



association luxembourg

alzheimer

# PROJET D'ÉTABLISSEMENT SERVICES DE CONSEIL DE L'ALA



# CONTENU

## Introduction

- |      |  |      |
|------|--|------|
| I.   | Présentation des services et des offres de conseil | S. 4 |
| II.  | Recours aux offres de conseil et d'accompagnement  | S. 8 |
| III. | Communication et gestion des plaintes              | S. 9 |

# INTRODUCTION

---

L'Association Luxembourg Alzheimer, en abrégé ala, est un réseau spécialisé offrant des services de conseil, d'accompagnement et de soins aux personnes atteintes de démence. Nous nous engageons au niveau national et international pour les intérêts des personnes touchées par la démence et leurs proches. Le respect de la dignité et de l'unicité de la vie humaine constitue le fondement de toutes nos activités. Notre objectif principal est d'optimiser la qualité de vie et le bien-être individuel des personnes concernées ainsi que de leurs familles. Nous poursuivons cet objectif grâce à notre concept d'accompagnement spécifique, qui est mis en œuvre dans notre service d'aide et de soins à domicile, nos foyers de jour, notre maison de séjour et de soins ainsi que dans nos offres de conseil et d'accompagnement.

La loi sur la qualité des services aux personnes âgées, entrée en vigueur le 23 août 2023, spécifie dans son article 24 des domaines prioritaires de qualité. Ces derniers sont détaillés dans ce document et appliqués conformément à notre législation interne, nos concepts, nos orientations et nos procédures.

# I. PRÉSENTATION DES SERVICES ET DES OFFRES DE CONSEIL

---

## I.I. Présentation des services de conseil

Un élément central de notre concept à l'ala sont les diverses offres de soutien, qui sont adaptées aux besoins des personnes atteintes de démence ainsi qu'à leur environnement social. Étant donné que les besoins évoluent au cours de la maladie, les personnes concernées et leurs proches peuvent accéder à des services spécifiques en fonction de leur situation individuelle.

Nos services de conseil sont situés à Dommeldange et sont disponibles les jours ouvrables de 8h00 à 18h00. En dehors des heures de bureau et en cas d'urgence, notre ligne d'assistance est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nos offres de soutien sont disponibles à la fois dans nos structures et au niveau régional.

Nous proposons les services et les offres de soutien suivants :

- service de conseil
- service psychologique
- cours pour les proches
- groupe d'entraide pour les personnes au début d'une maladie neurodégénérative
- Familljekrees
- éducation sur la démence
- ligne d'assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- comité d'éthique

## Service de conseil

Le service de conseil d l'ala est un point de contact pour tous les sujets liés à la démence. Il offre aux personnes concernées et à leur entourage social une gamme de services gratuits. Les principaux objectifs des services de conseil sont de fournir des conseils sur la démence, d'accompagner les personnes concernées et de les orienter vers les services et organismes appropriés si nécessaire.

En résumé, les prestations suivantes sont proposées :

- informations sur la démence
- orientation et redirection vers des services internes ainsi que vers d'autres services et structures (structures de jour, structures de long séjour, hôpitaux, médecins spécialisés, établissements spécialisés et services d'aide...)
- conseils individuels
- aide pour les questions administratives et les mesures de protection légales
- assistance pour l'adaptation du logement
- formation et éducation sur la gestion et la communication avec les personnes atteintes de démence
- aide pour les questions éthiques

## Le service psychologique

Notre service psychologique offre des conseils et un soutien tant aux personnes concernées qu'à leurs proches. Des séances individuelles sont possibles ainsi que des consultations conjointes entre la personne concernée et ses proches. Nous travaillons avec chaque personne concernée pour trouver des stratégies qui l'aident à mieux gérer sa maladie et ainsi améliorer sa qualité de vie. De plus, nous aidons les proches à faire face à ces situations et émotions et à les surmonter.

## I.II. Présentation des offres de conseil et d'accompagnement

### Cours pour les proches

Notre « Cours pour les familles concernées » s'adresse à tous les proches de personnes atteintes de démence qui souhaitent obtenir des informations complètes sur la démence et la gestion de cette maladie. Des conseils pratiques pour la vie quotidienne, la gestion et la compréhension des comportements des personnes atteintes de démence sont des approches importantes enseignées dans ce cours, afin de développer de nouvelles stratégies efficaces au quotidien et de soutenir les proches.

### Groupe d'entraide assisté pour les personnes au début d'une maladie neurodégénérative

Les personnes atteintes de démence au stade initial se rencontrent une fois par mois dans un cadre sécurisé. L'objectif principal est de leur permettre de discuter de leurs problèmes et des stratégies de gestion avec d'autres personnes concernées, tout en parlant de leurs peurs, de leur tristesse et de leur sentiment d'impuissance. L'un des principaux objectifs est de renforcer l'autonomie et l'autodétermination des personnes atteintes de démence. Le groupe d'entraide est accompagné par le service psychologique de l'ala.

### Familljekrees

Notre groupe de parole « Familljekree » complète notre offre de conseil et d'accompagnement pour les proches et les personnes de référence des personnes atteintes de démence. Ils trouvent du soulagement grâce aux échanges avec des personnes vivant une situation similaire, grâce à une nouvelle approche des relations avec les personnes touchées ainsi qu'en partageant des moments de convivialité. Le groupe est encadré par notre service psychologique. Sur le plan du contenu, nous nous adaptons aux sujets souhaités et proposés par les participants.

### Edukation Demenz®

Éducation Démence® est une offre de soutien scientifiquement validée, proposée sous forme de programme de formation et d'éducation pour les proches des personnes atteintes de démence. Il se compose de dix sessions de deux heures et aide les participants à mieux connaître et comprendre à la fois les personnes atteintes de démence et eux-mêmes.

En compagnie d'autres proches, et sous la direction d'un formateur qualifié et expérimenté, des connaissances sont transmises et des expériences partagées afin de soulager les proches et de développer davantage de stratégies d'adaptation.

## Ligne d'assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Avec la ligne d'assistance, l'ala est l'interlocuteur privilégié chaque fois qu'une aide professionnelle est requise en urgence. Nos professionnels informent sur les points de contact et offrent un soutien émotionnel et psychologique. Tous les appels sont traités de manière confidentielle et, si souhaité, également de manière anonyme.

## Le comité d'éthique de l'ala

Depuis sa création en 2013, le comité d'éthique de l'ala sert d'interlocuteur indépendant pour les personnes concernées, leurs familles et le personnel. Il joue un rôle de consultation et d'orientation sur les questions éthiques qui surviennent dans le contexte des maladies démentielles. Toutes les préoccupations sont traitées de manière indépendante et strictement confidentielle.

Les domaines thématiques du comité d'éthique comprennent :

- l'autodétermination de la personne atteinte de démence
- les mesures de soins et l'accompagnement palliatif en fin de vie
- le dernier souhait d'une personne atteinte de démence
- les limites du traitement médical et des interventions de soins
- le respect de la vie privée
- l'aide à la recherche de moyens pour la réflexion éthique et morale

Ces questions ou d'autres similaires nous incitent à ressentir, à faire une pause, à réfléchir et à agir. Avant qu'une décision ne mûrisse, il y a une évaluation des pour et contre dans la situation individuelle. Examiner le conflit sous-jacent à partir de différentes perspectives est ce à quoi s'attelle l'équipe multidisciplinaire du comité d'éthique.

E Décision (Entscheidung)

T Team

H Percevoir, agir (hinspüren, handeln)

I Individuel (individuell, innehalten)

K Conflit (Konflikt)

## II. RECOURS AUX OFFRES DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

---

### II.I. Modalités pour le recours aux services d'accompagnement

Les proches ou les personnes atteintes de démence qui s'intéressent à nos services d'accompagnement et/ou aux offres de soutien de l'ala peuvent nous contacter par téléphone ou par e-mail :

- à la réception de l'ala
- au service social et coordination de l'ala
- dans un foyer de jour de l'ala
- au service d'aide et de soins à domicile ala plus
- à la maison de séjour et de soins à Erpeldange
- via notre ligne d'assistance

Nos offres de soutien sont planifiées annuellement et les dates des événements sont communiquées sur place dans nos structures, sur [www.ala.lu](http://www.ala.lu) ou via nos dépliants. L'inscription et/ou la désinscription pour bénéficier d'une offre de soutien peut se faire par téléphone, par e-mail ou sur place à la réception de l'ala.

Sur demande, nous pouvons également fixer un rendez-vous pour une consultation individuelle avec notre service social et coordination. Celle-ci peut avoir lieu au domicile des personnes intéressées ou, selon leur souhait, à un lieu de rendez-vous indiqué. Lors de chaque première consultation individuelle, nous présentons les différentes offres de soutien et clarifions les besoins lors d'un entretien personnel du point de vue de la personne atteinte de démence et de ses proches.

### III. COMMUNICATION ET GESTION DES PLAINTES

---

Pour garantir une communication interne et externe optimale, nous appliquons des procédures et des directives établies, qui sont régulièrement révisées et mises à jour afin d'assurer des soins et un accompagnement continus.

De plus, nous disposons au sein de l'ala d'une procédure détaillée de gestion des plaintes. Celle-ci permet aux résidents, aux proches ou à d'autres personnes de transmettre leurs plaintes/suggestions d'amélioration par écrit ou verbalement à l'ala.

Dans nos établissements, des formulaires appropriés sont facilement accessibles et peuvent être remplis sur place ou via notre site web. Il est également possible de présenter des plaintes ou des suggestions d'amélioration oralement à nos employés, qui se chargeront alors de remplir les formulaires.