

Projet d'établissement

SHPA

Structure d'hébergement « Parc Ronnwiss » à Rodange



Résidence Parc Ronnwiss

5, rue Ronnwies
L- 4809 Rodange

25.02.2026



Table des matières

1. GLOSSAIRE	4
2. AVANT-PROPOS	6
2.1. LES VALEURS CHEZ PÄIPERLÉCK.....	6
3. HISTOIRE DE LA STRUCTURE D'HÉBERGEMENT	7
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
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>Sécurité</i>	12
7.1.7. <i>Services dans le domaine de l'animation et de la vie sociale</i>	12
7.2. PRESTATIONS EN SUPPLÉMENT DU CONTRAT D'HÉBERGEMENT.....	13
8. ORGANISATION ET SERVICES	13
9. STRUCTURE ET HÉBERGEMENT	14
9.1. DISPOSITIONS DES LIEUX SELON LES ÉTAGES.....	14
10. ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS ATTEINTS DE PATHOLOGIES DEMENTIELLES	15
10.1. L'ALIMENTATION	15
11. PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DE L'HABITANT	16
12. LE COMITE D'ETHIQUE	16
13. LE HEEMROT	16
14. PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE	17
15. HABITANTS EN FIN DE VIE	17
15.1. SUPPORT DE L'EQUIPE NUETS PÄIPERLECK	17
16. ACCOMPAGNEMENT DE QUALITE	17
16.1. AMELIORATION CONTINUE/FORMATION.....	17



17. LES MOYENS ASSURANT LA COMMUNICATION	18
17.1. MOMENTS DE COMMUNICATION DES ÉQUIPES	18
17.1.1. <i>Les transmissions ciblées</i>	18
17.1.2. <i>Les réunions de l'équipe pluridisciplinaire</i>	18
17.1.3. <i>Les réunions PVP</i>	18
17.1.4. <i>Les réunions Comité de pilotage (COPIL)</i>	18
17.1.5. <i>Les réunions Groupe Actions</i>	19
18. PROJET D'ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL	19
18.1. HISTORIQUE DE L'IMPLÉMENTATION DU CONCEPT DE L'HUMANITUDE®	19
19. ACCOMPAGNEMENT DES HABITANTS SELON LE CONCEPT DE L'HUMANITUDE®	20
19.1. ACTIONS HUMANITUDE® EN PLACE DANS LA STRUCTURE	20
19.2. L'OUVERTURE VERS L'EXTÉRIEUR EN HUMANITUDE® C'EST QUOI ?	21
20. LE CENTRE DE JOUR POUR PERSONNES ÂGÉES.....	22
21. GESTION DE LA STRUCTURE D'HEBERGEMENT	22
21.1. REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR	22
21.2. SECURITE	23
22. MISSIONS DU SERVICE QUALITE ET AMELIORATION CONTINUE	23
22.1. DEFINITION ET MISE EN ŒUVRE DES STRATEGIES D'AMELIORATION CONTINUE :	23
22.1.1. <i>Visite 5 S</i> :	24
22.2. GESTION DES RECLAMATIONS ET DES EVENEMENTS INDESIRABLES :	24
22.3. ACCOMPAGNEMENT DU PERSONNEL :	24
22.4. UTILISATION DE METHODOLOGIES ET OUTILS D'AMELIORATION :	24
22.4.1. <i>Analyse des données et mesure de la performance</i> :	24
22.5. GESTION DES PLANS D' ACTIONS ETABLIS :	24
22.6. COLLABORATION AVEC LES EQUIPES ET LES SERVICES :	24
22.7. DEVELOPPEMENT DE LA CULTURE D'AMELIORATION CONTINUE :	24
22.8. GESTION DOCUMENTAIRE :	25
23. LUTTE CONTRE LES INFECTIONS.....	25
23.1. RESPECT DES REGLES D'HYGIENE ET SANITAIRE	25
24. QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	25
25. SYNTHÈSE ET PERSPECTIVES	26

1. Glossaire

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'Assurance Dépendance 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 gérontologique 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 gérontologique, allocation de vie chère et prime d'énergie.
CNS	Caisse Nationale de Santé	Gesondheetskeess (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.
TCC	Thérapie Cognitivo-Comportementale	Les thérapies (cognitivo)-comportementales ont pour objectif de remplacer, de façon concrète, observable et durable, des réactions problématiques par des conduites souhaitées. Pour ce faire, elles se basent principalement sur des acquis de la psychologie scientifique. Le style des praticiens se caractérise, en principe, par le respect du patient/client, un esprit de collaboration, la transparence et l'incitation à expérimenter activement de nouveaux comportements.
PVP	Projet de Vie Personnalisé	Désigné sous les noms de projet de vie ou d'accompagnement, le projet personnalisé garantit à l'habitant un accompagnement individualisé dans le respect de ses habitudes de vie et de ses souhaits.
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.
AEC	Administration d'évaluation et de contrôle	L'Administration d'évaluation et de contrôle (AEC) accomplit, dans le cadre des prestations de l'assurance dépendance, des missions d'évaluation, de contrôle et de conseil.
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.



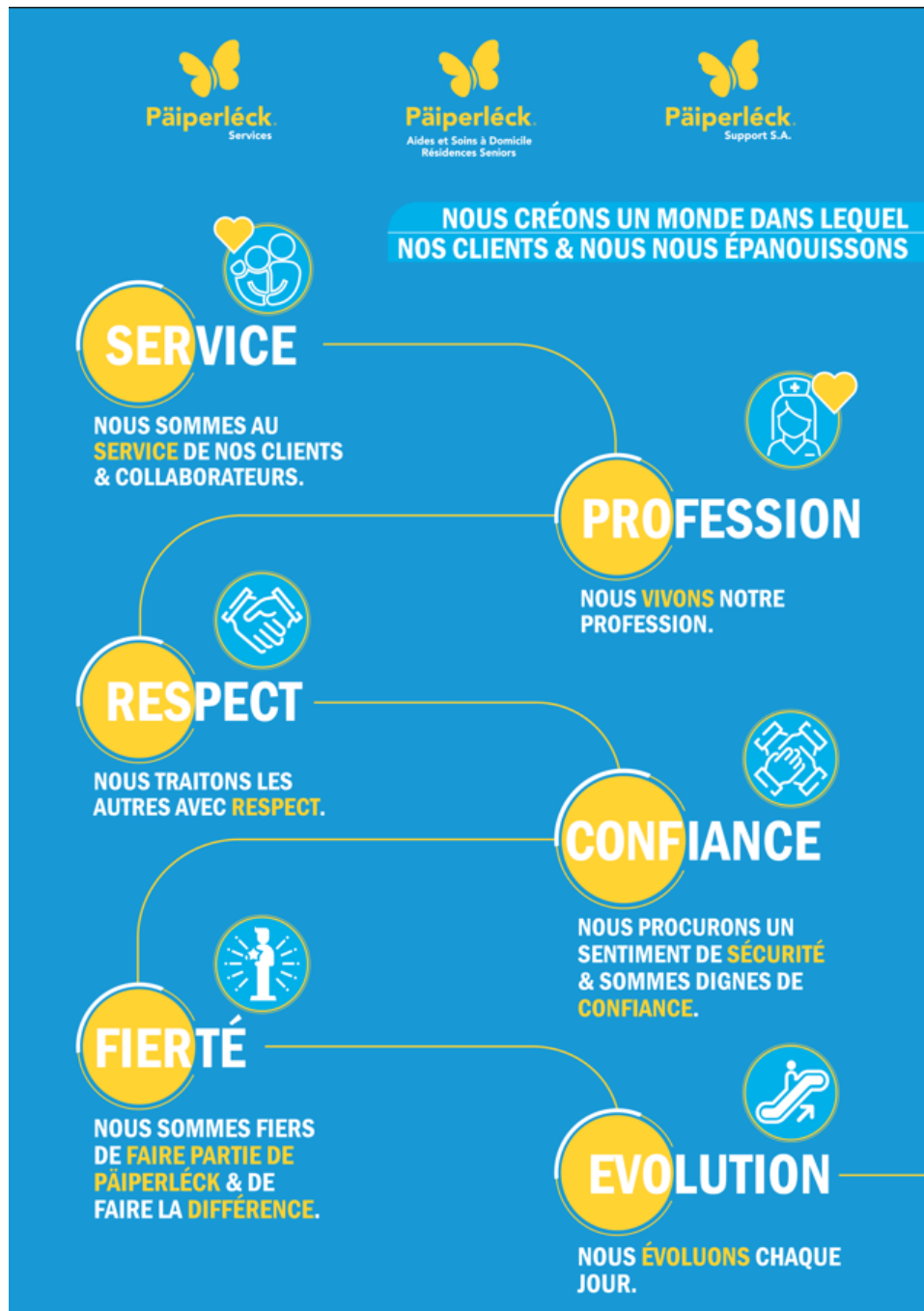
RSE	Responsabilité Sociale d'Entreprise	La RSE, c'est la Responsabilité Sociale des Entreprises qui regroupe l'ensemble des pratiques qu'une entreprise peut mettre en place afin de respecter les principes du développement durable.
LE	Logement Encadré	Un ensemble d'habitations mises à disposition sous forme de vente, de location ou de quelque autre manière que ce soit, ensemble avec une proposition de prestations d'assistance et/ou de soins.
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.

2. Avant-propos

2.1. Les valeurs chez Päiperléck

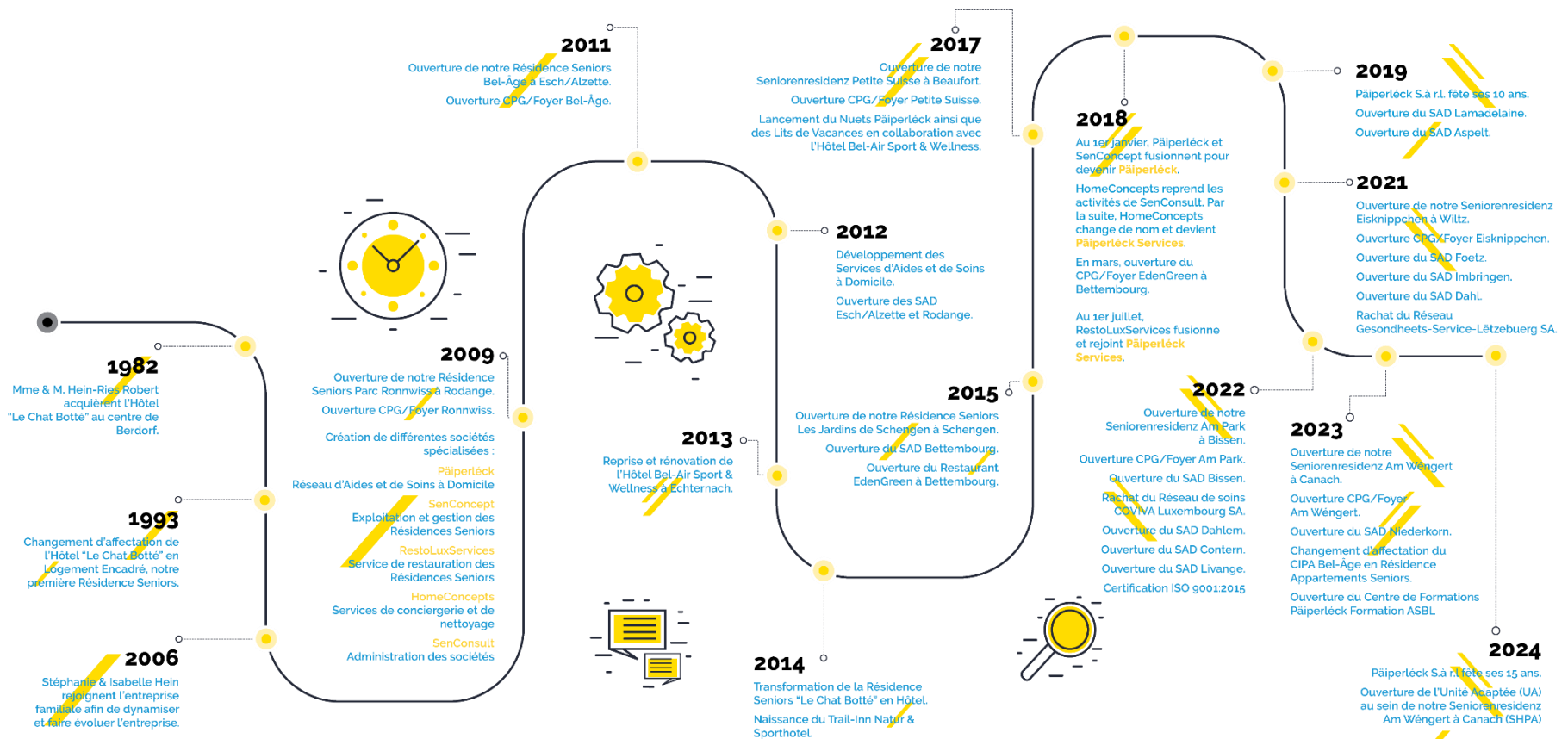
Chaque collaborateur chez Päiperléck s'est engagé à vivre les missions qui lui sont confiées en harmonie avec les valeurs de la société.

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



3. Histoire de la structure d'hébergement

La structure d'hébergement a ouvert ses portes en 2009 en qualité de logement encadré. Après quelques années d'exploitation le logement encadré a changé de statut et d'agrément pour devenir en 2012 un Centre Intégré pour Personnes Âgées avec un Centre de Jour pour Personnes Âgées.





4. Concept d'accompagnement

Depuis 2009, Päiperléck met à profit son expérience pour accompagner au mieux les personnes âgées face aux défis psychologiques et émotionnels liés à l'entrée en maison de soins. Le passage du domicile à une structure d'hébergement s'accompagne souvent de pertes et de changements importants, pouvant générer un sentiment de vulnérabilité, de tristesse, d'anxiété ou de dépression.

Une attention particulière est portée à l'intégration de chaque nouvel arrivant. Dès son admission, une visite d'accueil, des échanges individualisés, des activités adaptées et des rencontres avec les autres habitants sont proposés pour faciliter la transition. L'écoute bienveillante, au cœur de notre accompagnement, permet de respecter l'identité, le rythme et la dignité de chacun.

Päiperléck a fait le choix d'inscrire l'ensemble de sa démarche dans la philosophie de l'Humanitude®, qui place la relation humaine, la bienveillance et le respect de la dignité au centre de l'accompagnement. Cette approche favorise une prise en soin empathique et personnalisée, bénéfique à la fois pour les personnes âgées, leurs familles et les professionnels.

Dans cette logique, la terminologie employée revêt une importance particulière : nous privilégions le terme *habitants* à celui de *résidents*, afin de reconnaître pleinement chaque personne dans son lieu de vie, en valorisant son histoire, son individualité et son rôle actif au sein de la communauté. L'Humanitude® constitue ainsi le fil conducteur de notre projet d'établissement, garant d'un accompagnement respectueux, humain et adapté aux besoins spécifiques du grand âge.

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 habitants. Nous proposons des soins individualisés adaptés à chaque personne, en tenant compte de ses 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 assurer des soins de qualité.

5.2. Population accueillie au sein de la structure

La mission du SHPA « Parc Ronnwiss » est d'offrir un accueil et un accompagnement adaptés aux personnes âgées nécessitant un soutien dans les domaines physique, psychique et social. L'établissement accueille également les couples.

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 :

- I. **Financier** : Contact avec les parties concernées (assistante sociale, famille, tuteur, curateur, demandeur). Présentation des tarifs de la structure d'hébergement,
- II. **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,
- III. **Juridique** : extrait de casier judiciaire et décision de justice,
- IV. **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 visitée 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 de l'habitant,
- 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 de l'habitant.



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 habitants et de leurs familles.

Missions et organisation

- Coordination et suivi personnalisé des parcours de soins en collaboration avec les habitants, leurs proches et les équipes médicales et paramédicales,
- Présence stratégique sur les sites hospitaliers, les soins à domicile, 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, le chauffage sont comprises dans le forfait logement.

Chaque logement dispose d'une ligne téléphonique et d'un poste de télévision, avec les communications téléphoniques et l'accès aux chaînes inclus dans le forfait hébergement.

Afin de favoriser une transition en douceur, les habitants ont la possibilité de personnaliser leur espace de vie en apportant certains meubles personnels, à l'exception du lit médicalisé, fourni systématiquement par la structure. Toute personnalisation doit respecter les normes en vigueur en matière de sécurité, d'accessibilité et de vie collective. Sur demande, l'établissement peut également proposer une chambre entièrement meublée. Avant l'admission, les résidents ont également la possibilité de demander la mise en peinture d'un mur 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 habitants.

- **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). Deux alternatives gratuites dont une option végétarienne et plusieurs options supplémentaires sont disponibles via le « menu bis ».
- **Goûter** : Une pâtisserie, yaourts, fruits de saison, accompagnés de café ou thé.
- **Dîner** : Buffet avec salades, potage, fromages, charcuteries et autres produits.

Les habitants et leurs proches peuvent accéder à la salle du restaurant en dehors des horaires des repas. Une carte de boissons, de glaces et de petites gourmandises avec supplément est à disposition.

Lors de l'admission, une fiche d'information alimentaire est remplie pour identifier allergies, intolérances et besoins spécifiques. Une liste des allergènes est renseignée pour chaque repas. Une évaluation diététique est effectuée pour les habitants 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, des résidents ainsi que des chefs de structures pour répondre aux besoins nutritionnels des habitants.

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 mobilier selon les protocoles en vigueur.

Chez Päiperléck, nous donnons un autre sens à la notion d'alimentation plaisir, afin que chaque habitant 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'infirmierie.

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 habitants 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 de l'habitant : 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 Coca-Cola, 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 habitant 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 habitants 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. Sécurité

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

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

L'équipe éducative est présente les jours ouvrables, de 8h30 à 17h00. Elle assure un encadrement diversifié. Les activités sont affichées dans des lieux de passage fréquentés par les habitants 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 habitants, avec un suivi régulier via des bilans à l'entrée et sur base régulière,
- Encouragement de la socialisation pour éviter l'isolement.



Le SHPA dispose d'une terrasse en allée qui offre une opportunité intéressante pour développer des activités de jardinage. Des jardinières ergonomiquement adaptées à la population accueillie, notamment aux déficits moteurs présents, sont prévues le long du chemin de jardin. L'objectif est de créer un parcours aromatique et un parcours du goût, ainsi qu'un chemin de marche pour des ateliers d'équilibre.

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

La plupart des sorties organisées avec le CJPA, le service de transport pour convenance personnelle (habitants ne bénéficiant pas de l'AD) ou visites médicales constituent un supplément.

8. Organisation et services

- **Encadrement administratif** : Le responsable de résidence 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 résidences** : 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.

9. Structure et hébergement

La SHPA a un agrément de 34 appartements, permettant d'accueillir 42 lits.

Le prix des logements varie selon la surface.

L'établissement est accessible au public du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, les samedis de 9h00 à 17h00 et les dimanches et jours fériés de 13h00 à 17h00.

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 habitants 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.

9.1. Dispositions des lieux selon les étages

Rez-de-chaussée avec

L'entrée principale de la structure d'hébergement et le bureau d'accueil /réception

- La salle à manger
- La cuisine.
- Une salle polyvalente
- Le CJPA, permettant l'accès direct vers l'extérieur permettant aux beaux jours l'accès au jardin thérapeutique avec ses diverses activités.

Premier étage et deuxième étage

Les logements des habitants

Troisième étage

- Infirmerie
- La pharmacie.
- La salle des thérapeutes.
- Les vestiaires
- Un bureau partagé

Au sous-sol -1

- Une buanderie.
- Diverses réserves.
- Un garage

Au sous-sol -2

- Diverses réserves et l'atelier de réparation du concierge.

10. Accompagnement des habitants atteints de pathologies démentielles

Le projet d'accompagnement des habitants 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 habitant, permettant ainsi une prise en charge personnalisée. La structure d'hébergement offre la possibilité à une personne atteinte de troubles démentiels d'une prise de contact progressive en venant visiter la structure d'hébergement, prendre un café en présence d'autres habitants, participer à une journée d'essai au CJPA, ce qui peut permettre d'observer la personne quand elle est seule et en interaction avec d'autres habitants pour renseigner l'évaluation globale de sa situation préalable à l'entrée en structure d'hébergement.

Les habitants 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 habitants de maintenir un équilibre entre autonomie et sécurité.

La mobilité des habitants 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 habitants.

10.1. L'alimentation

Pour tous les habitants 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 habitants, 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 moulues, 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.

11. Projet d'accompagnement personnalisé de l'habitant

Le projet d'accompagnement personnalisé vise à créer des plans de vie individualisés pour chaque habitant, fondés sur une concertation pluridisciplinaire. Il reconnaît l'unicité de chaque personne en intégrant ses besoins, envies et capacités dans un accompagnement sur mesure. Ce projet permet aux habitants de rester acteurs de leur vie et favorise leur bien-être, leur autonomie et leur engagement dans la vie sociale. Le PVP sert de guide pour définir et suivre les objectifs, y compris thérapeutiques, en valorisant les plaisirs simples du quotidien. Il incarne un véritable engagement humaniste, en conservant ce qui fait sens pour la personne, en ravivant ses envies et en soutenant son rôle de citoyen.

12. Le comité d'éthique

Le comité d'éthique a pour mission :

- De fournir, sur demande d'un habitant, 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 habitants,
- 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 habitants,
- De donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

13. Le Heemrot

Conformément à la loi ASFT du 23 août 2023, le Heemrot ou conseil de maison, vise à impliquer les habitants dans la gestion de leur environnement et de leur qualité de vie. Ce conseil permet aux habitants 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 habitants 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 habitants. Il inclut un président (un habitant), un vice-président des habitants et un secrétaire. Les élections se déroulent tous les 2 ans, avec des candidatures ouvertes aux habitants 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 habitants et de les évoquer lors des réunions.



14. Promotion de la Bienveillance

Päiperléck adopte une approche centrée sur l'écoute des besoins et le bien-être des habitants, 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 habitant 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.

15. Habitants en fin de vie

15.1. 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.

16. Accompagnement de qualité

16.1. Amélioration continue/formation

Päiperléck accorde une importance à la formation continue pour garantir la qualité des soins et des prestations auprès des habitants. 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),
- Aides techniques et ergonomie,
- AD 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.

17. 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 texte et chats en ligne. 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.

17.1. Moments de communication des équipes

17.1.1. Les transmissions ciblées

Le personnel soignant analyse quotidiennement les situations des habitants et complète les transmissions ciblées dans le logiciel GRIPS, accompagnées de trois transmissions orales lors de la rotation des équipes. Les étapes clés pour une transmission ciblée efficace sont :

17.1.2. Les réunions de l'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 habitants. Ces réunions permettent de faire un point sur les besoins des habitants, 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 habitants, ainsi que la réflexion sur l'amélioration continue des pratiques et de la qualité des soins.

17.1.3. Les réunions PVP

L'équipe des PVP se réunit chaque semaine afin de faire le point sur l'avancement des projets de vie personnalisés des habitants.

17.1.4. Les réunions Comité de pilotage (COPIL)

Le groupe de pilotage s'assure de la stratégie d'implémentation de l'Humanitude®, de définir et veiller au calendrier des réunions, des formations et d'identifier et attribuer les rôles clés des groupes actions et multiplicateurs.



En septembre 2023, la structure d'hébergement a été honorée de la plaque « Vers le Label Humanitude® », marquant ainsi le début de son engagement envers cette distinction. Pour obtenir le Label Humanitude®, la structure d'hébergement s'engage dans un processus rigoureux visant à répondre aux normes élevées du Label Humanitude®, démontrant ainsi son engagement envers le bien-être et la qualité de vie de ses habitants.

Le COPIL se réunit pour structurer et décider des suivis des formations et actions à mettre en place en lien avec l'avancement des formations reçues.

17.1.5. Les réunions Groupe Actions

Les référents Humanitude® assurent la formation continue des membres de l'équipe et les accompagnent dans leurs pratiques professionnelles par le biais du compagnonnage.

Le Groupe Action, constitué autour d'enjeux spécifiques identifiés dans la structure, vise à renforcer les compétences et à améliorer les pratiques pour garantir une prise en soin respectueuse et de qualité.

Le travail mené par ce groupe est présenté lors des réunions du groupe de pilotage.

18. Projet d'assistance et accompagnement individuel

En décembre 2022, Päiperléck a fait le choix du concept de soins Humanitude® développé par Yves Gineste et Rosette Marescotti¹ pour sa structure d'hébergement.

18.1. Historique de l'implémentation du concept de l'Humanitude®

Principales interventions Humanitude® au Parc Ronnwiss

- 12/08/2022 : Présentation du concept Humanitude® aux responsables et attachés de direction par Mme Phulpin (Institut Gineste-Marescotti).
- 07-08/11/2022 : Participation au 15e colloque « Approches non médicamenteuses » à Paris.
- 15/11/2022 : Présentation du concept Humanitude® à l'ensemble du personnel de la structure d'hébergement.
- 01/12/2022 : Création du COPIL Humanitude® avec l'appui de Mme Phulpin.
- 16-19/01/2023 :
 - 1re formation Humanitude® à la structure.
 - Constitution officielle du groupe de pilotage.
 - Formation « Dynamique sociale » – pilier « Lieu de vie, lieu d'envies ».
- À partir du 30/01/2023 : Étude du référentiel du label par le COPIL + réunions mensuelles.
- 14-17/03/2023 : Formation groupe actions
- À partir de mars 2023 : Début des formations continues trimestrielles pour tout le personnel
- 19/10/2023 :
 - Présentation du projet Humanitude® aux familles et habitants.
 - Pose de la plaque « En route vers le label ».
- 07-08/11/2023 : Participation au 16e colloque « Approches non médicamenteuses » à Paris.

¹ Yves Gineste et Rosette Marescotti sont les co-créateurs du concept de la "bienveillance" en France. Ils sont à l'origine de la méthode Humanitude®, une approche de prise en charge globale visant à respecter la dignité et l'autonomie des personnes âgées et dépendantes.



- ...
- Objectif 2024–2025 : Formation de l'ensemble du personnel encadrant au concept Humanitude®.

19. Accompagnement des habitants selon le concept de l'Humanitude®

Dans la structure d'hébergement du Parc Ronnwiss, les cinq piliers de l'Humanitude® sont intégrés dans les pratiques quotidiennes : respect de la singularité, approche domiciliaire, autonomie, zéro soin de force et stimulation de la verticalité. Les équipes sont formées à des techniques spécifiques (préliminaires aux soins, manutention relationnelle, rythmes de vie personnalisés) afin de garantir des soins respectueux, individualisés et centrés sur le bien-être global des habitants.

Les piliers relationnels de l'Humanitude® – regard, parole et toucher – sont professionnalisés pour établir un lien respectueux et apaisant avec chaque habitant. La stimulation quotidienne de la verticalité est intégrée aux soins pour préserver l'autonomie motrice et prévenir les complications liées à l'alitement.

Pour terminer sur l'intégration du concept de l'Humanitude® dans la pratique de notre projet d'établissement, celui-ci est articulé autour de trois valeurs : Citoyenneté-Liberté-Autonomie. Chaque habitant est reconnu comme citoyen à part entière, avec un accompagnement respectueux de ses droits. La liberté de mouvement est encouragée dans un cadre sécurisé, avec un équilibre réfléchi entre autonomie et sécurité. Päiperléck s'engage vers une politique de « contention zéro », privilégiant toujours des alternatives non contraignantes, dans le respect de la personne.

19.1. Actions Humanitude® en place dans la structure

Le concept de la « Tisane »

Moment convivial en soirée autour d'une tisane et de petits gâteaux permettant détente, échange et évaluation de l'état de l'habitant.

Favorise le lien soignant-habitant et contribue au bien-être émotionnel.

La verticalité : Vivre et mourir debout

Tous les habitants sont quotidiennement levés pour préserver leur dignité, leur autonomie et prévenir la grabatisation.

L'évaluation de la verticalité est systématique à l'entrée et suivie tous les 15 jours.

Passage de nuit

Les passages nocturnes sont personnalisés selon les besoins de réassurance des habitants via un code couleur.

Ils permettent aussi une évaluation fine du profil de sommeil de chaque habitant.

Toc Toc ou Ding Dong

Avant d'entrer, le personnel s'annonce selon le choix de l'habitant (toc-toc ou sonnette) pour

Page 20 sur 26



respecter son intimité.

Cette action renforce le sentiment de sécurité et de respect dans le lieu de vie.

Se repérer dans le temps et dans l'espace

La structure est pensée comme une « ville » avec des noms de rues et des décors saisonniers pour faciliter l'orientation.

Les portes de secours sont camouflées pour éviter la confusion avec les logements.

Le Projet de Vie Personnalisé (PVP)

Le PVP recueille les souhaits, habitudes et projets de chaque habitant pour individualiser l'accompagnement.

Il est actualisé annuellement ou en fonction de l'évolution de la situation de l'habitant.

Concept noctambule

L'objectif est de réduire l'agitation nocturne et favoriser la détente et la qualité du sommeil, les activités nocturnes sont encadrées dans une ambiance apaisante pour les habitants ayant des troubles du sommeil ou de la démence.

Projet restauration et ménage

Les habitants sont invités à participer à des tâches adaptées (ménage, restauration) pour préserver leur autonomie et stimuler les interactions.

Chaque activité est proposée en respectant les capacités et les envies des habitants.

19.2. L'ouverture vers l'extérieur en Humanitude® c'est quoi ?

En Humanitude®, l'ouverture vers l'extérieur fait référence à l'importance de maintenir des liens avec le monde extérieur pour les personnes âgées.

Les activités proposées sont organisées, en fonction des possibilités de participation des habitants. 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 en forêt, excursions en groupe telles qu'une journée à bord du bateau *Marie-Astrid*, visites des ateliers des vieux métiers, participation à la *Schueberfouer*, aux célébrations religieuses et pèlerinages de l'Octave. Un séjour à la mer du Nord est également proposé, tout comme des sorties shopping ou la participation à des événements locaux tels que les marchés de Noël. Ces activités permettent aux habitants de garder un lien vivant avec la société,

- **Interactions sociales et intergénérationnelles**

Les échanges sont encouragés à travers divers événements : visites des proches, spectacles. Un partenariat avec trois structures de la petite enfance 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, des ateliers thématiques ainsi que des visites de sites emblématiques comme l'usine *Luxlait* ou la chocolaterie du *Tricentenaire*, afin de stimuler la curiosité et la découverte.
- **Activités en lien avec la nature**
Selon la saison et les capacités des habitants, des activités en extérieur sont organisées : promenades en forêt, événements en lien avec le rythme des saisons.
- **Soutien aux échanges familiaux**
Des outils comme *Famileo* permettent aux habitants de rester en contact régulier avec leurs proches grâce à des journaux familiaux personnalisés, renforçant ainsi le lien affectif et le bien-être émotionnel.

En intégrant ces différents aspects, l'ouverture vers l'extérieur en Humanitude® vise à enrichir la vie des personnes âgées en favorisant leur intégration sociale, en stimulant leur curiosité et en leur offrant des opportunités de croissance personnelle et de connexion avec le monde qui les entoure.

20. Le Centre de Jour pour Personnes Âgées

La structure d'hébergement dispose d'un CJPA accessible aux habitants 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 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.

21. Gestion de la structure d'hébergement

21.1. 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 habitants, 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 habitants**, 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 de l'habitant. Il vise à rappeler les principes de respect, de discrétion et de sécurité à observer lors de leur présence dans la structure.



21.2. 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 habitants, les visiteurs 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.

22. Missions du service qualité et amélioration continue

22.1. 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).

22.1.1. Visite 5 S :

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

22.2. Gestion des réclamations et des évènements indésirables :

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

22.3. 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.

22.4. 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.

22.4.1. 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.

22.5. 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 plans d'actions.

22.6. 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.

22.7. 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.



22.8. Gestion documentaire :

- Accompagnement des services dans l'élaboration de procédures.

23. Lutte contre les infections

23.1. 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 habitants et du personnel. Cela comprend la promotion de l'hygiène des mains, la désinfection des surfaces, la gestion des déchets contaminés et la vaccination.

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 habitant, 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 habitants. 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 habitants 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.

24. 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 depuis peu 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. Des démarches visant l'ergonomie des postes et la prévention des risques professionnels sont régulièrement engagées,
- **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.

25. Synthèse et Perspectives

L'objectif de la structure d'hébergement Parc Ronnwiss est d'assurer un accompagnement de qualité pour nos habitants ainsi que de promouvoir leur bien-être tout en leur apportant un cadre adapté et sécurisé. Nous sommes conscients de la responsabilité qui nous incombe envers nos habitants et leurs familles, ainsi que de nos collaborateurs.

En conclusion de ce projet d'établissement, notre structure d'hébergement, nous réaffirmons notre engagement absolu de continuer à mettre tout en œuvre pour que le bien-être et le respect de nos habitants soient au cœur de tout ce que nous entreprenons.

Nous nous engageons également à un processus d'amélioration continue en matière de qualité, en veillant à ce que nos pratiques soient alignées avec les normes et les réglementations en vigueur, en recherchant toujours de nouvelles façons d'innover et de répondre aux attentes et aux besoins changeants de nos habitants où chaque suggestion et chaque évolution seront accueillies avec enthousiasme pour garantir une prestation de soins toujours améliorée.

Avec notre équipe dévouée et notre culture axée sur l'excellence, nous sommes confiants dans notre capacité à offrir un environnement sûr, chaleureux et attentionné où chaque habitant peut s'épanouir et vivre une vie « enrichissante ».

Nous restons déterminés à réaliser notre vision d'une société qui honore et améliore la vie de chaque habitant auprès duquel nous sommes au service.