures, coiffeurs, etc., seront facturés. Ceux-ci devront être réglés dans le mois suivant la prestation ou seront encaissés par prélèvement automatique.

9.10 Feedback et réclamations

Votre avis compte !

Nous voulons nous assurer que votre expérience chez nous est toujours positive. C'est pourquoi nous avons mis en place un système complet de gestion des retours et des réclamations. Vos commentaires nous aident à améliorer continuellement nos services.

Comment pouvez-vous donner votre avis ?

1. **Boîte à suggestions** : Vous trouverez notre boîte à suggestions dans la cafétéria. Vous pouvez y déposer vos suggestions, compliments et réclamations écrits.
2. **En personne** : Parlez directement à nos employés sur place. Nous sommes toujours prêts à écouter, discuter et noter vos préoccupations. Elles seront ensuite transmises.
3. **Email** : Envoyez vos commentaires directement à notre direction.

Que se passe-t-il avec vos retours ?

- **Analyse** : Tous les retours reçus sont soigneusement analysés.
- **Actions** : En fonction de vos commentaires, nous prenons des mesures ciblées pour améliorer nos services.
- **Retour d'information** : Si vous le souhaitez, nous vous informerons des mesures prises et des résultats obtenus.

Pourquoi vos retours sont-ils importants ?

Vos retours sont la clé de l'amélioration de nos services. Ils nous aident à identifier les problèmes tôt et à développer des solutions constructives. Ensemble, nous pouvons créer un environnement encore meilleur.

9.11 Heemrot

Le « Heemrot » joue un rôle important dans la vie de notre établissement.

Le « Heemrot » représente les intérêts des résidents envers la direction. Il peut faire des suggestions pour améliorer les conditions de vie, transmettre des souhaits et des plaintes ou faire des déclarations sur les projets de la direction du foyer. Le « Heemrot » se compose de 5 membres.

Sont éligibles tous les résidents qui vivent dans la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp » le jour du scrutin et qui déposent leur candidature.

9.12 Comité éthique

Conformément à la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées, la résidence Op Lamp est doté d'un comité d'éthique regroupant les établissements gérés par les organismes gestionnaires Sodexo Luxembourg S.A / Sodexo Senior Service S.A.

Le comité d'éthique se compose de plusieurs membres internes et externes dont l'objectif est d'accompagner et conseiller sur une question d'ordre éthique ou relative au respect des droits fondamentaux des résidents. Le comité permet une aide à la prise de décision des professionnels ainsi que du résident et de son entourage.

9.13 Amicale

Notre Amicale finance des offres et des activités complémentaires pour les résidents grâce aux dons reçus. Il s'agit par exemple de concerts, d'excursions ou de l'achat d'aides ou d'équipements spéciaux.

Les membres bénévoles de l'Amicale aident du mieux qu'ils peuvent à organiser des fêtes et des célébrations. Ils sont soutenus par les collaborateurs internes.

9.14 Des vélos pour les « passagers »

Grâce à l'Amicale, nous sommes équipés de vélos spécialement conçus pour transporter plus que leur conducteur. Les vélos de transport à assistance électrique permettent à des personnes qui ne pourraient normalement pas rouler au grand air de sortir à nouveau. Nos deux vélos cargo procurent à chacun une sensation particulière de liberté et l'un d'entre eux est également adapté aux utilisateurs de fauteuils roulants.

9.15 De Lampion – journal « Op Lamp »

Notre journal interne « Lampion » paraît à intervalles réguliers.

Vous y trouverez de petits articles, de nombreuses photos actuelles, des anniversaires et d'autres contenus intéressants qui fournissent des informations sur la vie dans notre établissement. Les visiteurs peuvent acheter le journal à la réception moyennant au prix de de 3 euros.

9.16 Animaux « Op Lamp »

Malheureusement, les animaux de compagnie ne peuvent pas emménager avec vous dans la Résidence pour personnes âgées « Op Lamp ».

Les membres de votre famille sont toujours invités à amener leur animal de compagnie en visite. Nos chiens de compagnie et notre chat domestique (dans l'unité 0) ne travaillent pas principalement dans un sens thérapeutique, mais sur le plan social. Ils favorisent la mobilité, par exemple en nourrissant et en caressant, renforcent la communication en établissant des points de contact et de discussion et offrent un changement bienvenu dans la vie quotidienne à la maison. Nos animaux agissent également comme des analgésiques et des bâtisseurs de ponts en permettant la proximité.

Pièces jointes

- 10.1 **Restauration**
 - Offre de petit-déjeuner
- 10.2 **Liste de prix de pension et frais supplémentaires**
 - Prix de pension
 - Pédicures
 - Accompagnement par le personnel
 - Coiffeur
- 10.3 **Offre Multimédia**
 - Offre Eltrona
- 10.4 **Plan des activités**

« D'Liewen..... méi wéi nëmme Fleeg »





op lan

Résidence pour
personnes âgées

by **sod**





mp

our
gées

exo





Résidence pour personnes âgées « Op Lamp »

Sodexo Luxembourg S.A.
7, rue des Romains
L-6646 Wasserbillig