



# Tricentenaire

a.s.b.l. reconnue d'utilité publique

2019, notre année du tourisme pour tous, **10 ans de 321 Vakanz**



## RAPPORT D'ACTIVITÉS

**2019**

Faire mieux,  
ensemble,  
intelligemment et  
dans le bonheur





# TABLE DES MATIÈRES

---

# 1

## L'ACTIVITÉ ASSOCIATIVE

---

Mot du Conseil d'Administration et du Comité de direction .....	<b>3</b>
Les chiffres-clés .....	<b>5</b>
Les temps forts de l'année 2019 .....	<b>6</b>
<hr/>	
Historique .....	<b>12</b>
La gouvernance .....	<b>14</b>
Le Conseil d'Administration .....	<b>14</b>
Le Comité de direction .....	<b>14</b>
L'organigramme 2019 .....	<b>15</b>
Le projet associatif.....	<b>16</b>
La démarche qualité .....	<b>18</b>
Les projets et actions 2019 .....	<b>21</b>
Les partenariats et représentations .....	<b>33</b>
La communication et les médias .....	<b>35</b>
Les résultats financiers, les résultats des donateurs et du service immobilier .....	<b>37</b>
L'échéancier 2019/2020 .....	<b>38</b>

---

# 2

## LES USAGERS

---

L'état des lieux .....	<b>40</b>
Les admissions et accueils-statistiques 2019 .....	<b>43</b>
L'accompagnement socio-pédagogique .....	<b>44</b>
La participation des usagers et la co-production .....	<b>47</b>
L'évaluation de la satisfaction des usagers .....	<b>53</b>
L'Echo du Tri .....	<b>54</b>

---

# 3

## LES COLLABORATEURS

---

L'état des lieux .....	<b>56</b>
La délégation du personnel .....	<b>61</b>
La journée équipe cadre 2019 .....	<b>62</b>
La formation continue .....	<b>63</b>
La fête des collaborateurs 2019 .....	<b>64</b>

---

# 4

## L'ACTIVITÉ DES SERVICES ET DES STRUCTURES

---

Les services communs .....	<b>66</b>
Les structures d'hébergement .....	<b>69</b>
Le Foyer d'aide aux familles Emile Künsch - Walferdange .....	<b>69</b>
La Résidence Walferschlass - Walferdange .....	<b>71</b>
La Résidence Nico Kremer - Heisdorf .....	<b>72</b>
Le Pavillon - Heisdorf .....	<b>77</b>
La Résidence A Pultz - Prettlingen .....	<b>80</b>
Les services d'activités de jour .....	<b>82</b>
Le Centre Jean Heinisch - Bissen .....	<b>82</b>
Le Foyer d'aide aux familles Emile Künsch - Walferdange .....	<b>83</b>
Le centre de propédeutique professionnelle .....	<b>84</b>
Le service 321 Vakanz & le bénévolat au Tricentenaire .....	<b>86</b>
 Au revoir .....	 <b>87</b>
Remerciements .....	<b>88</b>

---

# MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU COMITÉ DE DIRECTION

Chers lecteurs,

Le fil rouge de l'année 2019 aura été notre « *année du tourisme pour tous - 10 ans de 321 Vakanz* » avec comme point d'orge, le 6 novembre, la magnifique conférence de M. Andreas Pröve. Devant quelques 120 personnes, dont de nombreuses concernées par une situation de handicap, et en présence de Madame le Ministre Corinne Cahen (sous le Haut-Patronage du Ministère de la Famille et de l'intégration et de la Direction Général du Tourisme, ainsi qu'avec le soutien de l'Œuvre Grande-Duchesse Charlotte), celui qui est devenu un incontournable ambassadeur du *National Geographic* nous a présenté son périple en chaise roulante à travers le Myanmar ; magie d'un pays merveilleux.

Le 321 Vakanz, rien que l'année écoulée, c'était l'organisation de 16 voyages, 11 excursions pour un total de 2400 heures d'accompagnement professionnel et de 1786 heures de bénévolat (117 voyageurs en situation de handicap). C'était également 18 accompagnements individuels de voyage (107 jours, soit 1712 heures supplémentaires de bénévolat) et 127 accompagnements pour activités de loisirs (400 heures également de bénévolat). L'engagement de l'équipe de ce service de voyages et de loisirs spécialisés lui a valu en 2008, le prix de l'Innovation en Tourisme, en 2014, le prix du Mérite du Bénévolat et en 2019 (reporté à 2020), le label de « Qualité BENEVOLAT ».

L'année écoulée aura également vu l'aboutissement de notre démarche « Milieu Novateur ». Durant 2 ans, les usagers « ambassadeurs » du projet, la Déléguée à l'Expression des Usagers et la Directrice des services d'hébergement, en lien étroit avec le Service Qualité et Innovation et un certain nombre de professionnels impliqués, se sont attelés à développer le projet en vue de sa présentation en octobre 2019 devant le jury du Conseil Québécois d'Agrément.

Et c'est suite à la soutenance devant ce jury à Montréal que l'équipe du Tricentenaire a eu l'immense satisfaction (note globale de 89,29 % et surtout 1<sup>ière</sup> association en Europe) de voir son projet « **Expression et participation des usagers au Tricentenaire : optimisation et développement de la co-production** » homologué comme projet « Milieu Novateur » pour la période 2019-2024.

## ONT PARTICIPÉ À CETTE ÉDITION 2019 :

Kelly ALMEIDA, Estelle BACHER, Ana CANDEIAS, Jérôme COLSON, Luc CORRING, Sophie CRUQUENAIRE, Christine DA SILVA, Mélanie DACHOUFF, Hadas DAVIDOVICH, Michaela ENGEL, Marianne EWEN (coordination), Jill FABER, Manu FARINELLE, Pierre FOURIR, Cindy GONCALVES, Carine GROSCH, Rosemarie GRÜN, Mariette HAAN, Anne HAMILIUS, Zoé HERBER, Roseline IACUZZO, Patricia KREMER, Catherine LAMY, Flora LE DORZA, Kerstin LEMPGES, Christophe LESUISSE, Georges LESUISSE (relecture), Sandra LICHTER, Aline MAHOUT, Nadine MEDINGER, Martine MEYERS, René MOLITOR, Sandrine MOTGER (mise en page), Elisabete NOBREGA, Patricia NOËL, Marianne ORIGER, Danielle PETESCH, Isabelle RASE, Géraldine RENAUD, Valérie REUMONT, Cindy RIBEIRO, Monika RODERICH, Christiane RONKAR, Jörg SAUSEN, Nicole SCHEER, Marie SCHERSCHEL, Mathias SCHILTZ, René SCHIRRA, Monika SCHOMMERS, Laurence SCHWACHTGEN, Carmen SEYLER, Nicole SPINDLER, Annick TIBOR, Laura VENEZIANI, Eric VERITER, Véronique WALENTINY, Jenny WEYLAND, Fabienne WILTGEN, Lynn WOELDGEN

Dans son courrier officiel, le Président du Conseil Québécois d'Agrément résumait l'évaluation du projet par ses mots : « *Avec l'obtention de cette homologation, votre organisation démontre que son engagement dans une culture de l'innovation supportant la créativité et le penser autrement dans vos pratiques cliniques et de gestion, porte ses fruits pour l'amélioration, en continu, du bien-être et de la qualité de vie de vos résidents et de vos usagers. Cette homologation reconnaît également l'implication de toute une équipe et nous tenons à les féliciter chaleureusement pour ces résultats* ».

Pourquoi l'innovation a-t-elle prise une place aussi majeure dans les enjeux économiques auxquels notre société actuelle doit faire face ? Parce qu'elle fait référence, entre autres, à la remise en question des pratiques, à la mise en place de processus créatifs et nouveaux, le tout dans un souci de gain en efficience, de performance et de création de valeur. Et bien souvent, la capacité d'innovation est un incontournable à la pérennité et au développement des services.

Bien évidemment, nos domaines d'activités n'échappent pas à ces défis. Notamment dans un contexte économique qui exige des organisations comme la nôtre, une quête permanente d'un fragile équilibre entre « faire mieux (régulièrement même faire plus!) avec progressivement moins ». Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration nous avait bien prévenus lors de la remise du certificat de la phase 1 en novembre 2015 : « *A l'avenir, vous allez devoir faire mieux avec moins de moyens* » !

C'est donc bien souvent, dans cette tension même, entre deux pôles qui s'opposent et se confrontent (augmentation des besoins et diminution des ressources), que la capacité organisationnelle d'innovation peut se révéler. Bien intégrée dans un système qualité, cette capacité peut faire une différence, car il est acquis, désormais, que les pratiques novatrices ajoutent de la valeur tant sur le plan de la qualité, de la sécurité des soins et des services, que de l'expérience vécue par les usagers et leurs familles.

Et c'est de cette expérience, versus ressenti qualité de vie, dont nous voulons continuer à nous préoccuper plus que jamais avec les personnes concernées. C'est tout naturellement que nous avons donc déclaré « 2020, année de la co-production ! »

Nous vous souhaitons une excellente lecture.

Chères lectrices, chers lecteurs,

Cette année, nous vous présentons notre rapport d'activités sous un tout nouveau **format** : un rapport rédigé en langage classique, et un rapport rédigé en langage facile à lire et à comprendre (FALC).

Ce rapport est le fruit d'une réflexion commune entre résidents et collaborateurs. En effet, après concertation avec des représentants des usagers et des collaborateurs du **groupe de relecture FALC**, un **comité de pilotage** a été mis en place en 2019.

Ce comité de pilotage constitué selon l'approche de la co-production et se composant de représentants des usagers et de collaborateurs, a comme mission de réfléchir sur des pistes de développement du FALC dans le rapport d'activités.

Par la mise à disposition de textes adaptés, nous poursuivons également l'engagement du Tricentenaire à promouvoir l'article 21 de la convention de l'ONU relative aux droits des personnes en situation de handicap : « toute personne a le droit à l'information ».

Effectivement, depuis 2015, les articles en FALC sont intégrés dans notre rapport d'activités. Cependant, il s'avère que pour la majorité des résidents et usagers, la manipulation de ce document épais, rassemblant les textes originaux et les textes FALC classique, leur est difficile.

Suite à ces différentes analyses et réflexions, il a été décidé d'élaborer 2 rapports distincts, mais complémentaires.

De plus, afin de répondre aux différents besoins linguistiques, certains textes sont rédigés en langue française, en langue allemande et d'autres sont publiés dans les deux langues.

Nous vous rendons attentifs au fait que, suite aux mesures de sécurité concernant la pandémie qui nous touche aujourd'hui, la relecture par le groupe de relecture (FALC) de l'ensemble des textes n'a pas été possible.

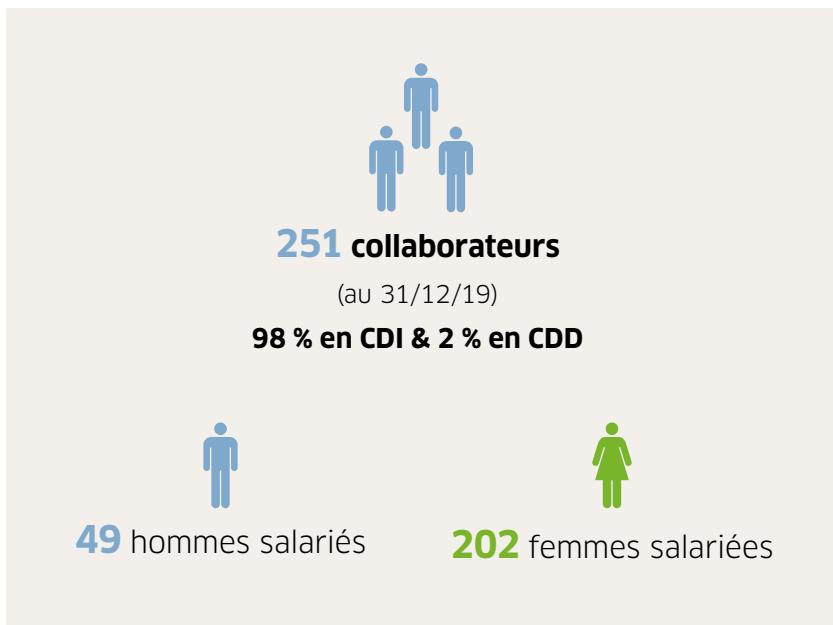
Nous vous remercions d'avance de votre compréhension, et nous vous souhaitons, une bonne lecture et une découverte enrichissante.

Le Comité de pilotage - Rapport d'activités



Le Comité de pilotage - Rapport d'activités

# 2019



**253**

clients

**39 ans**

moyenne âge  
usagers

**3 ans**

le résident  
le plus jeune

**73 ans**

le résident  
le plus âgé



**2 services**

d'activités de jour



**5 structures**

d'hébergement



**1 centre**

de propédeutique  
professionnelle



**1 service**

spécialisé de vacances  
et de loisirs

# TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2019

## SOLIDARITÉ, ACCESSIBILITÉ, CONVIVIALITÉ ET INNOVATION

**02.04**



**10&11.05**



### Light it up blue / Wear blue

Le Tricentenaire a participé à l'action **Light It Up Blue**, une action internationale qui vise à mettre la lumière sur l'autisme, notamment par l'éclairage en bleu de bâtiments publics. Les collaborateurs du Walferschlass ont montré leur solidarité en s'habillant en bleu.

### Journée pour tous / Tag der Barrierefreiheit

Le 10 et le 11 mai, le Tricentenaire a participé à la 1<sup>ère</sup> édition de la **Journée pour tous - accès à la nature pour tous**, organisé par l'office de tourisme de la région Mullerthal, au lac d'Echternach.

# 2019

**16.06 & 16.09**



**19.09**



**29.09 - 06.10**



## Kiermes am Tricentenaire & Nokiermes

Le 16 juin a eu lieu la traditionnelle kermesse à Heisdorf, organisée en étroite collaboration avec les **Frënn vum Tricentenaire**.

Tous les bénévoles de la kermesse ont été invités à un repas convivial à la résidence Nico Kremer le 16 septembre, afin de les remercier de leur engagement.

## Safe walking, cycling, wheeling

Le Tricentenaire a participé à la journée de sensibilisation sur les transports et les déplacements accessibles et sécurisés pour tous, **Safe walking, cycling, wheeling**, le jeudi 19 septembre, au pôle d'échange Pfaffenthal-Kirchberg.

## Distinction Milieu Novateur

Ils étaient 8 - Paolo, Jason, Fabienne, Aline, Elisabete, Christophe, Christophe et Frédéric (pour la communication) - à se rendre à Montréal pour défendre leur projet « **Expression et participation des usagers au Tricentenaire : optimisation et développement de la co-production** » devant un jury québécois. Ils ont remporté avec succès (score global de conformité de 89,2% !) la distinction Milieu Novateur.

# 2019

## ÉCHANGES, TÉMOIGNAGES ET PARTAGE

**06.11**



### Conférence 321 Vakanz

Dans le cadre de ses 10 ans, 321 Vakanz a organisé une conférence, en présence de Madame le ministre Corinne Cahen, le 6 novembre 2019, au Centre de Loisirs Norbert Melcher, à Steinsel. Monsieur Andreas Pröve, orateur de la soirée, a témoigné de son voyage au Myanmar, avec la projection de magnifiques photos et vidéos.

**19.11**



### Visite du Cardinal Jean-Claude Hollerich

Le 19 novembre, le Père Cardinal Jean-Claude Hollerich s'est rendu au Centre Jean Heinisch à Bissen, afin de rencontrer les usagers du Service d'Activités de Jour, les stagiaires du Centre de formation, ainsi que les travailleurs des ateliers d'inclusion.

**11 & 12.2020**



### Visite des Genêts d'Or

Dans le cadre d'un partenariat européen, le Tricentenaire, en collaboration avec l'APEMH, a accueilli, fin novembre et début décembre, deux groupes de professionnels des **Genêts d'Or**. Ces visites dans nos ateliers d'inclusion et services d'hébergement ainsi que dans les workshops ont permis d'échanger sur les différentes pratiques et réalisations professionnelles.

# TEMPS FORTS DE L'ANNÉE 2019

---

*Un nouveau label pour le service 321 Vakanz et le Bar à chocolat : Label EureWelcome, qui reconnaît les efforts en matière d'accessibilité de tous les visiteurs !*

**30.11**



## Kaffistuff

Le 30 novembre a eu lieu la **Kaffistuff**, à la Résidence Nico Kremer, fête conviviale réunissant les usagers de tous les services d'hébergement et leurs familles, le samedi précédent la période de l'avent.

**13.12**



## Fête du personnel

Le 13 décembre, les Conseils d'Administration du Tricentenaire et des Ateliers du Tricentenaire ont invité l'ensemble du personnel à une fête de fin d'année au Centre Jean Heinisch.

**18.12**



## Label Eure Welcome

Le label « EureWelcome », basé sur l'approche du « Design for All », a été attribué au service 321 Vakanz ainsi qu'au Bar à chocolat.





## L'ACTIVITÉ ASSOCIATIVE

# HISTORIQUE

- 1978** Sous l'impulsion du Doyen Jean HEINISCH, l'Archevêché (à l'époque l'Évêché) de Luxembourg, rejoint par les Congrégations, quelques familles de personnes en situation de handicap et plusieurs prêtres, mène une réflexion sur l'objet de la commémoration du 300<sup>e</sup> anniversaire de Notre-Dame de Luxembourg. Après avoir envisagé d'ériger une statue ou un monument, **la création d'une œuvre sociale concrète** est retenue. La définition de la population-cible s'arrête sur les personnes en situation de handicap.
- 1979** **Constitution de l'asbl Fondation du Tricentenaire.** L'objectif initial est d'aider les familles ayant à charge une personne en situation de handicap en proposant un service d'accueil temporaire.
- 1982** Au sein du Foyer Paula Bové, situé rue d'Anvers à Luxembourg-Gare, un appartement est mis à la disposition de la Fondation du Tricentenaire pour **l'accueil de 8 à 10 personnes** en situation de handicap physique.
- 1985** Ouverture du **Foyer d'Aide aux Familles à Walferdange** (22 lits).
- 1996** Ouverture de la **Résidence pour personnes en situation de handicap physique à Heisdorf** (38 résidents).
- 1998** Création du **Réseau Tricentenaire, Hëllef Handicap**, Réseau d'aide et de soins œuvrant dans le domaine du handicap. Le Réseau Tricentenaire collabore avec les différents gestionnaires du secteur handicap, ainsi qu'avec les réseaux « généralistes » d'aide à domicile, et gère également la facturation des aides et soins de la Fondation Autisme Luxembourg.
- 2000** L'arrêté Grand-Ducal du 14 janvier 2000 donne «**reconnaissance d'utilité publique**» à l'association.
- 2006** Constitution de la «**TRIDOC S.A.**» pour la cogestion d'une cuisine centrale avec la MAREDOC asbl. L'Assemblée Générale retient le nom de «**Tricentenaire asbl, reconnue d'utilité publique - Services pour personnes handicapées**». Ouverture du Service d'Hébergement **Résidence A Pultz à Prettlingen** (12 résidents). Choix du nom de «**Résidence Nico Kremer**» pour le service d'hébergement à Heisdorf.
- 2007** Le Tricentenaire est agréé pour organiser des cours de formation professionnelle continue «**TriForm**» et pour organiser des services volontaires. Choix du nom de «**Foyer d'Aide aux Familles Emile Künsch**» pour le service d'hébergement à Walferdange.
- 2008** Lancement du «**321 Vakanz**», service de voyages spécialisés pour personnes en situation de handicap.
- 2009** Constitution d'une nouvelle entité juridique: «**COOP300 s.c., Société coopérative**», pour la gestion des Ateliers Protégés. Choix du nom «**Ateliers du Tricentenaire, Société Coopérative**» en 2014. Ouverture du **Centre Jean Heinisch à Bissen**: Service d'Activités de Jour pour 60 personnes, Centre de formation Propédeutique Professionnelle pour 9 personnes et Ateliers Protégés - Ateliers du Tricentenaire s.c. (anciennement COOP300 s.c.) pour 40 travailleurs en situation de handicap.

- 2010** Ouverture du **Pavillon I à Heisdorf** (8 résidents).
- 2011** Ouverture du **Pavillon II à Heisdorf** (8 résidents).  
Ouverture d'un **groupe de vie** de 5 enfants ou jeunes avec TED (Troubles Envahissants du Développement) dans une maison unifamiliale **«Haus am Bierg» à Walferdange**.
- 2014** Choix du nom de **«Ateliers du Tricentenaire, Société coopérative»** pour la gestion des Ateliers Protégés.
- 2015** Le Conseil québécois d'agrément octroie au Tricentenaire la distinction **« Milieu Novateur »** pour 4 ans.
- 2016** Constitution de la société **« Chocolats du Cœur Sàrl »** pour la gestion du Bar à chocolat à Walferdange.  
Ouverture du **Bar à chocolat** le 1<sup>er</sup> juin 2016.
- 2017** Emménagement du service de voyage « 321 Vakanz » le 1<sup>er</sup> mars au 50, route de Diekirch à Walferdange.  
Emménagement des bureaux administratifs au 2B, rue de la Gare à Walferdange.  
Ouverture de la **Résidence Walferschlass** le 8 novembre au 2A, rue de la Gare à Walferdange, pour un groupe de vie accueillant 11 personnes.
- 2018** **Fermeture** du groupe de vie de 5 enfants ou jeunes avec TED (Troubles Envahissants du Développement) dans la maison unifamiliale **« Haus am Bierg » à Walferdange**.

## 2019

### « ANNÉE DU TOURISME POUR TOUS, 10 ANS DE 321 VAKANZ »

Homologation du projet « Expression et participation des usagers au Tricentenaire : Optimisation et développement de la co-production », comme projet innovant, dans le cadre de la phase 2 de la **distinction « Milieu novateur »** par le Conseil Québécois d'Agrément.

Remise du **Label EureWelcome** du Ministère de l'Économie pour le 321 Vakanz et le Bar à chocolat.



# LA GOUVERNANCE

---

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Mathias SCHILTZ**, *Président*

**Marie Anne RODESCH-HENGESCH**, *Vice-présidente*

**Sr Danièle FALTZ**, *Trésorière*

**Christophe LESUISSE**, *Administrateur délégué - Directeur général*

**Sr Jeanne LEYDER**, *membre*

**Lucien GEHL**, *membre*

**Henri HAMUS**, *membre*

**Georges HELLINGHAUSEN**, *membre*

**Jean-Claude JACOBY**, *membre*

**Chantal LIES-CASINI**, *membre*

**Georges MAJERUS**, *membre*

**FEDUCIA Audit Sàrl**,

*Réviseurs d'entreprises*

## LE COMITÉ DE DIRECTION

**Christophe LESUISSE**

*Administrateur délégué / Directeur général*

**Laura VENEZIANI**

*Directrice du Tricentenaire ASBL*

**Elisabete NOBREGA**

*Directrice des Services d'Hébergement  
et des Services d'Activités de Jour*

**Estelle BACHER**

*Directrice des Ressources Humaines*

**Nadine MEDINGER**

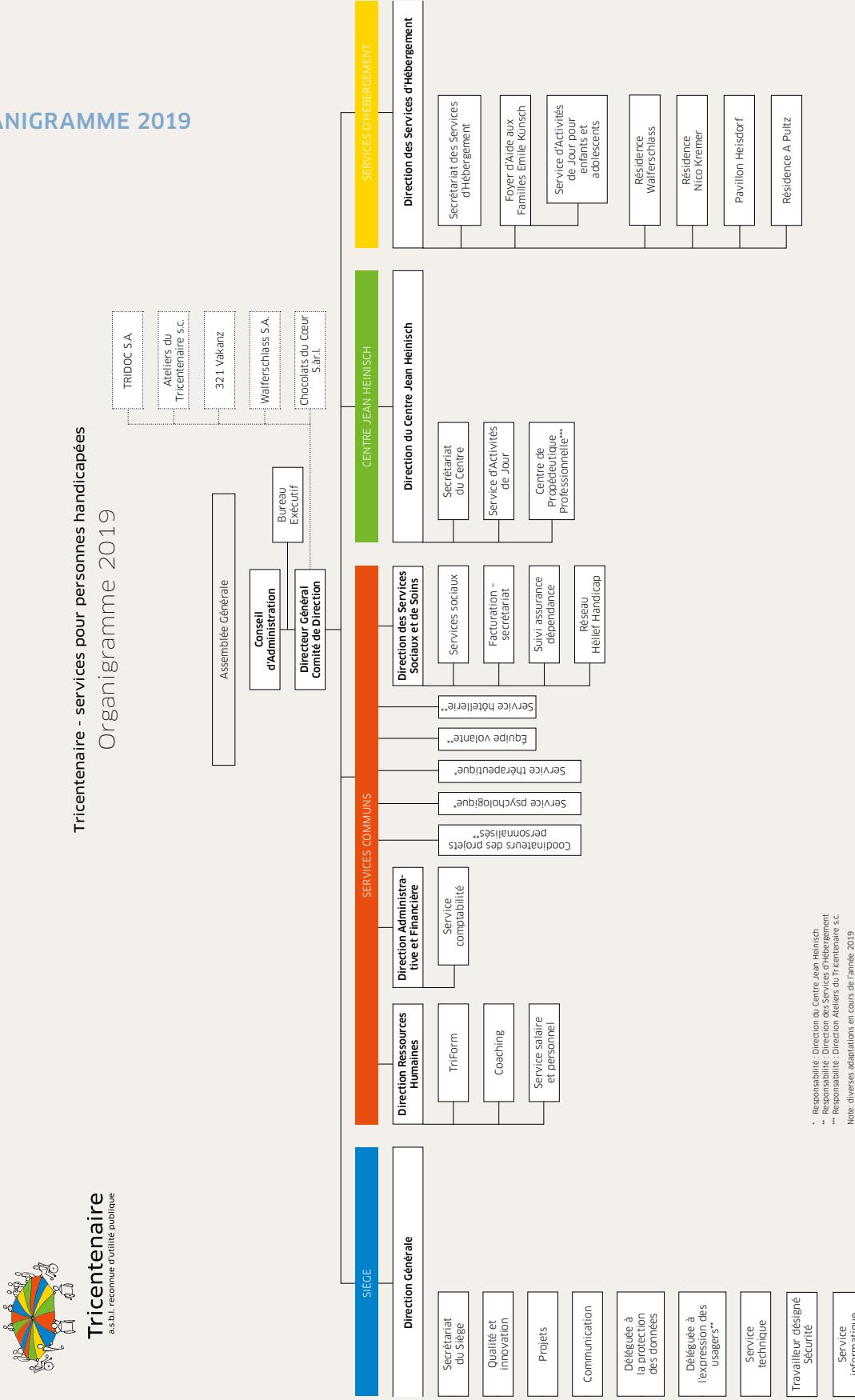
*Directrice des Services Sociaux et de Soins*



**Tricentenaire**  
a.s.b.l. reconnue d'utilité publique

Tricentenaire - services pour personnes handicapées  
Organigramme 2019

L'ORGANIGRAMME 2019



# LE PROJET ASSOCIATIF

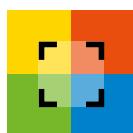
## LE PROJET ASSOCIATIF DU TRICENTENAIRE REPOSE SUR LES FONDEMENTS SUIVANTS:

### Une vision claire

Soutenir et développer la qualité de vie des usagers de nos services dans une approche co-productive.

### Des temps forts

Accueil - Accompagnement au quotidien - Services - Intégration



#### Qualité de vie

Accueil  
Accompagnement  
Services  
Intégration

### Un accompagnement de qualité proposé aux usagers des services

Dans le cadre d'un projet d'accompagnement fondé sur un concept d'approche globale centré sur la personne, ses besoins, sa dignité humaine et sa qualité de vie,

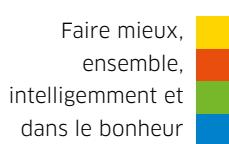
le Tricentenaire assure

l'accueil et l'accompagnement dans la gestion du quotidien de personnes en situation de handicap,

notamment par l'hébergement, l'activité en centre de jour spécialisé, la coordination de prestations d'aides et de soins, le soutien psycho-social et thérapeutique, la formation et le travail, le sport et l'animation de loisirs, ainsi que l'intégration sociale,

en collaboration avec les personnes elles-mêmes et leur entourage, les organismes œuvrant dans le domaine du handicap et ses Ministères de tutelle.

### Un script d'affaire qui définit notre façon de faire



### Des valeurs simples

Auto-détermination et inter-responsabilité dans le respect de la dignité humaine.

### Une philosophie de travail partagée par tous

L'Homme est une personne qui tend vers l'autonomie tout en étant un être relationnel. L'autonomie et l'inter-

dépendance sont l'une et l'autre, également constitutives de la personne humaine. Celle-ci désire son autonomie et a en elle les ressources pour y accéder. La personne humaine est un être à plusieurs dimensions: biologique, sociale, psychologique et spirituelle. Ces dimensions sont indissociables, elles forment un tout et on ne peut agir sur une dimension sans agir sur les autres.

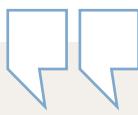
Lorsqu'une personne ne peut réaliser ses besoins et ses aspirations, c'est qu'une de ses dimensions n'est pas intacte. C'est alors, sur base d'une approche globale, qu'intervient l'équipe pluridisciplinaire dont les pratiques de chacun des membres convergent vers un point focal: la personne humaine.

L'Homme est un être social. Il est donc important, quand on parle de handicap, d'aborder le terme de dépendance, non pas, comme trop souvent, dans un sens « négatif » qui exprime la soumission d'une personne à une autre, mais plutôt dans un sens « positif » d'échange qui rappelle que la vie est faite d'inter-responsabilité.

Pour les personnes en situation de handicap, le fait de bénéficier d'une infrastructure hyper adaptée ou de bénéficier d'une prise en charge des aides et soins par du personnel qualifié, ne constitue en soi que certains aspects de leurs besoins et aspirations, de leur projet de vie. La personne en situation de handicap n'est ni un client, ni un patient. Elle est, tout au plus, un usager de services adaptés, acteur et responsable du projet de vie qui la concerne, donc capable d'auto-détermination. Le Tricentenaire n'œuvre pas uniquement en fonction de critères de rentabilité ou en fonction de qualité de soins, mais veut développer une pratique d'accompagnement humaine dans la gestion du quotidien.

Le concept pédagogique de prise en charge du handicap avancé par l'association repose sur un concept systémique, axé sur la personne humaine et son environnement. Les interventions des membres de l'équipe pluridisciplinaire, avec leur formation de base, leur expérience et leur personnalité, s'articulent autour de cet axe et contribuent à la concrétisation d'un projet de vie personnalisé pour chaque usager, dans le respect mutuel.

Indépendamment de toute considération d'ordre philosophique, idéologique et religieux, l'association offre ses services dans le respect des capacités et de la volonté de chacun, aux personnes en situation de handicap et aux familles qui, pour quelque raison que ce soit, ne peuvent pas ou ne peuvent plus, ne veulent pas ou ne veulent plus, partiellement ou totalement, garder en leur sein une personne en situation de handicap.



## NOS MISSIONS EN LIEN AVEC LE PROJET ASSOCIATIF SONT:

- 
- ▷ D'accueillir, de dialoguer
  - ▷ De proposer des ateliers de cré-activité
  - ▷ D'accompagner, orienter, soutenir, conseiller en favorisant la co-production
  - ▷ D'offrir un lieu de résidence, un « chez-soi »
  - ▷ D'aider et de soigner
  - ▷ De favoriser des moments de vacances et des moments de repos
  - ▷ De proposer une alternative à la prise en charge familiale par une prise en charge institutionnelle la plus respectueuse possible de la personne dans toute son individualité, la plus humaine et chaleureuse possible, tout en tenant compte des contraintes inhérentes à tout groupe de vie et à toute vie en groupe
  - ▷ De s'engager à respecter la plus grande rigueur et lisibilité dans la gestion des moyens financiers provenant de fonds publics et de la générosité de donateurs
  - ▷ De pallier, en urgence ou de manière planifiée, une défaillance momentanée de la cellule familiale
  - ▷ De permettre à la personne adulte en situation de handicap de se former (Learning by doing) et d'accéder à un travail rémunéré en milieu protégé ou sur le marché dit « ordinaire »
  - ▷ D'impliquer tous les acteurs du « système Tricentenaire » dans une démarche qualité visant une amélioration perpétuelle de la qualité de vie des usagers, en parallèle avec une amélioration perpétuelle de la qualité des conditions de travail des professionnels
  - ▷ De permettre la participation à des loisirs
  - ▷ De proposer un lieu d'échange et de dialogue
  - ▷ D'assister dans la gestion du quotidien
  - ▷ D'aider la personne en situation de handicap à évoluer et à se développer
  - ▷ De favoriser l'épanouissement personnel
  - ▷ D'élaborer un projet d'accompagnement socio-pédagogique personnalisé
  - ▷ D'aider la personne à rester et/ou à (re)devenir, auteur de son projet de vie
  - ▷ De favoriser l'autodétermination tout en promouvant l'inter-responsabilité
  - ▷ De favoriser l'intégration sociale
  - ▷ De garantir une assistance médicale et un soutien psychosocial
  - ▷ De réhabiliter, de (re)mettre en mouvement
  - ▷ D'amener la personne à ne pas subir, mais à vivre sa différence et à (re)connaître ses capacités et ses limites
  - ▷ De motiver, stimuler, reconnaître, valoriser
  - ▷ De permettre de continuer des activités extérieures (travail, scolarité, atelier d'inclusion, sport, ...)
  - ▷ De s'imposer une remise en question et un contrôle continual de la qualité des services proposés
  - ▷ D'être actif et engagé dans le paysage social du pays et de mettre en place des synergies avec d'autres associations nationales et internationales
  - ▷ De s'adapter et/ ou d'innover pour répondre aux nouvelles demandes
  - ▷ D'être à l'écoute des besoins, attentes et désirs de la personne et de sa famille
- 



# LA DÉMARCHE QUALITÉ AU TRICENTENAIRE

Au Tricentenaire, la Qualité est une véritable culture qui se mesure non seulement dans le haut niveau de prestations et de documentation de suivi mises en place, dans les échanges et la co-construction avec les usagers, résidents, familles et collaborateurs, mais également dans les fondements mêmes de l'organisation. Toute l'attention portée à l'amélioration continue de la qualité est retraduite dans la finalité suivante:



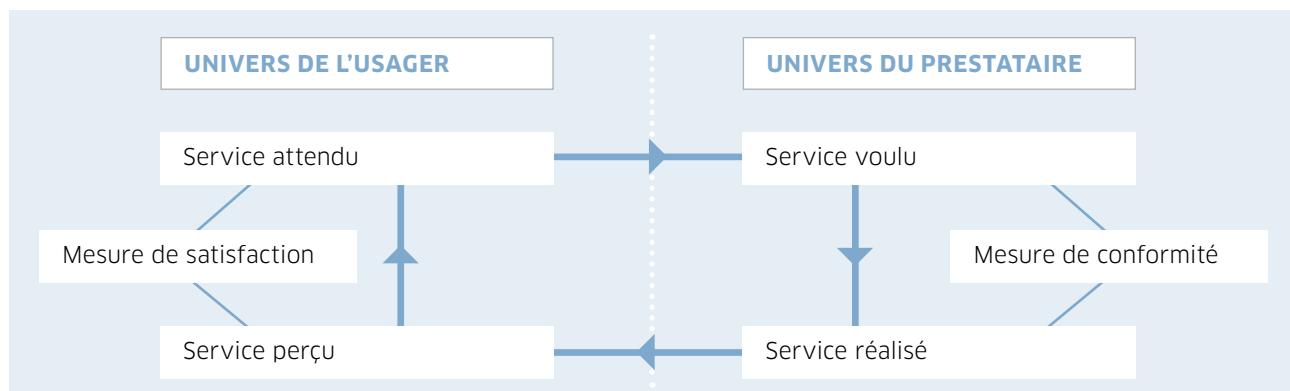
Pour ce faire, **notre démarche Qualité s'oriente selon l'outil CYQ « Cycle de Qualité »**, utilisé au Tricentenaire depuis 1999. Le CYQ est un modèle qui représente les processus de l'amélioration de la qualité des services et la satisfaction des usagers. Le CYQ se divise en deux univers distincts: l'univers de l'usager et l'univers du prestataire. Il importe ainsi que les activités du prestataire soient recentrées sur le service attendu, le service voulu, le service réalisé et le service perçu. La mesure de satisfaction de l'usager permet d'évaluer le degré de satisfaction de l'usager. La mesure de la conformité des services nous permet d'exprimer l'écart entre nos services voulus et nos services réalisés, et ceci, dans l'objectif d'améliorer en continu nos services.

- **Le service attendu** = l'expression des attentes et souhaits de l'usager dans le système de référence.
- **Le service voulu** = l'énoncé des caractéristiques du service que le Tricentenaire peut et veut effectivement offrir aux usagers.
- **Le service réalisé** = le relevé précis, objectif, de la réalisation du service sur le terrain.
- **Le service perçu** = la perception (satisfaction) subjective, de l'usager, des services prestés.

Au-delà de notre finalité principale qui est d'agir continuellement pour améliorer la qualité de vie des usagers et de leur entourage, d'autres objectifs doivent être poursuivis pour maintenir et accroître la qualité au sein de notre association:

- garantir une culture de la qualité au sein de l'association et de ses services en explicitant clairement les enjeux aux professionnels,
- mettre à disposition de l'ensemble des professionnels et services un accompagnement méthodologique dans l'élaboration et la mise en place de projets visant à l'amélioration continue de la qualité,
- assurer le suivi des démarches, des procédures et de la documentation qualité qui s'inscrit dans le cadre légal luxembourgeois et dans les valeurs et la vision stratégique associative,
- réaliser des audits (documentation, procédures, check-list de contrôle, organisation) en vue de la mesure de la conformité aux référentiels métiers, au cadre légal, aux valeurs et à la vision stratégique associative,
- favoriser, promouvoir et encourager la culture de la gestion de « projet » et la culture de « l'évaluation » dans tous les projets et actions menés au sein de l'association, dans l'objectif d'en tirer des bénéfices et bonnes pratiques pour des expériences futures,
- valoriser, communiquer, diffuser et rendre transférables ces bonnes pratiques,
- utiliser l'expertise de chacun et faire vivre l'intelligence collective,
- rester ouverts à toutes les innovations sociales et technologiques.

Cycle de Qualité



## PLAN QUALITÉ

Les objectifs énoncés ci-avant sont retraduits au Tricentenaire **dans un plan Qualité** qui reprend l'univers des usagers (et entourage) ainsi que l'univers des collaborateurs et qui présente les outils et actions mises en place ou à développer davantage pour les années

à venir. Ce plan Qualité s'oriente selon les principes, valeurs et orientations inscrites dans le projet associatif du Tricentenaire, **notamment l'auto-détermination, l'inter-responsabilité, la confiance, le management participatif et la co-production**.

LES USAGERS		LES COLLABORATEURS		
EUX-MÊMES	L'ENTOURAGE	ORGANISATION/ INTÉGRATION	NORMES	ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrat d'accueil et d'hébergement</li> <li>Livret d'accueil nouvel usager</li> <li>Soutien individuel à l'autodétermination</li> <li>Dossier ciblé de l'usager</li> <li>Projet personnalisé et SPP (Synthèse du projet personnalisé)</li> <li>Coordinateurs des projets personnalisés</li> <li>Professionnels de référence</li> <li>Déléguée à l'Expression des Usagers (DEU)</li> <li>Conseil des résidents</li> <li>Comité saveurs et santé</li> <li>Groupe échanges de bonnes pratiques</li> <li>Groupe relecture - langage facile</li> <li>Comité de pilotage des plateformes d'expression</li> <li>Echo du Tri (semestriel)</li> <li>TRI-NEWS</li> <li>Inscription à diverses activités</li> <li>Soutien aux loisirs et aux vacances</li> <li>Démarche co-productive</li> <li>Espace et supports documentaires des plateformes d'expression</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueil - Orientation</li> <li>Soutien - Conseil</li> <li>Communication <ul style="list-style-type: none"> <li>Individuelle</li> <li>Réunion d'information</li> <li>Agenda de liaison</li> </ul> </li> <li>Soirées d'échanges</li> <li>Fêtes des familles</li> <li>Kermesse annuelle Heidsdorf</li> <li>Démarche co-productive</li> <li>Espace et supports documentaires des plateformes d'expression</li> <li><i>Bulletin d'information</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organigramme</li> <li>Accueil <ul style="list-style-type: none"> <li>Livret nouveau collaborateur</li> <li>«Parrainage»</li> </ul> </li> <li>Groupes de travail transversaux et participatifs</li> <li>Communication interne : 360° - journal interne ; Tribook ; FAQ</li> <li>Leadership &amp; management</li> <li>Plan de formation</li> <li>Café éthique</li> <li>Groupe de travail aide à la communication</li> <li>Supervisions d'équipe</li> <li>Événements fédérateurs</li> <li>Espaces et supports documentaires des plateformes d'expression</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet associatif</li> <li>Valeurs</li> <li>Script d'affaire</li> <li>Notes de direction/ Notes de service</li> <li>Guide dossier ciblé</li> <li>Procédures</li> <li>Laboscopes</li> <li>Recrutement</li> <li>Missions</li> <li>Sécurité &amp; Bien-être au travail</li> <li>Démarche co-productive</li> <li><i>Cartographie des processus</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretien d'appréciation et d'évolution</li> <li>Déjeuner débat</li> <li>GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences)</li> <li>Evaluation externe</li> </ul>
<b>COMITÉ D'ÉTHIQUE</b>				
<b>CO-PRODUCTION</b>				
<b>INNOVATION - LABELLISATION</b>				
<b>DOSSIER QUALITÉ DE VIE</b>	<b>DOSSIER SYSTÉMIQUE</b>	<b>DOSSIER QUALITÉ DE TRAVAIL</b>		
Gestion des plaintes et mécontentements Enquête de satisfaction		Gestion des plaintes et mécontentements Enquête de satisfaction		

## OUTILS ET ACTIONS QUALITÉ

Au cours de l'année 2019, le Service Qualité & Innovation a assuré également les missions suivantes :

- Suivi et audit des exigences du label SDK (Super-DrecksKëscht),
- Développement, mise en place et formations relatives à un outil de suivi des chutes et des escarres,
- Accompagnement des équipes administratives, éducatives ou de soins dans différents processus de travail,
- Suivi du système de gestion des mécontentements et incidents avec les responsables,
- Développement d'un trombinoscope et d'un FAQ (Foire aux questions) dans le cadre des travaux d'un groupe de travail sur la communication interne,
- Réponses à diverses enquêtes liées aux exigences ministérielles,
- Présentation de deux projets en vue d'obtenir un mécénat de compétences dans le cadre de l'appel à projet d'IMS (Inspiring More Sustainability) : un projet retenu à développer en 2020 sur le thème de la satisfaction au travail.

**LES OUTILS DE LA QUALITÉ DOIVENT ÊTRE AU SERVICE DES ÉQUIPES ET DE L'ORGANISATION POUR FACILITER L'ACCOMPAGNEMENT ET POUR RESPECTER LES EXIGENCES LÉGALES. L'INNOVATION DOIT NAIR D'INITIATIVES D'USAGERS ET DE PROFESSIONNELS ET TROUVE TOUT SON SENS SI ELLE EST DÉVELOPPÉE ENSEMBLE.**

Simulateur de conduite - Québec - Octobre 2019



# LES PROJETS & ACTIONS 2019

## HOMOLOGATION MILIEU NOVATEUR 2019 - 2024

En octobre 2015, le Tricentenaire obtenait la certification « Milieu Novateur » du Conseil Québécois d'Agrément, qui reconnaissait, dans sa phase 1, la présence d'une culture de l'innovation au sein des services du Tricentenaire.

Le Tricentenaire disposait alors de 4 années pour préparer la phase 2 de cette certification, en présentant un projet innovant.

Le projet retenu dès la fin de l'année 2017 pour être présenté en phase 2 était le suivant : **« Participation et expression des usagers au Tricentenaire : optimisation et développement de la co-production »**.

Entre 2018 et 2019, les usagers « ambassadeurs » du projet, la Déléguée à l'expression des usagers et la Directrice des services d'hébergement, en lien étroit avec le Service Qualité et Innovation et un certain nombre de professionnels impliqués, ont développé les actions et les outils du projet, en vue de leur présentation en octobre 2019 devant le jury du Conseil Québécois d'Agrément.

C'est au retour d'un voyage d'une semaine à Montréal, riche d'une soutenance devant le jury et de rencontres avec divers professionnels et institutions québécois, que l'équipe du Tricentenaire, composée d'usagers et de professionnels, a eu la joie de voir son projet reconnu comme projet novateur. Cette distinction est venue

clôturer la phase 2 Milieu Novateur qui récompense le Tricentenaire par une **Homologation Milieu Novateur pour la période 2019-2024**.

Le jury s'est prononcé sur plusieurs critères se référant à l'innovation - Nouveauté, Mesurabilité, Création de valeurs, Transférabilité, Efficience et Qualité et la soutenance, pour lesquels le Tricentenaire a obtenu de très bons résultats, avec une note globale de 89,29 %.

Dans son courrier officiel, le Président du Conseil Québécois d'Agrément résumait l'évaluation du projet par ces mots : « Avec l'obtention de cette homologation, votre organisation démontre que son engagement dans une culture de l'innovation supportant la créativité et le penser autrement dans vos pratiques cliniques et de gestion, porte ses fruits pour l'amélioration, en continu, du bien-être et de la qualité de vie de vos résidents et de vos usagers. Cette homologation reconnaît également l'implication de toute une équipe et nous tenons à la féliciter chaleureusement pour ces résultats ».

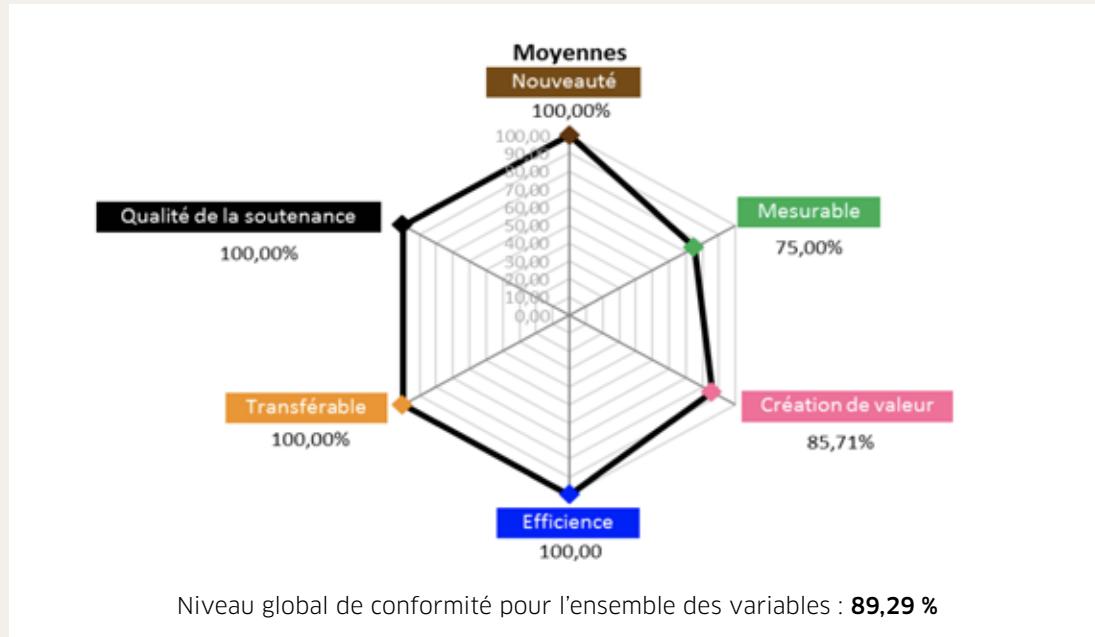
Quelques efforts devront néanmoins être poursuivis dans certains domaines comme indiqué dans le rapport décisionnel du comité d'évaluation et selon les recommandations émises. C'est ce à quoi nous travaillerons en 2020 et au cours des années suivantes !

Aline MAHOUT, Responsable Qualité et Innovation

2 octobre 2019 - Montréal - L'équipe du Tricentenaire avec le jury du Conseil Québécois d'Agrément juste après la soutenance



## NIVEAU DE CONFORMITÉ PAR VARIABLES



## CERTIFICAT MILIEU NOVATEUR PHASE 2



### Tricentenaire a.s.b.l.



Expression et participation des usagers au Tricentenaire :  
optimisation et développement de la co-production

*Paul St-Onge*  
Paul St-Onge  
Président



## LE DOSSIER INFORMATISÉ DE L'USAGER

Le dossier informatisé de l'usager est la transposition du dossier de l'usager du support papier vers un support informatique. Le Tricentenaire a développé ce dossier suite à un appel à projets dans le cadre de la mise en œuvre et du déploiement de la Plateforme eSanté au sein du Service d'Activités de Jour au Centre Jean Heinisch.

### Démarches réalisées en 2019:

- Adaptation de différentes fiches.
- Analyse du timing de la transposition de tous les dossiers papier du Service d'Activités de Jour du Centre Jean Heinisch vers le dossier informatique.
- Établissement d'un plan pluriannuel de transposition du dossier informatisé dans les services d'hébergement, le CPP et les ateliers.
- Analyse des ressources informatiques nécessaires à la transposition au sein des différents services.

### Objectifs 2020:

- Basculer tous les dossiers du Service d'Activités de Jour en format informatique en mars 2020.
- Formation de l'équipe du CPP au logiciel pendant le 1<sup>er</sup> semestre 2020.
- Formation de l'équipe de la Résidence Walferschlass au logiciel, ainsi que déploiement du dossier durant le 2<sup>ème</sup> semestre 2020.

Nadine MEDINGER,  
Directrice des services sociaux et de soins

## LA DÉMARCHE ÉTHIQUE AU TRICENTENAIRE

### Le café éthique

Proposés par les directions du Tricentenaire et de l'APEMH, les cafés éthiques ouvrent un espace et un temps de réflexion aux collaborateurs des deux associations, pour réfléchir ensemble à des questions éthiques (en lien avec l'accompagnement des usagers), et ce, dans un cadre interactif et convivial.

### Objectifs réalisés en 2019:

- Café éthique « De pädagogeschen Alldag - eng kniwwelg Erafuerderung? », modération par Karina Tänzer, psychologue (APEMH) et Liz de Pourcq, pédagogue (APEMH).

- Café éthique « Tëschemënschlech Relatiounen: vum Traatsch a Klaatsch bis bei d'Kritik! Wéi eng Plaatz huet mäi Privatliewen a mengem beruflechen Alldag? », modération par Fabienne Wiltgen, déléguée à l'expression des usagers (Tricentenaire).

### Objectifs pour 2020:

- Planification, en début d'année, des dates des cafés éthiques.
- Intégration des dates des cafés éthiques dans le calendrier prévisionnel des formations et dans l'agenda du 360°.

## Le comité d'éthique

Le comité d'éthique a pour objectif d'émettre un avis sur des questions et dilemmes éthiques liés à la qualité de vie et de travail, à l'ensemble des bénéficiaires, professionnels et bénévoles du Tricentenaire.

### Objectifs réalisés en 2019:

- Réunions en janvier et en juin, rapports confidentiels établis.
- Réponses apportées à sept saisines.
- Aide à la rédaction de demandes de saisine.

### Objectifs pour 2020:

- Poursuite du développement de notre stratégie de communication, notamment lors des réunions pluridisciplinaires et des conseils des résidents et d'usagers.
- Planification des réunions.
- Réception, analyse et réponse aux demandes de saisine.
- Développement de nos réflexions dans le cadre de thématiques générales.

Une évaluation de la démarche éthique est également prévue pour 2020. Il s'agit, dans un premier temps, de réaliser un état des lieux, afin d'identifier les points d'amélioration et, ainsi, mettre en place des actions correctives. Cette analyse ainsi que les différentes actions de communication ont pour objectifs d'implémenter davantage une culture du questionnement éthique au sein des pratiques professionnelles, et aussi, de rendre ces dispositifs plus visibles au sein de l'organisation.

Christiane RONKAR,  
Chargée de projets

## GROUP DE TRAVAIL EXTERNE – TROUBLES DU COMPORTEMENT (GTTC)

L'année 2019 a vu la tenue de quatre réunions du G.T.T.C. : les 15 mars, 5 juillet, 13 septembre et 29 novembre. Les rencontres de ce groupe de travail, supervisées par Monsieur Johan de Groef et coordonnées par Monsieur Laurent Mersch, ont pour objectif un échange d'expériences et de connaissances à travers, et suite, à la présentation d'études de cas concrets relatives à des personnes faisant face à des troubles du comportement. Douze institutions sont actuellement parties prenantes de ce groupe de travail : Alive plus asbl, APEMH, Autisme asbl, CHNP – De Park, Elisabeth-Behennerte-beräich, Fondation Autisme, Fondation Kräizbierg, Ligue HMC asbl, Op der Schock asbl, Tricentenaire asbl, Coopérations asbl et MSL.

Les quatre rencontres menées en 2019 ont permis aux représentants des CHNP De Park, Coopérations asbl, APEMH et Autisme Luxembourg, de partager, anonymement, des données permettant à tous la compréhension des aspects multifactoriels en présence, l'analyse de ceux-ci et la proposition de pistes d'action concrètes, réalisables et réalisables, afin de tenter de diminuer la charge problématique vécue par chaque usager et son entourage, confrontés à ces situations. 2019 représentait également la première année où, lors de chaque séance, un temps beaucoup plus large fut consacré à la reprise de situations antérieures. Cet espace plus large d'échanges permet une analyse des effets des mises en application des propositions d'intervention exprimées en séance précédente. Il ouvre également une porte plus grande vers l'expression des leviers perçus et difficultés rencontrées, permettant à chacun de prendre la mesure de nos interventions quotidiennes, d'en affiner la prise de recul et ainsi de faire progresser le ciblage de nos pratiques.

Une nouvelle participation active du Tricentenaire à travers la présentation anonyme d'une situation est d'ores et déjà prévue pour le vendredi 23 octobre 2020. Gageons que cette situation sera le reflet profond de l'accompagnement qualitatif permanent des usagers, dans une attention multidisciplinaire à participer à leur évolution, intégration et épanouissement.

Catherine LAMY,  
Psychologue-Orthopédagogue

## PROJET DE SERVICE D'HÉBERGEMENT - HEISDORF 2

*Ce projet sera subsidié à 70% par le Ministère de la Famille et de l'Intégration.*

### Le projet prévoit un :

- service d'hébergement pour 5 groupes de vie de 8 personnes en situation de handicap physique, soit 40 lits ;
- service d'activités de jour pour 20 enfants et jeunes adultes en situation de handicap.

**2019:** Le Ministère de la Famille et de l'Intégration a validé l'avant-projet détaillé. Le Conseil de gouvernement a approuvé le 20 décembre 2019 « le projet de convention entre l'État et l'a.s.b.l "Tricentenaire" relative à la participation financière de l'État à la construction et à l'équipement d'un foyer d'hébergement et d'un service d'activités de jour pour personnes en situation de handicap physique et/ou mental à Heisdorf ».

Les travaux de démolition de la maison unifamiliale de la Congrégation de la Doctrine Chrétienne pour la préparation du terrain ont débuté au mois de décembre.

Elisabete NOBREGA, Directrice des services d'hébergement et des services d'activités de jour

## LE PROJET CAFÉ PROMMENSCHENKEL À PRETTINGEN

Ce projet novateur de la commune de Lintgen et du groupe Tricentenaire est soutenu par le Ministère de la Famille et de l'Intégration et le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire.

L'ambition du projet consiste à faire revivre le centre du village de Prettingen, tout en occupant plus de 35 travailleurs en situation de handicap et leurs encadrants.

Le projet prévoit, entre autres, une micro-brasserie, un atelier cycles et de la restauration.

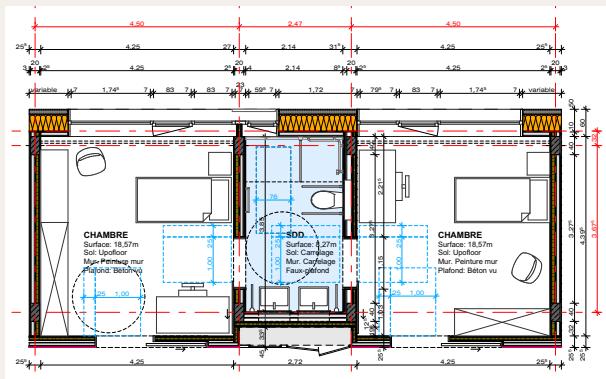
Le projet sera basé sur les principes de l'économie circulaire : la bière y sera brassée avec des ingrédients issus de pains recyclés, qui seront séchés au four solitaire, broyés et utilisés pour la fermentation de la bière. Le brai servira ensuite à la culture de champignons et à la fabrication de biscuits apéritifs, le reste étant distribué comme aliments pour le bétail voisin.

L'avant-projet sommaire est en cours de finalisation.

Christophe LESUISSE,  
Directeur général



Projet de service d'hébergement Heisdorf 2 - COEBA Architectes



Projet Heisdorf 2 COEBA Architectes



Démolition de la maison unifamiliale de la Congrégation de la Doctrine Chrétienne pour la préparation du terrain



Projet Café Prommenschenkel à Prettingen - M3 Architectes

## PROJEKTE IM PFLEGEBEREICH

### Pflegekonzepte

Die Mitglieder des Pflegebereiches haben, gemäß der Großherzoglichen Verordnung für Krankenpflegeberufe, unter anderem die Gesundheit (körperliche, geistige, psychische und soziale) zu schützen, sie zu erhalten, wiederherzustellen und zu fördern.

All unsere Pflegeprojekte und -konzepte sind darauf ausgerichtet diesem Auftrag nachzukommen, zum Wohlbefinden und Schutze unserer Bewohner und Nutzer.

Nachfolgend werden die Konzepte vorgestellt, an denen wir 2019 gearbeitet haben.

### Schmerzmanagement

Schmerzen haben einen großen Einfluss auf die Lebensqualität, daher ist es von großer Wichtigkeit schnell und adäquat auf Schmerzen zu agieren. Seit 2016 wird aktiv an der Verbesserung der Begleitung von Nutzern mit Schmerzen gearbeitet.

Die Begleitung der Nutzer in der Verarbeitung und Behandlung ihrer Schmerzen sowie die Unterstützung des Teams in der Begleitung der Nutzer mit Schmerzen sind Kernaufgaben des internen Schmerzmanagements.

Schmerzmanagement heißt Schmerzen erkennen, evaluieren, dementsprechend schmerzlindernde Maßnahmen anbieten und diese nach einer angemessenen Zeit erneut evaluieren.

**2019** wurde die interne eindimensionale Schmerzskala in die Begleitung der Nutzer eingeführt. Die Pflegeprotokolle Schmerz - *Informationen und Schmerz - Identifikation und Evaluierung* wurden fertiggestellt und in verschiedenen Teamversammlungen, mit der internen Schmerzskala und der BESD-Skala (Fremdeinschätzungsinstrument) vorgestellt.

**Seit 2019** nehmen Mitarbeiter der APEMH an den Schulungen *Schmerzen im alltäglichen Leben* teil. Zwei Schulungen zum Thema Schmerz haben für unsere Therapeuten stattgefunden. Das Begleitpersonal nimmt weiterhin an den Schulungen *Schmerzen im alltäglichen Leben* teil. Die Gesundheits- und Krankenpfleger werden in der Fortbildung *Schmerzmanagement* spezifischer in der Wirkung, Nebenwirkung und Wechselwirkung der Schmerzmedikation, sowie in der Evaluierung von Schmerzen bei Nutzern, die ihre Schmerzen nicht ausdrücken können, geschult.

### Ziele für 2020:

- Fertigstellen der Übersetzung der Schulungsunterlagen in die französische Sprache
- Erstellen eines Pflegeprotokolls Schmerzlindernde Maßnahmen in Zusammenarbeit mit dem Hausarzt
- Erstellen einer Informationsbroschüre zum Thema Schmerz für die Nutzer und ihre Angehörigen
- Für die Begleitteams, die noch keine Einweisung in die Handhabung der Schmerzevaluierungsinstrumente erhalten haben, Schulungen durchführen
- Erschaffen einer Arbeitsgruppe Schmerzmanagement, mit dem Ziel: Qualitätssteigerung in der alltäglichen Begleitung der Nutzer. Dadurch kann ihnen, bei Bedarf, ein individuell angepasstes Schmerzmanagement durch spezialisiertes Pflegepersonal angeboten werden. Die Mitglieder der Arbeitsgruppe besprechen schwierige Schmerzsituationen der Nutzer. Jedes Mitglied fungiert an seinem Arbeitsort, als Ansprechpartner für Nutzer, Familie und Kollegen.

Patricia NOEL, Teamleiterin des Pflegeteams  
Résidence Nico Kremer, Pain Nurse, BScN

### Qualitätsindikator Dekubitus - Planung und Umsetzung einer nationalen Vorgabe

Mit dem großherzoglichen Erlass vom 13. Dezember 2017, zur Festlegung des Inhalts der Pflegedokumentation und der Qualitätsindikatoren in der Pflege, wurde ein wichtiger Meilenstein zur Sicherung der Qualität in der Begleitung von Menschen mit einem täglichen Pflegebedarf gelegt. Um deren praktische Umsetzung zu erreichen, haben sich die Anbieter der ambulanten und stationären Langzeitversorgung in Luxemburg, unter Leitung der COPAS, in Arbeitsgruppen zusammengesetzt.

Das Tricentenaire wurde in diesen Arbeitsgruppen durch seine Pflege-Experten zu den verschiedenen Themen vertreten. Im Rahmen der Wundprävention, worunter der Qualitätsindikator Dekubitus fällt, wurde diese Aufgabe vom hausinternen Wundexperten wahrgenommen.

In diesen Treffen wurde sich darüber ausgetauscht, was die einzelnen Institutionen zur Dekubitusprävention und -Behandlung schon unternehmen. Dann wurde vereinbart, was alle Anbieter in Zukunft umsetzen können, um den Qualitätsindikator Dekubitus zu erfassen. Hierbei wurde darauf geachtet, dass es Maßnahmen sein müssen, die jede Institution auch tatsächlich umsetzen kann.

Die dort beschlossenen Maßnahmen wurden von der COPAS zusammengefasst und mit der "Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance", (AEC) besprochen. Die AEC ist für die Beurteilung und Kontrolle von Leistungen der Pflegeversicherung zuständig. Dazu gehört auch die Überwachung der Dienstleistungsqualität für die pflegebedürftigen Personen und somit auch die Qualitätskontrolle der geleisteten Pflege der Institutionen in Luxemburg.

Hier wurde sich darauf geeinigt, dass zunächst zweimal im Jahr Dekubitus erfasst werden. Jede Einrichtung sammelt und übermittelt, an den zwei festgelegten Stichtagen, alle Fälle von Dekubitus (I. bis IV. Kategorie). Dabei möchte die AEC nur die Leistungsempfänger der Pflegeversicherung mit einem Dekubitus erfasst haben. Der erste Stichtag wurde für den 21. Januar 2020 festgesetzt. Ein weiterer Termin wird im Laufe des Jahres 2020 erfolgen. Danach wird gemeinsam mit der COPAS beurteilt, wie die Umsetzung gelungen ist und ob dieses Vorgehen in Zukunft weiterhin sinnvoll ist oder eventuelle Anpassungen erforderlich sind.

Im Tricentenaire wird die Anzahl der Fälle von Dekubitus bereits seit 2014 erfasst. Im Rahmen der veränderten Anforderungen, diese Zahlen nun an die AEC zu übermitteln, wird ein zentrales Meldesystem über die Software Smartsheet® entwickelt. Künftig sollen dort dann alle Krankenpflegkräfte, ihre Fälle von Dekubitus ab der Kategorie I eintragen. Geplant sind hierfür kurze praktische Einführungs- und Anleitungsveranstaltungen, die eine Ergänzung zu den regelmäßig stattfindenden internen Fortbildungen (Dekubitusprophylaxe Modul I und II) darstellen. Sehr wichtig ist, dass **alle** neu entdeckten Fälle oder der Verdacht auf einen Dekubitus oder andere Wunden immer sofort dokumentiert und gemeldet werden müssen. Unabhängig davon, ob es sich um einen festgelegten Stichprobentag für die Übermittlung an die AEC handelt oder um Leistungsempfänger der Pflegeversicherung.

René SCHIRRA, Gesundheits- und Krankenpfleger  
Wundexperte ICW®, Bachelor of Arts der Pflegewissenschaft

## Komplementäre Methoden

### Brauchen wir komplementäre Methoden wie zum Beispiel Aromapflege oder Basale Stimulation?

Ja, weil es die Bereiche Prophylaxe, Pflege und Gesunderhaltung in sich vereint.

Ja, weil es wunderbar auf die Psyche wirkt, umso Körper und Geist zu vereinen.

Ja, weil es die Individualität des Einzelnen respektiert.

Ja, weil es eigenverantwortliche Pflege und Begleitung ermöglicht und mit vielen Konzepten kombinierbar ist.

### Was würde der Bewohner für sich tun, wenn er es könnte?

Um diese Frage zu beantworten ist es wichtig, einen Schritt zurückzugehen, um mit ein wenig Abstand die Situation zu betrachten.

Dem Bewohner Gutes tun, indem man die erstaunlichen und vielfältigen Mittel der komplementären Methoden richtig nutzt, war im vergangenen Jahr und ist uns auch in Zukunft ein Hauptanliegen.

Auf Anfrage von Mitarbeitern wurden, in Zusammenarbeit mit den Bewohnern und dem Begleitpersonal, unterschiedliche Methoden ausprobiert. So konnten sie, zum Beispiel bei Unruhe, Schmerzen oder Schlafproblemen, direkt von den Möglichkeiten der Konzepte profitieren.

In den einzelnen Häusern wurden für interessierte Bewohner **Work-Shops**, unterstützt durch angepasste Kommunikationsmittel, wie zum Beispiel Piktogramme, Fotos, Texte, die leicht zu lesen und zu verstehen sind, organisiert. Inhalt der Work-Shops waren: die Möglichkeiten der komplementären Methoden, praktische Anwendungs- tests und Herstellung von individuellen Mischungen.

2019 haben wir außerdem in der **internen Arbeitsgruppe**, mit multidisziplinären Vertretern der einzelnen Häuser, an gezielten Themen gearbeitet: Herstellung von Grundmischungen, Dokumentation der Sinnesreize, Erlernen der Techniken, atemstimulierende Einreibung, Körperstreichungen und Mundpflege.

Ebenso wurde das Informationsheft über die Aromapflege, in leicht lesbarer und verständlicher Sprache, abgeschlossen und mit der Ausarbeitung zur Erklärung der basalen Stimulation begonnen.

#### Ziele für 2020:

- Aromapflege - interne Vertiefungslehrgänge
- Basale Stimulation, in französischer Sprache, externe Fortbildung, in Zusammenarbeit mit Omega 90
- Weiterführung der Arbeitsgruppe mit aktuellen Themen aus dem Begleitalltag.

#### Weiterhin:

- Unterstützung der Ansprechpartner in den einzelnen Häusern
- Beratung und Situationsanalysen bei den Bewohnern
- Verwaltung der Bestellungen und Materialien.

## Palliative Begleitung – das Recht auf Information

Bei der palliativen Begleitung ist ein wichtiger Punkt, das Recht auf Informationen und somit das Recht die Wahrheit zu erfahren.

Dieses Recht beinhaltet für uns den Anspruch, Informationen verstehen zu können, sowie die Unterstützung beim Verarbeiten dieser Informationen.

In diesem Sinne haben wir uns im Jahre 2019 engagiert, um schwierige Themen in Bezug auf Gesundheit und Krankheit zu erklären. Damit konnten wir dem Bewohner die Möglichkeit auf Selbstbestimmung geben.

Über den eigenen Körper und alle dazugehörigen Informationen Bescheid zu wissen, ist eine Grundvoraussetzung, um selbst bei wichtigen Fragen mitentscheiden zu können.

**Unwissenheit bringt Unsicherheit**, und diese wollen wir dem Bewohner unbedingt ersparen.

Die Unsicherheit betrifft den Bewohner und sein Umfeld, jedoch auch das Personal und erschwert die Begleitung in einem schwierigen Zeitraum.

Gut gemeinter Schutz vor Informationen hilft meistens nicht, sondern bringt den Bewohner in Zwiespalt. Menschen sind feinfühlig und merken selbst, wenn etwas nicht stimmt. Das Verheimlichen bringt Beziehungen ins Ungleichgewicht.

Mit einer angepassten Kommunikation, die leicht lesbar und verständlich ist, unterstützt durch Bilder und/oder Piktogramme, ermöglichen wir den Bewohner das Recht auf begreifliche Informationen.

Die interne multidisziplinäre Zusammenarbeit, der Austausch mit den behandelnden Ärzten und Spezialisten spielen auch hierbei eine entscheidende Rolle. Eine einheitlich vereinfachte Sprache und kohärente Informationsweitergabe ist wichtig, um so die qualitative Begleitung von Bewohnern zu gewährleisten.

### Zusätzliche Punkte:

- Entwicklung von themenbezogenen Piktogrammen
- Abschluss der internen Pflegeprotokolle über palliative Begleitung.

### 2020 Weiterverfolgung der Ziele:

Dem Bewohner das Recht auf Information zu geben und die Möglichkeit seinen Willen festzuhalten.

Ebenso Unterstützung des multidisziplinären Teams bei der palliativen Begleitung der Bewohner.

Wie 2019 diskutiert, in Zusammenarbeit mit Omega 90, eine Basis-Fortbildung in palliativer Begleitung anbieten.

Jenny WEYLAND,  
Référente en soins palliatifs et soins complémentaires

## Händehygiene im Tricentenaire

Neben unseren üblichen internen Fortbildungsveranstaltungen über präventive Hygienemaßnahmen zum Schutze unserer Bewohner, Nutzer, Besucher sowie auch zum Eigenschutz der Mitarbeiter, haben wir im Mai 2019 in der Arbeitsgruppe Hygiene, einen Fragebogen der Firma Hartmann (Bode-Chemie), zum Thema Händehygiene überarbeitet, und diesen von einem Großteil unserer Begleitteams ausfüllen lassen.

### Zusammenfassung der Befragung:

**Zu Frage 1:** Wie beurteilen Sie das Hygiene-Verhalten im Tricentenaire?

Die Hände werden noch zu wenig desinfiziert.

**Zu Frage 2:** Wie oft desinfizieren wir unsere Hände pro Schicht (pro Person)?

20 Mitarbeiter haben geantwortet: 1 – 10x

22 Mitarbeiter haben geantwortet: 11 – 41x

29 Mitarbeiter haben geantwortet: 41 – 100x

**Zu Frage 3:** Woran liegt es Ihrer Meinung nach, wenn eine erfolgreiche Händedesinfektion unterbleibt?

Unzureichendes Wissen, Hautirritationen, Unterschätzung von Infektionsrisiken, Vergesslichkeit.

**Zu Frage 4:** Welche Maßnahmen wünschen Sie sich zur besseren Umsetzung einer korrekten Händedesinfektion? Verfügbarkeit und Qualität von Händedesinfektionsmitteln, Schulungen, Vorbildfunktionen, Rückmeldung über das Händehygiene-Verhalten.

**Zu Frage 5:** Welche Probleme bei der Anwendung von Händedesinfektionsmitteln haben Sie schon bei sich oder anderen festgestellt?

Kaum Probleme, jedoch Unsicherheit in Bezug auf das Einhalten der Einwirkzeit.

**Zu Frage 6:** Was würde Ihrer Meinung nach zu einem besseren Händehygiene-Verhalten beitragen?

Angenehmere Produkte, Rückmeldungen über das Händehygiene-Verhalten, Nutzer in die Händehygiene mit-einbeziehen.

### 2020 unsere Ziele:

#### Fortbildungen:

Basis-Hygienemaßnahmen (Modul I)

3 Termine sind geplant

Infektionsprävention (Modul II)

3 Termine sind geplant

Händehygiene, Arbeitskleidung...

1 x pro Jahr Auffrischung in den Teamversammlungen

HACCP „Hazard Analysis Critical Control Points“ (Gefahrenanalyse und Kontrolle kritischer Punkte im Küchenbereich) – Auffrischung für das Küchenteam.

## **Arbeitsgruppen:**

Trainer für Händehygiene weiterführen und Aktionen zum 5.5.2020, internationaler Tag der Händehygiene, planen und durchführen

Hygienestandards - weiter erarbeiten und überarbeiten (Arbeitsgruppe – Pflegeprotokolle).

Rosemarie GRÜN,  
stellvertretende Heimdirektorin

## **Pflegeprotokolle**

Pflegeprotokolle dienen der Qualitätssicherung. Sie stellen für die Mitarbeiter ein Hilfsmittel dar, damit sie in bestimmten Situationen schnell auf Fachinformationen zurückgreifen können. Sie beschreiben Vorgehensweisen, z.B. Pflegetechniken, wie Injektionsformen oder sie geben uns Hintergrundinformationen, wie z.B. wie gehe ich mit Menschen um, die an akuten oder chronischen Schmerzen leiden. Da Pflegeprotokolle von der Arbeitsgruppe „Protocoles de soins“ erarbeitet und validiert, von der Heimdirektion und bei Bedarf von Fachkräften, wie z.B. einem Mediziner, vor der Veröffentlichung genehmigt werden, legen sie für die Mitarbeiter gleichzeitig auch deren Handlungsspielraum fest.

### **2019 haben wir folgende Pflegeprotokolle veröffentlicht:**

Protokolle, die unter ärztlicher Verantwortung stehen:

- Blasenkatheter - Legen und Wechseln bei der Frau
- Blasenkatheter - Legen und Wechseln beim Mann
- Enterale Ernährung - Verabreichung von Sondenkost
- Entnahme von biologischem Probenmaterial - Kulturelle Anzucht und PCR-Untersuchungen
- Schmerz - Information
- Schmerz - Identifikation und Evaluierung
- Protokolle, die unter krankenpflegerischer Verantwortung stehen
- Enterale Ernährung - Pflege und Überwachung der Sonde
- Körperpflege - Intimpflege
- Pflege bei transurethralem Blasenverweilkatheter
- Sturzprophylaxe

### **2019 haben wir folgende Pflegeprotokolle erarbeitet bzw. überarbeitet, jedoch noch nicht fertiggestellt bzw. veröffentlicht:**

Protokolle, die unter ärztlicher Verantwortung stehen:

- Blutabnahme - Kapillare
- Blutentnahme - Venös
- Freiheitsentziehende Maßnahmen
- Infektionskrankheiten - Maßnahmentabelle

- Medikamentenverwaltung
- Umgang mit Opioiden
- Parasiten - Pedikulose-Befall von Kopf-, Filz- oder Kleiderläusen
- Probeentnahme Urin - Katheterurin
- Probeentnahme Urin - Spontanurin-Mittelstrahlurin
- Probeentnahme Stuhl
- Verbandwechsel
- Venenkompression - Antithrombosestrümpfe
- Was tun bei Verbrennung

Protokolle, die unter krankenpflegerischer Verantwortung stehen:

- Aromapflege - Richtlinien zur Handhabung
- Aromapflege - Information
- Aromapflege - Raumbeduftung mit Aroma Diffusor
- Aromapflege - Herstellung von Badezusätzen
- Aromapflege - Mischung von Körperöl mit ätherischen Ölen
- Basale Kommunikation - Atemstimulierende Einreibung (ASE)
- Anlegen der Venenkompression - Kompressionsverband
- Dekubitusprophylaxe
- Körperpflege - Mundpflege
- Körperpflege - Spezielle Mundpflege
- Pflege bei suprapubischem Blasenkatheter

### **Ziel für 2020 ist:**

Die noch nicht fertiggestellten bzw. noch nicht veröffentlichten Pflegeprotokolle abschließen und veröffentlichen. Die noch nicht überarbeiteten „alten“ Protokolle aktualisieren.

Neu hinzukommen werden, in Zusammenarbeit mit unserer Ergotherapie, Pflegeprotokolle zum Thema Schluckprobleme und Essen anreichen.

Rosemarie GRÜN,  
stellvertretende Heimdirektorin



## LES COLLOQUES, SÉMINAIRES ET VISITES

Participation de Monsieur Christophe Lesuisse à la conférence - Lancement du nouveau Plan d'action national « **Promotion de la santé affective et sexuelle** » par Étienne Schneider, Vice-Premier Ministre, Ministre de la Santé, Claude Meisch, Ministre de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse, Corinne Cahen, Ministre de la Famille et de l'Intégration, et Taina Bofferding, Ministre de l'Égalité entre les femmes et les hommes, le 26 février 2019 à l'Université à Walferdange.

**ANDICAT** - Rencontres nationales 2019 : séminaire à Paris, les 14 et 15 mars 2019, auquel Monsieur Jérôme Colson et Monsieur Christophe Lesuisse ont participé.

Participation des membres de la Direction, des Equipes et des Résidents à l'« **Élaboration du nouveau Plan d'action** national de mise en œuvre de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (2019-2024) » - au Centre Culturel de Bonnevoie, le 26 mars 2019 avec le Ministère de la Famille et de l'Intégration.

Partenaire **ARFIE** - Visite des structures auprès de « Amadip Esment Fundaciò » à Majorque du 3 avril au 5 avril 2019. Participation de Madame Nicole Scheer, Madame Christiane Ronkar et Monsieur Christophe Lesuisse.

Dans le cadre de la **Journée de la solidarité**, dédiée cette année aux personnes en situation de handicap, les élèves des classes 4C du Lycée Classique de Diekirch ont participé à une table ronde avec des représentants de différentes organisations luxembourgeoises, le 24 mai 2019. Madame Laura Veneziani a représenté le Tricentenaire.

**EAMHID** : Congrès de l'Association européenne pour la santé mentale dans le handicap intellectuel à Barcelone du 23 mai jusqu'au 25 mai soutenu par l'ASIN. Madame Nadine Medinger, Madame Elisabete Nobrega, Madame Carole Gils et Monsieur Christophe Lesuisse ont participé à ce Congrès. L'Assemblée Générale ARFIE a aussi eu lieu.

Madame Laura Veneziani a participé à la « **Soirée de l'engagement** » organisée par le Service National de la Jeunesse (SNJ) au Forum Geeseknäppchen, le 3 juillet 2019.

**Les Genêts d'Or** - Dans le cadre d'un projet européen, le Tricentenaire a accueilli, avec l'APEMH, du 18 au 21 novembre et du 9 au 13 décembre, deux groupes de professionnels issus du partenaire ARFIE « Les Genêts d'Or » pour un échange de pratiques.

Madame Nadine Medinger a participé au Colloque, organisé par la „**Stiftung Hëllef Doheem**“, dans le cadre de leur 20<sup>e</sup> anniversaire, qui abordait le sujet „*Ambulante Pflege im Spannungsfeld zwischen wachsenden Anforderungen und Worklife-Balance der Pflegenden*“, le 21 novembre 2019 à l'Hôtel Alvisse.

Madame Laura Veneziani a participé à une mobilité à Bologne du 2 au 5 décembre 2019 dans le cadre du **Projet ValoEmp -ARFIE**. Ce projet a vu le jour suite au Congrès Handicap&Emploi en 2017, où plusieurs organisations ont souhaité développer leurs connaissances des systèmes d'emploi pour les personnes en situation de handicap des différents pays. Ce voyage à Bologne a été une belle opportunité pour échanger sur les pratiques d'inclusion des personnes en situation de handicap.

**NOS MISSIONS CONSISTENT  
AUSSI À INFORMER, SENSIBILISER,  
ÉCHANGER, À PARTICIPER,  
ENSEMBLE, ET À S'AMUSER.**

## LES SÉANCES D'INFORMATIONS

Le Tricentenaire a participé à la **Journée « Job Time »** – journée de sensibilisation au monde du travail et aux divers métiers, pour étudiants de l'école Sainte Sophie, le 25 janvier 2019.

Madame Laurence Schwachtgen a participé à la « **Campagne d'information et de sensibilisation sur les professions du secteur social et des aides et soins** » organisé par la COPAS, le 13 mars 2019 au Lycée Technique pour Professions de Santé à Warken et le 18 mars 2019 au Lycée Technique pour Professions de Santé à Luxembourg-Ville.

**Rencontre étudiant(e)s - employeurs** lors de la journée « **Fit for work** » au Lycée Technique pour Professions Éducatives et Sociales, le 29 mars 2019.

« **Tag der Barrierefreiheit - barrierefreier Zugang zur Natur / Journée pour tous - accès à la nature pour tous** » les 10 et 11 mai 2019 au lac d'Echternach.

**JP Morgan Semaine de volontariat** - Présentation du Tricentenaire, le 17 mai 2019 par Madame Danielle Petersch.

Journée de sensibilisation afin de porter l'attention sur les transports et les déplacements accessibles et sécurisés pour tous : « **Safe walking, cycling, wheeling - Inclusion et mobilité pour tous** » au pôle d'échange Pfaffenthal-Kirchberg dans le cadre de la semaine européenne de la mobilité, le 19 septembre 2019.

## DIE KNUPPERTEN 2019

Anfang des Jahres wird ein neues Mitglied aus dem Foyer Emile Künsch bei den Knupperten aufgenommen. Ende des Jahres zieht sie in die Résidence Nico Kremer. Mit nun 13 „Knupperten“ (2 Bewohner und 1 Mitarbeiter des Foyer Emile Künsch – Walferdange, 2 Bewohner und 1 Mitarbeiter der Résidence Nico Kremer – Heisdorf, 4 Bewohner und 2 Mitarbeiter der Résidence A Pultz – Prettingen, sowie 1 Bewohnerin einer externen Wohnstruktur) wird auch in diesem Jahr wieder die Reise nach Neuerburg ins EUVEA-Hotel angetreten. Dort ändern und erweitern wir unser musikalisches Programm, und versuchen damit auf die Wünsche und Vorstellungen aller Gruppenmitglieder einzugehen. Die Musikauswahl, besonders die der neueren Mitglieder, wird zusehends moderner, und wir benötigen diese drei Tage des intensiven Probens, um die Lieder mit unseren Möglichkeiten und Instrumenten umzusetzen. Die Knupperten spielen ein externes Konzert am 1. Juni zum Familientag in Duedelange und diverse interne Konzerte:

Die Feier zum 60. Geburtstag eines Gruppenmitglieds der Résidence A Pultz am 25. Mai. Die Hauskirmes des Tricentenaire am 16. Juni, wo wir morgens zur Messe durch die Teamleiterin des Pavillon Heisdorf gesanglich unterstützt werden. Nachmittags begleiten zwei externe Musiker unser Konzert instrumental. Unser musikalisches Jahr beenden wir mit dem Adventskonzert „Kaffistuff“ in der Résidence Nico Kremer am 30. November 2019.

Für das Jahr 2020 wünschen wir uns für unsere Knupperten noch mehr Möglichkeiten, ihr Können und ihren Spaß an der Musik zu präsentieren.

Sandra LICHTER, Erzieherin  
Kerstin LEMPGES, Erzieherin

Adventskonzert der Knupperten



## DAS MUSIKPROJEKT IM TRICENTENAIRE

Der Grundgedanke unseres Musikprojektes ist: « Die Musik drückt das aus, was nicht gesagt werden kann und worüber zu schweigen unmöglich ist ».

Das Musikprojekt wird seit Juli 2015 monatlich für die Residence Nico Kremer, den Pavillon Heisdorf und die Residence A Pultz angeboten.

Ziel des Projektes ist es, gemeinsam zu musizieren, dabei Spaß und Lebensfreude zu empfinden.

**Die Menschen sollen durch verschiedene musikalische Themen Erinnerungen in sich wachrufen können, sich durch Musik ausdrücken, verschiedene Rhythmusinstrumente kennenlernen und erproben und sich durch Musizieren oder aktives Zuhören einer Gruppe zugehörig fühlen.**

Unser Projekt findet jeden ersten Donnerstag im Monat statt. So können interessierte Bewohner teilnehmen, welche an anderen Tagen auf der Arbeit sind oder an anderen Aktivitäten teilnehmen.

Um 9.00 Uhr beginnen wir in Prettingen mit den Vorbereitungen. Wir bereiten neue Lieder vor, die von den Teilnehmern gewünscht wurden. Wir suchen nach dem Text und den Noten. Wir schreiben das Lied auf die Tonart, in der wir es mit unseren Stimmen wiedergeben können. Wir machen die Kopien für die Gruppen. Um 10.15 Uhr treffen wir uns mit den Bewohnern in ihrem Gruppenraum. Wir musizieren dann bis 11.45 Uhr.

Die Zeit von 12-14 Uhr nutzen wir, um die neuen Lieder in die Hefte einzufügen und zu nummerieren. Wir suchen bereits wieder neue Wünsche heraus und bereiten sie vor. Um 14.15 Uhr treffen wir uns mit den Bewohnern im Gruppenraum. Die Teilnehmerzahl variiert während dem Musizieren, je nachdem, wie viele Bewohner noch in Therapien gehen, oder von dort kommen. Aus dem Pavillon Heisdorf nehmen 3-4 Bewohner teil.

Seit Mitte 2018 bieten wir in den Gruppen ein Mikrofon an. Wer möchte, kann sein Lieblingslied für alle laut vortragen. Diese Möglichkeit wird immer häufiger genutzt. Die Teilnehmer zeigen offen ihren Spaß am Musizieren. Sie zeigen Mut, sich dabei einzubringen. Sie geben ihre Vorlieben preis und merken an, wenn ihnen etwas nicht gefällt.

**ZIEL DES PROJEKTES IST ES,  
GEMEINSAM ZU MUSIZIEREN,  
DABEI SPASS UND LEBENSFREUDE  
ZU EMPFINDEN.**

Besonders in der Résidence Nico Kremer fällt uns auf, dass trotz dem Wechsel zwischen Therapien, anderen Tätigkeiten und der Musikaktivität, oft die gleichen Bewohner an der Aktivität teilnehmen. Einige halten sich eher im Hintergrund auf. Sie beteiligen sich nicht aktiv, scheinen aber doch gerne dabei zu sein.

**Das Musikprojekt hat in beiden Häusern mittlerweile seinen Platz.** Wir werden stets mit Freude empfangen. Am Ende der Aktivität möchten die Teilnehmer schon das Datum für den nächsten Monat wissen.

2019 haben wir ein „Musik-Projekt-Buch“ erstellt. Es beinhaltet die Sammlung aller bisher gewünschten Lieder. Die Bindung durch einzelne Ringe ermöglicht vielen Teilnehmern, die plastifizierten Seiten selbst umzublättern. Das Buch kann so auch ständig erweitert werden.

Sandra LICHTER, Erzieherin  
Kerstin LEMPGES, Erzieherin

# LES PARTENARIATS ET REPRÉSENTATIONS DU TRICENTENAIRE

Partenaires	Représentants Tricentenaire	Fonction
<b>PARTENARIAT AVEC NOS MINISTÈRES DE TUTELLE ET AVEC NOS FINANCEURS</b>		
Ministère de la Famille et de l'Intégration	Marie Anne RODESCH-HENGESCH	-
Plateforme de coopération	Sr Jeanne LEYDER Christophe LESUISSE Eric BERTEMES Nadine MEDINGER Elisabete NOBREGA Laura VENEZIANI Valérie REUMONT Christine DA SILVA	- - - - - - - - -
Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie solidaire	Christophe LESUISSE Eric BERTEMES Jean-Claude JACOBY Jérôme COLSON	- - - -
Ministère de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse <i>Le Tricentenaire a été agréé pour organiser des cours de formation professionnelle continue par arrêté ministériel du 13/12/06, publié au mémorial b - N°2 du 11/01/07. N° d'agrément A257/07.</i>	Nadine MEDINGER	-
Caisse Nationale de la Santé - CNS	Nadine MEDINGER Christophe LESUISSE	-
Ministère de la Sécurité Sociale	Christophe LESUISSE	-
<b>PARTENAIRES DIRECTS</b>		
Apemh-Tricentenaire	Mathias SCHILTZ Comité de direction	-
Ateliers du Tricentenaire S.C.	Jean-Claude JACOBY Eric BERTEMES Christophe LESUISSE	Président Administrateur Délégué Administrateur Délégué
FAL	Nadine MEDINGER	-
Chocolats du Cœur Sàrl	Sr Danièle FALTZ Christophe LESUISSE Eric BERTEMES	Gérante technique Gérant administratif Gérant administratif
La Cordée	Christophe LESUISSE	Administrateur et trésorier
MAREDOC	Christophe LESUISSE	Partenariat
TRIDOC S.A.	Sr Danièle FALTZ Christophe LESUISSE Lucien GEHL	Présidente Administrateur Délégué -
Walferschlass S.A.	Christophe LESUISSE Mathias SCHILTZ Sr Danièle FALTZ	Administrateur Délégué - -

Partenaires	Représentants Tricentenaire	Fonction
<b>PARTENAIRES NATIONAUX</b>		
ASIN CA	Marie Anne RODESCH-HENGESCH Christophe LESUISSE	<i>Vice-présidente</i> -
COPAS BEX & CA	Christophe LESUISSE	<i>Administrateur</i>
COPAS CT Ethique	Laura VENEZIANI	-
COPAS CT Qualité	Christophe LESUISSE	-
FEDAS BEX et CA	Christophe LESUISSE	<i>Administrateur</i>
FEDAS COCO Handicap	Christophe LESUISSE Elisabete NOBREGA	- -
FEDAS Plate-forme Handicap	Christophe LESUISSE Nadine MEDINGER Elisabete NOBREGA Laura VENEZIANI	- - - -
FEDAS Ateliers Protégés	Eric BERTEMES Christophe LESUISSE Jérôme COLSON	- - -
FEDAS CT Finance	Eric BERTEMES	-
FEDAS - COPIL ASP	Elisabete NOBREGA Christophe LESUISSE	- -
FEDAS CT Prestation	Elisabete NOBREGA	<i>Coordinatrice</i>
FEDAS GT Troubles de comportement	Catherine LAMY	-
FEDAS GT Agrément	Christophe LESUISSE	-
FEDAS GT Ressources humaines	Estelle BACHER	-
ENAT	Danielle PETESCH	-
HR One Luxembourg	Estelle BACHER	-
Info Handicap	Nadine MEDINGER	<i>Administrateur</i>
MEGA	Laura VENEZIANI	-
MLQE - Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité	Jean-Claude BIVER Aline MAHOUT	- -
PASC CA	Christophe LESUISSE Nadine MEDINGER	<i>Président</i> <i>Secrétaire</i>
Sozial Affair	Eric BERTEMES	-
T.A.C.S.	Christophe LESUISSE	<i>Administrateur</i>
UFEP - Comité de pilotage	Christophe LESUISSE	<i>Expert Handicap</i>
Wunnengshëllef	Valérie REUMONT	-
ProRSE	Aline MAHOUT Christophe LESUISSE	- -
<b>PARTENAIRES INTERNATIONAUX</b>		
APM Gibraltar du Nord	Christophe LESUISSE	<i>Président</i>
ARFIE	Christophe LESUISSE	<i>Membre du BEX et Trésorier</i>
ARFI	Christophe LESUISSE	<i>Membre</i>

# LA COMMUNICATION ET LES MÉDIAS

## LA COMMUNICATION INTERNE

### Le journal interne 360°

À la suite de l'enquête de satisfaction de 2001, il avait été retenu que les salariés souhaitaient un moyen de communication interne interactif concernant les informations générales.

Depuis, le 360° est publié chaque fin de mois, et ce, en langue française et allemande. Pour des raisons écologiques, la diffusion se fait par courrier interne, par courrier électronique, ainsi que par notre groupe Facebook interne Tribook.

#### Les thèmes présentés en 2019:

- festivités et actions dans le cadre du 10<sup>ème</sup> jubilé du Centre Jean Heinisch à Bissen et du service de voyages et loisirs 321 Vakanz;
- événements/ actions au sein du Tricentenaire, tels que la kermesse, light it up in blue et la fête du personnel;
- changements au niveau RH concernant les collaborateurs (arrivées, départs, retraites, mariages, naissances);
- diverses publications de différents groupes de travail interne;
- informations sur le suivi de la distinction Milieu Novateur;
- rubrique « NEWS » : informations sur des événements auxquels des collaborateurs du groupe ont participé;
- publication dans l'agenda, les événements de l'année importants pour le groupe Tricentenaire.

#### Objectifs pour 2020:

- impliquer davantage les collaborateurs dans la production des articles;
- communiquer sur les différents groupes de travail et sur les différents équipes et métiers du Tricentenaire;
- continuer la numérisation du journal.

### Tribook

Ce groupe Facebook, destiné et accessible uniquement aux collaborateurs du groupe Tricentenaire, a été mis en place sur demande de la délégation du personnel fin 2015 afin d'améliorer la communication interne et d'avoir la possibilité de se tenir informer sur les actualités et activités internes et externes. Cet accès est également disponible aux collaborateurs en situation de congés/absences de longues durées (maternité, parental, sans soldé, maladie).

#### Objectifs pour 2020:

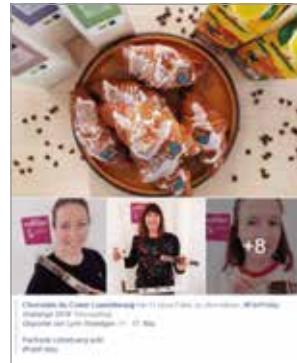
- réfléchir à l'amélioration des contenus,
- impliquer davantage la nouvelle délégation du personnel.

## COMMUNICATION EXTERNE

Le Tricentenaire continue à développer son site internet [www.tricentenaire.lu](http://www.tricentenaire.lu), sa présence sur les réseaux sociaux, tels que Facebook et LinkedIn, ainsi que sa visibilité sur d'autres sites, comme Google My Business et Youtube. Vu le départ de la chargée de communication fin 2019, l'agence de communication Picto Communication Partner a repris le volet de la communication externe pour le groupe Tricentenaire.

Via notre page Facebook, qui reste notre moyen de communication externe principal, nous avons communiqué en 2019 sur les actions suivantes :

- Les événements organisés par nos soins tels que notre traditionnel Kiermes am Tricentenaire ou la conférence organisée lors du 10<sup>ème</sup> anniversaire du service de voyages spécialisés 321 Vakanz
- La participation à des actions telles que le #FairFriday, une action de Fairtrade Lëtzburg dans le cadre de la campagne nationale de sensibilisation au commerce équitable
- Les remises de chèques
- Les excursions et vacances de notre service de voyages spécialisés 321 Vakanz



Le Tricentenaire  
sur les réseaux sociaux

- Des visites, telles que celle du Cardinal Jean-Claude Hollerich ou de l'association partenaire Les Genêts d'Or
- Le voyage au Québec pour la phase 2 du Milieu Novateur
- Les offres d'emploi
- Les modalités de professionnel dans le cadre du projet Erasmus+, les participations avec un stand à des marchés, des journées sportives, les journées mondiales, telles que la journée mondiale du handicap, Trisomie21, les offres d'emploi au niveau RH, ....

#### Le Tricentenaire est également référencé sur les sites suivants:

- [www.editus.lu](http://www.editus.lu)
- [www.ims.lu](http://www.ims.lu) -> Part & Act
- [www.philanthropie.lu](http://www.philanthropie.lu)
- [www.resolux.lu](http://www.resolux.lu)

**En 2019, le Tricentenaire était également présent dans la presse écrite:**

#### [Luxemburger Wort](#)

- 25.01.2019 16 Mitarbeiter geehrt - Personalfreier der Tricentenaire-Gruppe
- 21.06.2019 Les dames de l'Inner Wheel en visite au Centre Jean Heinisch
- 19.07.2019 E Vakanzenjob beim Tricentenaire
- 08.10.2019 Partager les joies d'anniversaire - Patrimoine Roses pour le Luxembourg soutient le Tricentenaire
- 08.10.2019 Menschen mit Behinderung unterstützen - Erlös der „Nuit du Sport“ für die AMVA und das Centre du Tricentenaire
- 12.11.2019 Reisen als Recht für alle
- 29.11.2019 De nouveaux projets en vue

#### [Infogreen.lu](#)

- 06.03.2019 La circulaire : Quand les déchets deviennent ressources
- 30.04.2019 Dossier du mois : Ready 4 diversity
- 27.05.2019 Chocolats du Cœur et miel local, un mariage orchestré par 4x3
- 10.10.2019 Faire mieux ensemble
- 05.12.2019 Une première inspirante

#### [Tageblatt](#)

- 02.12.2019 Pop-up Store eröffnet

#### [Télécran](#)

- 11.12.2019 Zum Dahinschmelzen - So lecker schmeckt Fairness

Lynn WOELDGEN,  
Chargée de communication

# LES RÉSULTATS FINANCIERS, LES RÉSULTATS DONATEURS ET DU SERVICE IMMOBILIER

## LES RÉSULTATS FINANCIERS

Cf.: Le bilan financier fait l'objet d'un document à part du rapport d'activité.

## LES RÉSULTATS DES DONATEURS

Les dons versés au Tricentenaire lors de différents évènements de la vie, tels que naissances, mariages, anniversaires, décès, ainsi que de manifestations internes et externes, sont exclusivement destinés aux actions menées en faveur des personnes en situation de handicap, afin de pouvoir développer et améliorer leur qualité de vie. Chaque année, près de 180 bénévoles s'engagent à l'occasion de notre « Kiermes ». En 2019, nous avons tiré un bilan final positif d'un bénéfice net de 22.080,06 €.

Le Tricentenaire tient à remercier, les associations, les sociétés et les personnes privées, qui, lors de divers événements, ont recommandé notre association, **en particulier**:

- Commune de Steinsel
- Commune de Hesperange
- Aide aux enfants handicapés du Grand-Duché asbl
- Patrimoine Roses pour le Luxembourg asbl
- A.C.F.L. asbl Section de Pétange
- Fabrique d'Eglise de Notre-Dame
- Fondation N. Mackel
- Fraen a Mammen Hamm
- Picto-Communication Partner s.à.r.l.
- Rotary Club Luxbg-Vallées
- Prefalux s.a.
- CforClean Sàrl
- ING Luxembourg
- Oeuvre Nationale de Secours G-D Charlotte
- Sœur Danièle FALTZ
- Madame Anny PLETSCHETTE
- Madame Christiane HALLER-FEITH
- Monsieur et Madame KOPPES-HELLERS
- Monsieur Stéphane FELIX
- Monsieur Eugene LINCKELS
- Madame Nadine MEDINGER
- Monsieur et Madame HAMEN
- Madame Carolien VOLLEMAN
- Monsieur Claude METZLER
- Monsieur Francis MULLER
- Monsieur et Madame KROMBACH
- Madame Mireille NICKELS
- Monsieur Joseph ANGELSBERG
- Monsieur Georges HELLINGHAUSEN
- Monsieur Léon SCHLOESSER
- Madame Renée MEDINGER
- Madame Martine HOFFMANN



Remise de chèque Patrimoine Roses pour le Luxembourg

ainsi que les familles et donateurs qui ont voulu, grâce à leur geste, rendre un dernier hommage d'amitié aux personnes défuntes ; sans oublier les donateurs privés réguliers. Nous prenons très à cœur de remercier personnellement chacun.

En outre, le Tricentenaire bénéficie occasionnellement de legs ou de donations.

**Le total de l'aide financière provenant de la générosité du public en 2019 s'élève à 206.171,24 €.**

Zoé HERBER, Gestionnaire-dons

## LES RÉSULTATS DU SERVICE IMMOBILIER

### Le Tricentenaire asbl est propriétaire:

- du terrain et du bâtiment du Foyer sis 1, rue de la Gare à Walferdange
- du « Pavillon rouge » (administratif) sis 3, rue de la Gare à Walferdange
- du terrain et du bâtiment A Pultz sis 9a, rue de la Montagne à Puttingen
- du bâtiment Centre Jean Heinisch construit sur un terrain signé en emphytéose avec l'Administration Communale de Bissen
- du « Walferschlass », sis 2a et 2b, rue de la Gare/50, rte de Diekirch à Walferdange, bâtiment administratif, de commerce et service d'hébergement.

Le Tricentenaire bénéficie d'une emphytéose signée avec la Congrégation de la Doctrine Chrétienne et est propriétaire du bâtiment de la Résidence sise 1c, rue de Müllendorf à Heisdorf.

### Le Tricentenaire asbl est locataire:

- du « Pavillon » de la SEDEC, 32a, route de Luxembourg à Heisdorf.

# L'ÉCHÉANCIER 2019/2020

2019

2019, l'année du tourisme pour tous, 10 ans de 321 Vakanz

	Projet Heisdorf 2 Projet Café à Prettingen
<b>AVRIL</b>	Café éthique 7 <sup>ème</sup> édition
<b>MAI</b>	Soirée d'échanges famille et entourage (12 <sup>ème</sup> ) 10 ans Centre Jean Heinisch
<b>JUIN</b>	34 <sup>ème</sup> Kiermes 10 ans 321 Vakanz Journée d'excursion pour les bénévoles
<b>OCTOBRE</b>	Présentation du projet innovant devant le jury du Conseil Québécois d'Agrément au Québec Café éthique 8 <sup>ème</sup> édition
<b>NOVEMBRE</b>	Soirée 10 ans 321 Vakanz Soirée d'échanges famille et entourage (13 <sup>ème</sup> )
<b>DÉCEMBRE</b>	Fête des collaborateurs

2020

2020, l'année de la co-production

	Projet réhabilitation du Café à Prettingen - finalisation de l'APS
<b>FEVRIER</b>	Projet de service d'hébergement et de service d'activités de jour- Heisdorf 2 - Convention avec le MiFal
<b>AVRIL</b>	Café éthique 9 <sup>ème</sup> édition
<b>MAI</b>	Soirée d'échanges famille et entourage (14 <sup>ème</sup> )
<b>JUIN</b>	35 <sup>ème</sup> Kiermes Coordination du projet ERASMUS - COMCADES II
<b>OCTOBRE</b>	Café éthique 10 <sup>ème</sup> édition
<b>NOVEMBRE</b>	Soirée d'échanges famille et entourage (15 <sup>ème</sup> )
<b>DÉCEMBRE</b>	Fête des collaborateurs Label Bénévolat



**LES USAGERS**

**2**

# L'ÉTAT DES LIEUX

## LES SERVICES D'HÉBERGEMENT

Foyer Emile Künsch .....	<b>52</b>
Résidence Walferschlass .....	<b>10</b>
Résidence Nico Kremer .....	<b>38</b>
Pavillon Heisdorf .....	<b>16</b>
Résidence A PULTZ .....	<b>12</b>

## LES SERVICES D'ACTIVITÉS DE JOUR

Foyer Emile Künsch .....	<b>35</b>
Centre Jean Heinisch .....	<b>56</b>

## LE CENTRE DE PROPÉDEUTIQUE PROFESSIONNELLE

Centre Jean Heinisch .....	<b>9</b>
----------------------------	----------

## TOTAL:

228 personnes, dont 43 personnes fréquentent plusieurs services du Tricentenaire,  
ce qui fait : 228-43= **185** usagers

**185**  
usagers

 **94**

 **91**

Moyenne d'âge 39 ans

### Les situations de handicap

Handicap moteur .....	<b>141</b>
Handicap mental .....	<b>42</b>
Handicap sensoriel .....	<b>1</b>
Handicap invalidant .....	<b>1</b>

### L'origine du handicap

Naissance .....	<b>117</b>
Accident .....	<b>45</b>
Maladie .....	<b>23</b>

## LE FOYER D'AIDE AUX FAMILLES EMILE KÜNSCH - WALFERDANGE

### Services d'hébergement

 **26**  **26**

#### Les situations de handicap

Handicap moteur .....	<b>37</b>
Handicap mental .....	<b>14</b>
Handicap sensoriel .....	<b>1</b>

**52 usagers** Moyenne d'âge **27 ans**

#### L'origine du handicap

Naissance .....	<b>47</b>
Accident .....	<b>4</b>
Maladie .....	<b>1</b>

### Services d'activités de jour

 **17**  **18**

#### Les situations de handicap

Handicap moteur .....	<b>16</b>
Handicap mental .....	<b>18</b>
Handicap sensoriel .....	<b>1</b>

**35 usagers** Moyenne d'âge **21 ans**

#### L'origine du handicap

Naissance .....	<b>34</b>
Maladie .....	<b>1</b>

## LA RÉSIDENCE WALFERSCHLASS - WALFERDANGE

**10 résidents** Moyenne d'âge **37 ans**

 **7**  **3**

#### Les situations de handicap

Handicap moteur .....	<b>8</b>
Handicap mental .....	<b>2</b>

#### L'origine du handicap

Naissance .....	<b>3</b>
Accident .....	<b>6</b>
Maladie .....	<b>1</b>

## LA RÉSIDENCE NICO KREMER - HEISDORF

**38 résidents** Moyenne d'âge **52 ans**

 **18**  **20**

#### Les situations de handicap

Handicap moteur .....	<b>37</b>
Handicap mental .....	<b>1</b>

#### L'origine du handicap

Naissance .....	<b>14</b>
Accident .....	<b>12</b>
Maladie .....	<b>12</b>

---

**LE PAVILLON - HEISDORF****16 résidents****Moyenne d'âge 46 ans** **9**       **7****Les situations de handicap**Handicap moteur ..... **16****L'origine du handicap**Naissance ..... **9**  
Accident ..... **4**  
Maladie ..... **3**

---

**LA RÉSIDENCE A PULTZ - PRETTINGEN****12 résidents****Moyenne d'âge 55 ans** **5**       **7****Les situations de handicap**Handicap mental ..... **12****L'origine du handicap**Naissance ..... **12**

---

**LE SERVICE D'ACTIVITÉS DE JOUR - CENTRE JEAN HEINISCH - BISSEN** **56 usagers** **Moyenne d'âge 41 ans** **33**       **23****Les situations de handicap**Handicap moteur ..... **55****L'origine du handicap**Handicap mental ..... **1**Naissance ..... **20**Accident ..... **28**Maladie ..... **8**

---

**LE CENTRE DE PROPÉDEUTIQUE PROFESSIONNELLE - CENTRE JEAN HEINISCH - BISSEN****9 usagers****Moyenne d'âge 34 ans** **6**       **3****Les situations de handicap**Handicap moteur ..... **7****L'origine du handicap**Handicap invalidant ..... **1**Naissance ..... **5**Handicap mental ..... **1**Accident ..... **4**

# LES ADMISSIONS ET ACCUEILS : STATISTIQUES 2019

Le réseau Tricentenaire compte, en 2019, 253 clients. Il gère 97 dossiers assurance dépendance pour la Fondation Autisme.

Lors de l'année 2019, l'Equipe Médico-Psycho-Pédagogique (EMPPS) a traité 76 demandes. Le tableau ci-dessous donne un aperçu global de l'aboutissement des demandes d'admission suivant le service sollicité.

Les demandes d'admission concernant l'hébergement restent en nette croissance.

La plupart des demandes ont une visée préventive. Le but recherché est d'être inscrit sur une liste d'attente. Cette démarche se veut avant tout rassurante. En attendant, les personnes profitent d'un accueil temporaire aussi longtemps que possible.

Nous constatons que le moment venu où une place se libère en hébergement, une majorité d'usagers ne se sent pas prête à quitter leur domicile. L'entourage a également des difficultés de faire le deuil d'une vie vécue avec leur proche en situation de handicap.

## Nombre de nouveaux accueils par service

<b>5</b>	Hébergement
<b>5</b>	Accueil Temporaire
<b>2</b>	Service d'Activités de Jour - FEK
<b>6</b>	Service d'Activités de Jour - CJH
<b>18</b>	<b>TOTAL DES ADMISSIONS</b>

Nombre de demandes	Avis favorables	Réorientations	Demandes en suspens
<b>FOYER D'AIDE AUX FAMILLES EMILE KÜNSCH</b>			
19	18	0	1
<b>RÉSIDENCE NICO KREMER ET PAVILLON HEISDORF</b>			
15	15	0	0
<b>RÉSIDENCE WALFERSCHLASS</b>			
2	1	1	0
<b>RÉSIDENCE A PULTZ</b>			
1	1	0	0
<b>CENTRE JEAN HEINISCH</b>			
37	24	6	7
<b>TOTAL</b>			
<b>74</b>	<b>59</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

Christine DA SILVA et Valérie REUMONT,  
Assistanates sociales

# L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PÉDAGOGIQUE (ASP) - LE PROJET PERSONNALISÉ DE L'USAGER

Le projet personnalisé de l'usager au Tricentenaire est basé sur des valeurs simples, **autodétermination et inter-responsabilité**, en vue d'améliorer la qualité de vie des usagers et de leurs familles.

Depuis 2000, nous avons mis en place la Synthèse autour du Projet de Vie (S.P.V.), qui a évolué avec les années vers la Synthèse autour du Projet Personnalisé (S.P.P.).

La S.P.P. est un lieu de rencontre privilégié entre les besoins et attentes de l'usager et l'offre de services portée respectivement par chaque référent, afin de répondre le plus adéquatement possible aux demandes de l'usager dans une optique de développement de sa qualité de vie et de respect d'une approche holistique.

L'usager est accompagné dans son projet personnalisé par des professionnels de référence et par le coordinateur de projets personnalisés. Celui-ci est l'interlocuteur privilégié de l'usager dont il coordonne le projet et suit le parcours.

L'usager est l'auteur, dans une démarche co-productive, de son projet personnalisé.

## L'évolution du projet personnalisé - quelques dates clés

**2000** : Le projet des réunions Synthèse autour du projet de Vie (S.P.V.) est adopté à l'unanimité par les usagers du Foyer d'Aide aux Familles Emile Künsch et quasi à l'unanimité (une exception) par les résidents de la Résidence Nico Kremer.

**2000 - 2004** : Au fil du temps et des besoins de la population accueillie, les concepts Synthèse autour du Projet de Vie (S.P.V.) et Réunion des Référents (R.R.) vont se préciser.

**2005** : Enquête sur le déroulement des réunions S.P.V. / R.R. auprès des services éducatifs, infirmiers et thérapeutiques. Clôture du volet méthodologique du dossier « Qualité de Vie » 1999 - 2005 (responsable : Catherine Lamy). Mise en place d'un groupe de travail « Le rôle de l'éducateur de référence ».

**2006** : Adaptation de la grille « mesures des habitudes de vie » afin d'optimaliser la pertinence des informations récoltées et le traitement de celles-ci.

**2006-2007** : Années de mise en place d'outils aussi divers que pertinents : rapport type nouvelle formule ; invitation de l'usager à sa réunion S.P.V. ; etc. Parallèlement, nous voulions la poursuite de l'organisation d'un minimum d'une réunion par an, pour chaque usager, non alité, en Service d'Activités de Jour ou en Hébergement, des Résidences Nico Kremer (Heisdorf), Résidence A Pultz (Prettingen) et Foyer d'Aide aux Familles Emile Künsch (Walferdange).

**2008 - 2009** : Utilisation des pictogrammes pour la préparation des réunions S.P.V. à la Résidence A Pultz. Adaptation de la grille « mesures des habitudes de vie » et du rapport S.P.V. et R.R. à la Résidence A Pultz.

**2011 - 2012** : Formation interne « L'accompagnement transdisciplinaire des usagers autour de leur projet personnalisé au Tricentenaire ». Les transpositions des dossiers ciblés des usagers ont été réalisées dans les différentes structures.

**2013** : Année de mise au point des différents outils ainsi que du fonctionnement des S.P.P. et R.R. Les coordinateurs ont travaillé sur l'adaptation des différents outils tels que : le rapport, l'invitation S.P.P. pour l'usager, la visualisation de la liste des référents de chaque usager, la grille MHaVie, le guide de coordination des S.P.P./ R.R. et les modalités de la réunion S.P.P. en elle-même.

**2014** : La mission des coordinateurs des projets personnalisés a été redéfinie et adaptée. Le coordinateur des projets personnalisés est l'interlocuteur privilégié de l'usager dont il coordonne le projet et suit le parcours.

Par ailleurs, deux séances d'échanges entre coordinateurs et responsables ont été organisées au mois d'octobre autour de la mission du coordinateur et de l'organisation des différentes tâches. Ces séances ont été modérées par la Directrice des services sociaux et de soins.

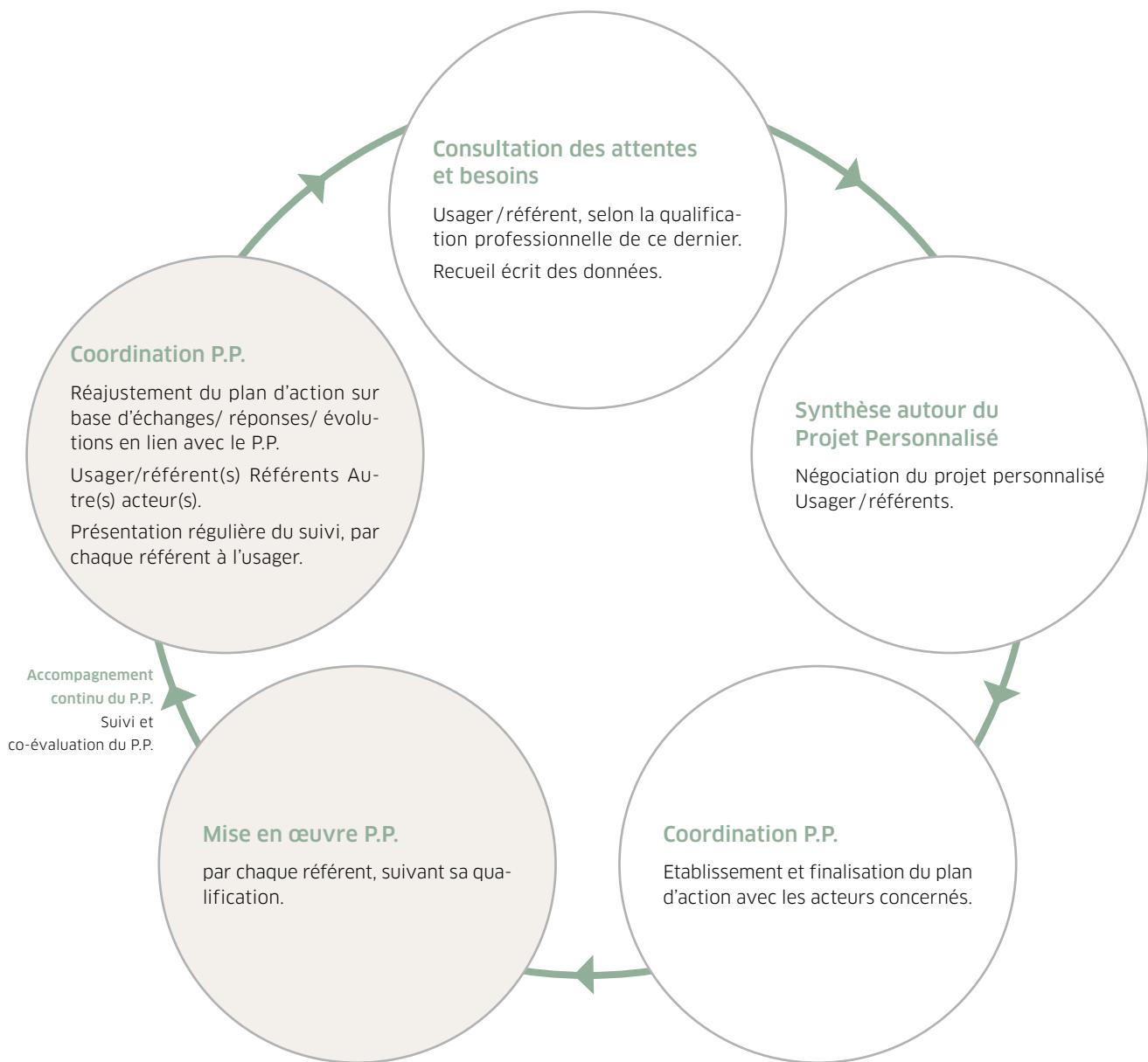
Au mois de décembre, nous avons eu la chance de profiter de l'expertise de Jean-René Loubat (*psychosociologue, docteur en sciences humaines, consultant et formateur libéral auprès des institutions sanitaires, sociales et médico-sociales en France, auteur de nombreux ouvrages et expert internationalement reconnu*).

Il est intervenu durant deux journées sur : « la coordination du projet personnalisé d'accompagnement - émergence d'une nouvelle fonction ».

Cette formation s'adressait aux coordinateurs et aux responsables. Le formateur a abordé, au cours de ces deux journées, toutes les étapes concrètes de la coordination de projets personnalisés : depuis l'accueil, la consultation des attentes et des besoins, l'élaboration d'un plan d'action, sa négociation, son suivi et sa co-évaluation. L'expertise de Jean-René Loubat a permis également d'avoir une réflexion et un regard critique sur l'évolution du fonctionnement de la coordination des projets personnalisés ainsi que des outils de supports utilisés au Tricentenaire.

**2015** : L'ensemble des coordinateurs a été formé au langage facile. Avec leurs nouvelles compétences acquises et suite aux feedbacks et échanges réguliers avec les usagers, les outils existants ont à nouveau été adaptés : l'invitation de l'usager à la S.P.P. et la liste de référents, en langue allemande/ française.

## La circularité du Projet Personnalisé



Le coordinateur assure la coordination du projet et du parcours personnalisé de l'usager dans une vision de co-construction.

Le projet personnalisé



Le rapport S.P.P. existe en 3 versions, dont deux en langage facile et une version en langage non simplifié. Il a été décidé de ne plus rédiger un rapport S.P.P. pour les professionnels, mais d'ajouter au rapport S.P.P. en langage facile un rapport avec des informations complémentaires concernant l'accompagnement de l'usager dans son projet personnalisé. La description de fonction du coordinateur des projets personnalisés a été revue et validée.

**2016 :** Les différents rapports ont été mis en place dans tous les foyers. Au cours de l'année, différentes adaptations ont été réalisées au niveau des rapports.

La préparation et le suivi des projets personnalisés ont été analysés et une seule procédure a été établie. Le but de cette procédure est de garantir un fonctionnement identique dans tous les foyers et de définir le rôle de chaque professionnel dans la coordination du projet personnalisé des usagers.

Les modèles utilisés, c'est-à-dire la Pyramide de Maslow et le modèle du processus de production du handicap, ont été rediscutés avec Mme Catherine Lamy. Un nouveau modèle « circularité du projet personnalisé », a été établi par Mme Lamy, en collaboration avec les coordinateurs des projets personnalisés.

**2017 :** La procédure de coordination des projets personnalisés et le modèle de la « circularité du projet personnalisé » ont été validés et présentés aux responsables, aux chefs d'équipes et aux équipes. Ensuite, la procédure a été mise en place dans les services d'hébergement et dans les services d'activités de jour. L'accent a été mis sur le suivi du projet personnalisé et sur le soutien dans leur rôle en tant que professionnels de référence.

**2018 :** Mise en place des réunions de synthèse et des réunions de coordination dans tous les foyers. Les réunions de coordination ont permis un meilleur suivi des projets, un échange plus riche avec l'ensemble des acteurs ainsi qu'une meilleure visualisation des actions pour l'usager.

La nouvelle procédure de la coordination des projets personnalisés et sur le soutien a été mise en place dans les services d'hébergement et dans les services d'activités de jour.

## Les résultats en 2019

Les coordinateurs ont mis à disposition un classeur avec des outils, qui a pour objectif de donner des pistes d'actions aux professionnels de référence dans l'accompagnement des usagers dans leur projet personnalisé.

Une enquête a été menée par les coordinateurs auprès des professionnels de référence afin de mieux cibler les points à améliorer dans le rôle de référent. Les résultats de l'enquête sont en voie d'évaluation. Après l'analyse des résultats, un plan d'action sera élaboré et présenté dans les différentes équipes et foyers.

Une réunion d'échange pour l'élaboration d'une méthodologie des projets personnalisés pour enfants et adolescents a été réalisée. Il a été décidé de ne pas élaborer une méthodologie spécifique enfants/adolescents et de plutôt continuer à renforcer l'encadrement spécifique sur le terrain.

En outre, les coordinateurs ont mis l'accent sur la documentation du suivi des projets personnalisés des usagers. Les réunions de coordination des projets personnalisés ainsi que le soutien individuel des professionnels de référence ont permis d'améliorer le suivi des projets personnalisés des usagers ainsi que la documentation de ce suivi.

## Les priorités pour 2020

- Soutenir les professionnels de référence dans la documentation du suivi des projets personnalisés des usagers
- Mettre à jour le document d'information pour les nouveaux membres du personnel
- Évaluer et adapter les outils existants
- Analyser les résultats de l'enquête des professionnels de référence et élaborer un plan d'action

Elisabete NOBREGA, Directrice des services d'hébergement

et des services d'activités de jour

Marianne ORIGER, Directrice adjointe des services d'hébergement,  
responsable des maisons de Heisdorf

# LA PARTICIPATION DES USAGERS ET LA CO-PRODUCTION



**ÊTRE HOMME, C'EST PRÉCISÉMENT  
ÊTRE RESPONSABLE.  
C'EST SENTIR, EN POSANT SA  
PIERRE, QUE L'ON CONTRIBUE  
À BÂTIR LE MONDE.**

Antoine de Saint-Exupéry, Terre des hommes



## Comment Faire mieux, ensemble et dans le bonheur ?

Si nous parlons de « participation et co-production », nous aimerions souligner l'importance d'adopter une posture réflexive constante face aux défis et opportunités que nous rencontrons au quotidien. Adopter une posture réflexive, en choisissant le questionnement comme outil d'interaction, c'est créer une base du « faire mieux, ensemble ». L'intention est de donner par ce biais à l'individu et au collectif la possibilité de se positionner et de créer une vision commune.

La démarche de co-construction du quotidien, en visant une co-production quotidienne, est basée sur un questionnement, une posture individuelle et associative.

### Le questionnement : Comment... ?

- permettre aux usagers et aux résidents de s'engager de façon proactive ?
- promouvoir davantage bienveillance et respect mutuel au quotidien ?
- assurer que l'individu auteur-acteur puisse se retrouver dans le collectif ?
- augmenter la qualité de vie des usagers et la qualité de travail des professionnels ?

### La réflexion : En...

- écoutant et observant dans le non-jugement les propos des acteurs concernés.
- analysant le contexte et en tenant compte des ressources personnelles et associatives.
- planifiant et réalisant la mise en œuvre des mesures identifiées et validées par le collectif.
- évaluant l'impact et en adaptant selon les besoins des mesures correctrices.

Or, afin que cette vision ne soit pas seulement une vision, mais un vécu au quotidien, il est essentiel de mettre à disposition des acteurs des groupes concernés (résidents, usagers, familles et entourage, professionnels, partenaires externes) des lieux d'expression, d'échange et de partage. Des lieux, qui favorisent la communication relationnelle et la reconnaissance de la diversité. Dans ce contexte la communication relationnelle est vue comme fondation pour que l'individu puisse se rendre compte du potentiel de son individualité et la diversité est reconnue comme ressource et richesse.

### La mise en œuvre : Donner la possibilité aux différents groupes d'acteurs de pouvoir...

- s'informer et comprendre le sens, l'impact.  
Outils : documents en langage FALC<sup>1</sup>, outils de visualisation et d'orientation.
- prendre position, en influant son environnement.  
Outils : cartes de communication et de modération, rapports accessibles à tous.
- agir et interagir comme co-auteurs/acteurs, en vivant dans l'inter-responsabilité.  
Outils : rapports, plans d'action, et outils d'évaluation en langage FALC.

### 2019 : Vous trouverez...

- dans le rapport d'activités FALC des explications supplémentaires sur la démarche de la co-production et sur les résultats des différentes plateformes.
- dans le tableau synthétique subséquent les objectifs et le fonctionnement des différentes plateformes d'expression et d'échange, des groupes d'initiatives co-productives, et des groupes de projets en co-production.

Merci à toutes les personnes qui contribuent au quotidien à faire mieux ensemble et dans le bonheur ; nous nous réjouissons des rencontres enrichissantes à venir en 2020 !

Fabienne WILTGEN, Déléguée à l'expression des usagers

1 Langage facile à lire et à comprendre



## ESPACES FAVORABLES À L'OPTIMISATION DE LA CO-PRODUCTION AU TRICENTENAIRE

Lieux de rencontre, d'échange et d'expression (par ordre chronologique de création au Tricentenaire)

Objectifs	Participants	Participants par réunion	Fréquence
<b>ECHO DU TRI JOURNAL INTERNE (1<sup>ère</sup> démarche : 1998)</b>			
<p>Outils de communication et espace favorable à un positionnement individuel ou collectif sur différents thèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• loisirs, sports et culture ;</li> <li>• vécu ;</li> <li>• divertissement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les usagers</li> <li>• Comité de rédaction : Représentants des conseils des résidents.</li> <li>• 2 représentants des collaborateurs.</li> <li>• Coordinateur : Responsable des Foyers de Walferdange et Prettingen.</li> </ul>	Comité de rédaction : 8 participants, résidents des différentes structures.	2 éditions par an.
<b>CONSEIL DES RÉSIDENTS PAR MAISON (1<sup>ère</sup> démarche : 1999)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir une plate-forme de libre expression et d'échange.</li> <li>• Encourager les échanges centrés sur le quotidien dans les maisons et sur le sens de l'accompagnement.</li> <li>• Développer une vision concertée et une culture commune de l'hébergement ou du vivre ensemble.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les usagers.</li> <li>• 1 invité : Représentant du comité de direction.</li> <li>• Modération : Déléguee à l'expression des usagers.</li> </ul>	Entre 7 et 25 personnes par réunion.	Tous les 2 mois.

Objectifs	Participants	Participants par réunion	Fréquence
<b>ENQUÊTE DE SATISFACTION</b> (1 <sup>ère</sup> démarche : 2002)			
<p>Satisfaction des usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dans la vie quotidienne au sein de la maison ;</li> <li>• en lien avec les projets en cours.</li> </ul>	Tous les usagers (individuel et anonyme).	Résidents / usagers des différentes structures.	Tous les 2 ans.
<b>COMITÉ SAVEURS ET SANTÉ</b> (1 <sup>ère</sup> démarche : 2008)			
<p>Donner des avis et transmettre des propositions sur toutes les questions en relation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la qualité des repas ;</li> <li>• la variété des menus ;</li> <li>• le choix des menus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentants des conseils des résidents / usagers.</li> <li>• Chef de cuisine Gouvernante.</li> <li>• Modération : Directrice des services d'hébergement et des services d'activités de jour.</li> </ul>	Entre 12 et 14 personnes par réunion.	Tous les 2 mois.
<b>ÉCHANGES BONNES PRATIQUES</b> (1 <sup>ère</sup> démarche : 2012)			
<p>Promouvoir davantage la bientraitance au Tricentenaire et en dehors de nos structures à travers des échanges autour des :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• souhaits et des attentes de chacun ;</li> <li>• bonnes pratiques relationnelles pour les usagers ;</li> <li>• bonnes pratiques relationnelles et professionnelles pour le personnel ;</li> <li>• thèmes proposés en lien avec la bientraitance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentants des conseils des résidents/usagers.</li> <li>• Représentants des professionnels.</li> <li>• Coordinateur : Délégue à l'expression des usagers.</li> <li>• 1 invité : Représentant du comité de direction.</li> <li>• Modération : Intervenant externe, pédagogue.</li> </ul>	Entre 18 et 23 personnes par réunion.	Tous les 3 mois.
<b>TRI NEWS</b> (1 <sup>ère</sup> démarche : 2014)			
Promouvoir les compétences des travailleurs en situation de handicap et le travail réalisé au sein des ateliers de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les travailleurs en situation de handicap</li> <li>• Comité de rédaction : 6 représentants.</li> <li>• Coordination : Responsable du service d'activités du jour du Centre Jean Heinisch.</li> </ul>	7 participants.	1 édition par trimestrielle.

Objectifs	Participants	Participants par réunion	Fréquence
<b>GROUPE DE RELECTURE (1<sup>ère</sup> démarche : 2015)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se positionner vis-à-vis d'un thème (rédigé en langage facile et à comprendre).</li> <li>• Valider des textes, documents et des rapports rédigés en langage facile et à comprendre.</li> <li>• Veiller à une uniformisation de l'utilisation des pictogrammes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentants des conseils des résidents.</li> <li>• 2 représentants des professionnels.</li> <li>• En partenariat avec le groupe aide à la communication.</li> <li>• Invités : Autres usagers selon la demande interne.</li> <li>• Coordination : Déléguée à l'expression des usagers.</li> </ul>	Entre 4 et 10 personnes par réunion.	1 fois par mois.
<b>GT AIDE À LA COMMUNICATION (1<sup>ère</sup> démarche : 2016)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valider des textes, documents et des rapports rédigés en langage facile et à comprendre.</li> <li>• Veiller à une uniformisation de l'utilisation des pictogrammes.</li> <li>• L'application cohérente lors de la création de documents en langage facile et à comprendre et l'utilisation de pictogrammes.</li> <li>• Où trouver des thèmes expliqués en langage facile et à comprendre.</li> </ul>	<p>Représentants par groupe d'acteurs concernés, 1 représentant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des usagers,</li> <li>• du service thérapeutique,</li> <li>• des coordinateurs des projets personnels,</li> <li>• du secrétariat,</li> <li>• de l'équipe cadre.</li> </ul> <p>En partenariat avec le groupe aide à la communication.</p> <p>Coordination : Déléguée à l'expression des usagers.</p>	Entre 4 et 10 personnes par réunion.	1 fois par mois.
<b>COMITÉ DE PILOTAGE DES PLATEFORMES ET DE LA CO-PRODUCTION (1<sup>ère</sup> démarche : 2017)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer et superviser les différents dispositifs favorisant la co-production.</li> <li>• Évaluer et optimiser les démarches et actions en lien avec les plate-formes d'échange et d'expression.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentants usagers de chaque plate-forme.</li> <li>• 2 Représentants de la délégation du personnel.</li> <li>• Représentant du comité de direction.</li> <li>• Coordination : Déléguée à l'expression des usagers.</li> </ul>	11 participants.	3 fois par an.

## GROUPES-PROJETS ET GROUPES D'INITIATIVES ACTUELS EN CO-PRODUCTION

Projets en cours et espaces de rencontre favorisant la prise d'initiatives et le renforcement de la capacité d'agir dans l'optique d'influer sur son propre environnement

Objectifs	Co-producteurs <sup>1</sup>	Participants réunions suivis co-pro	Fréquence
<b>VIE AFFECTIVE, SEXUALITÉ, RELATIONS AMOUREUSES : DROITS ET BESOINS ?!</b>			
Groupes d'acteurs visés :			
1. Usagers, collaborateurs, management			
2. Vers l'extérieur			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promouvoir davantage un positionnement institutionnel vis-à-vis du thème du droit à la sexualité (lien avec la convention de l'ONU, droits des personnes handicapées).</li> <li>Elaborer des recommandations associatives.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 représentants usagers.</li> <li>1 représentant du personnel.</li> <li>Représentant du comité de direction : Directrice de l'asbl.</li> <li>Coordination : Déléguee à l'expression des usagers.</li> </ul>	Entre 4 et 6 participants par réunion.	3 fois par an.
<b>VALISE BOÎTE À OUTILS COMMUNICATION ET MODÉRATION :</b>			
Groupes d'acteurs visés:			
1. Animateurs et participants aux plate-formes (usagers et collaborateurs)			
2. Animateurs et participants des différentes réunions, conférences, présentations			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les besoins d'outils / aides à la communication sur base des expériences des différents partis.</li> <li>Élaborer des aides à la communication (supports et outils spécialisés) pour favoriser un positionnement, une participation sociale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 à 2 représentants des usagers.</li> <li>1 représentant du Groupe échanges de bonnes pratiques.</li> <li>1 ergothérapeute (expert).</li> <li>Coordination : Déléguee à l'expression des usagers.</li> </ul>	Entre 3 et 4 participants.	Toutes les 6 semaines.

<sup>1</sup> Co-producteurs : représentants des groupes d'acteurs qui assurent la mise en place et le suivi du groupe de travail.  
Les actions dont représentées sur le terrain et évalués avec les différents groupes d'acteurs

Objectifs	Co-producteurs <sup>1</sup>	Participants réunions suivi co-pro	Fréquence
<b>ZESUMMEN AM CENTRE JEAN HEINISCH !</b>			
			Mise en place d'une ou plusieurs plate-formes d'expression et d'échange pour co-produire à Bissen !
			Groupes d'acteurs visés :
			1. Usagers / salariés / collaborateurs / management
			2. Vers l'extérieur
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les besoins, intérêts, ainsi que les possibilités de plates-forme potentielles.</li> <li>Élaborer un plan d'action : mise en place de plates-forme d'expression et d'échange selon les thèmes identifiés comme « important et significatif ».</li> <li>Aller de l'individuel vers le fonctionnement d'un collectif en ayant le respect mutuel comme dénominateur commun.</li> </ul>	<p>Service d'Activités de jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>représentants usagers ;</li> <li>représentant collaborateurs ;</li> <li>1 coordinateur des projets personnalisés ;</li> <li>1 responsable.</li> </ul> <p>Ateliers du Tricentenaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>représentants salariés ;</li> <li>représentant CPP.</li> </ul> <p>Représentants comité de direction : Ateliers SC et Tricentenaire ASBL.</p> <p>Coordination : Déléguee à l'expression des usagers.</p>	Entre 9 et 11 participants.	3 fois / an.
<b>HOSPITALISATION ET VISITES MÉDICALES : FACILITONS LA COMMUNICATION ET LA COMPRÉHENSION DE CHAQUE CÔTÉ !</b>			
			Groupes d'acteurs visés:
			1. Usagers, collaborateurs, milieu médical, Centre hospitalier
			2. Entourage / familles
			3. Vers l'extérieur (secteur: IH / autres hôpitaux RS,..)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer et adapter les supports d'échanges existants entre Tricentenaire et secteur hospitalier (fiche d'informations médicales, etc.).</li> <li>Élaborer des outils de communication (Fiche: code et/ ou grammaire de communication, cahier de liaison).</li> <li>Élaborer des recommandations en partenariat avec le milieu hospitalier, améliorer ainsi la communication et la prise en charge.</li> <li>Réfléchir sur une possible formation / campagne de sensibilisation vers le milieu hospitalier / les médecins et professionnels de la santé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Représentants des usagers.</li> <li>Représentant des professionnels (infirmier).</li> <li>Représentant du comité de direction : Directrice des services sociaux et de soins.</li> <li>Coordination : Déléguee à l'expression des usagers.</li> </ul>	5 participants.	<p>2019 : 3 rencontres.</p> <p>2020 : Toutes les 8 semaines.</p>

# L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS

Huit ans après le lancement du développement du dossier « Evaluation de la satisfaction adressée aux usagers des services d'hébergement et d'activités de jour du Tricentenaire », de nombreuses étapes ont été parcourues.

**La première fut, durant la période 2011-2012**, la création, la passation, l'analyse et le développement de perspectives d'amélioration en lien avec la première évaluation de satisfaction des usagers de la résidence Nico Kremer. Perspectives dont les effets seront d'ailleurs analysés lors d'une seconde phase, dite de réévaluation, en 2013-2014.

**En 2013-2014**, ce fut la Résidence A Pultz de Prettingen qui put bénéficier d'une première enquête de satisfaction et de l'ensemble des étapes précitées. Ces quelques mois auront également permis d'envisager des pistes d'amélioration ciblées et proposées par et pour les usagers de ce lieu de vie.

**2015-2016** fut le temps consacré au service d'activités de jour du Centre Jean Heinisch de Bissen. Selon la démarche commune à l'ensemble des structures abordées, ce sont les usagers de ce service qui déterminèrent leurs priorités d'action, les modes d'évaluation souhaités (qualitatif et/ou quantitatif). Les résultats partagés par tous, usagers et professionnels, permirent, à l'instar des structures précitées, de concrétiser de nouvelles pistes d'action, afin de proposer une amélioration continue de leurs services.

**2017-2018** fut à la fois une période consacrée à une analyse de nouvelles perspectives d'évaluation, souhaitées par les résidents de la Résidence Nico Kremer, mais aussi, orientées vers le développement de la phase de création de l'outil, de la passation et de la concrétisation de projets en lien.



## AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE, D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS AU TRICENTENAIRE PAR DES ÉVALUATIONS RÉGULIÈRES DE LA SATISFACTION



Durant toutes ces années, la philosophie resta le même : partir des 46 items d'intervention communs ciblés dans l'ensemble des dossiers de tous les usagers du Tricentenaire et, toujours selon le même processus d'action, en demander les priorités aux usagers concernés, en vue d'améliorer la qualité de leurs accueils respectifs. Il nous parut intéressant de constater que cette logique s'apparentait fortement à celle soutenue, appuyée et développée par les coordinateurs de chaque structure. Les 12 derniers mois furent ainsi consacrés à une préparation d'une combinaison pratique et utile à chacun, usagers comme professionnels, des objectifs de préparation des S.P.P. et de réactualisation, passation et analyse, quant à l'évaluation de la satisfaction de chaque Usager par le coordinateur concerné. Cette phase permettra, sans nul doute, un nouveau souffle, tout aussi pertinent, à ce dossier d'évaluation et apportera de belles, petites et grandes, perspectives d'amélioration continue de la satisfaction des bénéficiaires du Tricentenaire.

Catherine LAMY, Psychologue, Responsable du dossier  
« Evaluation de la satisfaction des usagers du Tricentenaire »

# ECHO DU TRI

Das Echo du Tri ist eine interne Zeitung von den Nutzern für die Nutzer. Sie erscheint zweimal im Jahr anlässlich der Kirmes und der Kaffistuff.

Die Versammlungen des Echo du Tri finden einmal pro Monat statt. In den Versammlungen tauschen sich die Mitglieder der Gruppe über mögliche Themen für Artikel aus. Diese schreiben sie mit Hilfe einer von Ihnen gewählten Referenzperson. Die geschriebenen Artikel erscheinen in der jeweils nächsten Ausgabe. Alle Bewohner und Nutzer der verschiedenen Häuser des Tricentenaire können Artikel für die Zeitung einsenden.

Der jährliche Ausflug mit Interview und Artikel bleibt weiterhin bestehen.

In jeder Ausgabe befindet sich ein Preis-Rätsel sowie ein Back- oder Kochrezept.

Die Zeitungen stehen weiterhin unter einem Hauptthema. 2019 sind dies vor allem Reisen sowie der Bericht über die Besichtigung der Bitburger Brauerei.

Die Artikel im Echo du Tri sind bisher meist in deutscher Sprache erschienen. Es kommen jedoch vermehrt Artikel in anderen Sprachen hinzu. In der „Kaffistuff“ Ausgabe erschien erstmals ein Witz auf Portugiesisch.

Die Gruppe bleibt auch in diesem Jahr offen für Ideen, Vorschläge, Veränderungen und Verbesserungen.

## Ziele für 2020 sind:

- vermehrt mehrsprachige Artikel mit Übersetzung
- alle Häuser an der aktiven Teilnahme zu motivieren

Patricia KREMER, Koordinatorin des Echo du Tri  
Véronique WALENTINY, Erzieherin

# Echo du Tri

Seite 4: Jean de Luxembourg	Seite 9: 10 Jahre 321 Vakanz	Seite 12: Kutsch-fahrt Etalle
Seite 14- 18: Die Blüte im Aquarium Kolonie Middelkerke	Seite 19-23: Kolonie Amsterdam Kolonie Schwarzwald	Seite 24- 27: Kolonie Berlin Kolonie Brouvershaven
Seite 28-32: Kolonie Domburg Kolonie Remagen	Seite 33: Edel-Stein-Schleiferei Idar-Oberstein	Seite 35: Bischofs-Weihe in Luxemburg
Seite 37: Rezept : Apfelkuchen mit Streusel	Seite 41: Und hier noch was zum Lachen	Seite 44: Gewinn-Rätsel Zahlen-Rätsel

Nummer 42



## LES COLLABORATEURS

3

# L'ÉTAT DES LIEUX

**Focus sur les ressources humaines  
du Tricentenaire asbl au 31/12/2019**



**SANS L'ENGAGEMENT ET SANS  
LES COMPÉTENCES DE SES  
COLLABORATEURS, IL SERAIT,  
EN EFFET, IMPOSSIBLE POUR LE  
TRICENTENAIRE D'ASSUMER SES  
MISSIONS ET DE DÉVELOPPER  
SES ACTIVITÉS COMME  
L'ASSOCIATION L'A FAIT EN 2019  
ET LES ANNÉES PRÉCÉDENTES.**



Faisons donc ensemble **un focus** sur ces femmes et ces hommes qui oeuvrent au quotidien auprès des personnes en situation de handicap que nous accueillons dans nos structures!

## **COMBIEN SONT-ILS ? SOUS QUELLE FORME SONT-ILS EMPLOYÉS ?**

Au 31 décembre 2019, le Tricentenaire asbl compte **265 collaborateurs**.

Parmi eux, **13 ne sont pas présents**:

- 1 est en congé sans soldes.
- 3 sont en dispense.
- 4 sont en congé maternité.
- 5 sont en congé parental.

L'effectif présent au 31 décembre 2019 est donc de **252 collaborateurs**. Parmi eux figure au 31 décembre 2019 un étudiant qui n'est pas intégré ensuite dans l'analyse des données. Notre base de travail est donc : **251 collaborateurs**.

En termes de flux, l'année 2019 aura été marquée par :

- **Le recrutement de 17 étudiants**, actifs dans les services principalement lors des congés de l'été 2019.
- **Le recrutement de 43 nouveaux collaborateurs**, dont 32 sont toujours présents dans l'effectif au 31 décembre 2019.
- **La sortie de 38 anciens collaborateurs**, dont 26 travaillaient en contrat à durée indéterminée pour le Tricentenaire asbl.

**L'écrasante majorité (98%) des salariés est toujours en contrat à durée indéterminée**: sur les 251 collaborateurs présents au 31 décembre 2019, seuls 6 d'entre eux ont un contrat à durée déterminée. La tendance est en augmentation par rapport à l'an dernier (+8%).

**Le temps partiel est, quant à lui, extrêmement courant**: sur les 251 collaborateurs présents au 31 décembre 2019, **seuls 105 d'entre eux sont à temps plein**. Ainsi, pour des raisons d'organisation mais aussi pour s'adapter au mieux aux choix de vie des salariés, le Tricentenaire emploie une majorité de temps partuels (**58% au 31 décembre 2019**) - et ce, dans tous les services de l'organisation et à tous les niveaux de responsabilité.

**Au 31 décembre 2019, 77 collaborateurs du Tricentenaire travaillent 30 heures par semaine et 39 collaborateurs du Tricentenaire travaillent 20 heures par semaine.**

## Focus sur le temps de travail

**41** personnes travaillent **20h/semaine (ou moins)**

**90** personnes travaillent **plus de 20h** et jusqu'à **30h/semaine**

**15** personnes travaillent **plus de 30h** et jusqu'à **39h/semaine**

**105** personnes travaillent **40h/semaine**

## COMBIEN DE FEMMES ET COMBIEN D'HOMMES LE TRICENTENAIRE COMpte-T-IL PARMI SES COLLABORATEURS ?

Comme dans la plupart des organismes à vocation sociale, le Tricentenaire compte parmi ses collaborateurs **une majorité de femmes**:

- Au 31 décembre 2019, elles sont 202.
- La tendance est stable sur les trois dernières années.

Autrement dit, au Tricentenaire, **8 collaborateurs sur 10 sont des femmes** (202) et 2 collaborateurs sur 10 sont des hommes (49).

 **49**       **202**

## QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES FONDAMENTALES DES COLLABORATEURS DU TRICENTENAIRE ?

### QUEL ÂGE ONT-ILS ?

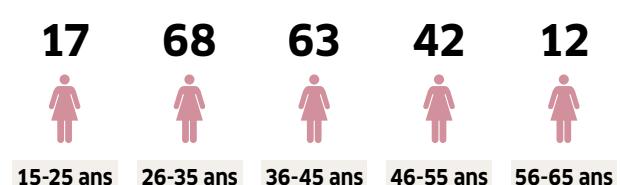
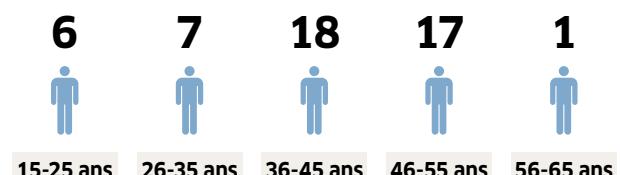
Les collaborateurs du Tricentenaire sont, en moyenne, âgés de **39,4 ans**.

**Évolution de la Moyenne d'âge:**  
2017: **38 ans** 2018: **38,7 ans** **2019: 39,4 ans**

**Tendance:**  
**+ 3,6 % en 2 ans (+ 1,8 % par an)**

Au 31 décembre 2019:

- Les 3 plus jeunes collaboratrices du Tricentenaire ont **20 ou 21 ans** et sont soit aide socio-familiale, soit éducatrice, soit aide-soignante, tandis que la collaboratrice la plus âgée a **62 ans** et est directrice adjointe des services d'hébergement.
- L'effectif le plus nombreux se trouve **dans la tranche d'âge des 36-45 ans**: au 31 décembre 2019, ils sont **81** (32% de l'effectif) tandis que **la tranche d'âge des 26-35 ans** compte **75** collaborateurs (29% de l'effectif).



## DEPUIS COMBIEN DE TEMPS TRAVAILLENT-ILS AU TRICENTENAIRE ?

Les 251 collaborateurs du Tricentenaire ont une **ancienneté moyenne de 9 ans**, mais les disparités sont toujours aussi grandes!

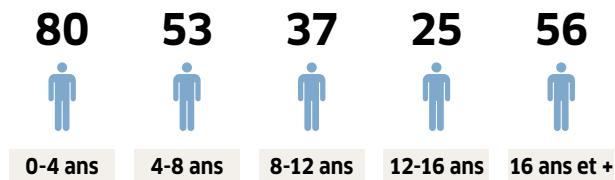
**Évolution de l'Ancienneté:**  
2018: **8,2 ans** 2019: **9 ans**

**Tendance:**  
**+ 9,8 %**

Au 31 décembre 2019, **33** d'entre eux ont une ancienneté inférieure ou égale à 12 mois: parmi eux, 6 ont été recrutés en contrat à durée déterminée et 27 ont été recrutés en contrat à durée indéterminée. La moyenne d'âge de ce groupe de collaborateurs est de : 33,3 ans.

Parmi les plus anciens, on compte, au 31 décembre 2019, **56** collaborateurs dont l'ancienneté est supérieure ou égale à 16 ans. La moyenne d'âge de ce groupe de collaborateurs est de : 47,3 ans.

**Des fidèles, il y en a:** ils sont **26** au 31 décembre 2019 à avoir 20 années (ou plus) d'ancienneté. Deux collaborateurs ont une ancienneté supérieure à 30 années.



### QUELLE EST LEUR NATIONALITÉ ?

Au Tricentenaire se côtoient traditionnellement au quotidien **des collaborateurs issus d'une douzaine de nationalités différentes**. Un vrai gage de multiculturalisme!

**Près d'un collaborateur sur deux** (44% en 2019) **est de nationalité luxembourgeoise**: au 31 décembre 2019, ils sont 111 exactement.

Au 2<sup>ème</sup> rang, et dans une moindre proportion, figurent les collaborateurs de nationalité **allemande**: au 31 décembre 2019, ils sont 57 exactement.

Puis, à nombre égal, on trouve les collaborateurs de nationalité **belge** et de nationalité **portugaise**: au 31 décembre 2019, ils sont également 57 (28 de nationalité portugaise et 29 de nationalité belge).

Enfin, neuf autres nationalités (française, néerlandaise, italienne, espagnole, serbe, ...) sont associées à 26 collaborateurs du Tricentenaire au 31 décembre 2019.



### OÙ VIVENT-ILS ?

A ce multiculturalisme il convient d'ajouter, comme en 2017 et en 2018, **le caractère transfrontalier** propre à notre territoire: les collaborateurs du Tricentenaire vivent majoritairement au Grand-Duché du Luxembourg : c'est le cas pour 149 d'entre eux au 31 décembre 2019 mais:

- **59** d'entre eux vivent en Allemagne;
- **29** vivent en Belgique;
- **13** vivent en France et **1** vit en Autriche!

### SUR QUELS MÉTIERS LE TRICENTENAIRE S'APPUIE-T-IL POUR ASSUMER SES MISSIONS ET DÉVELOPPER SES ACTIVITÉS ?

Pour assumer ses missions et développer la qualité de ses services auprès des personnes en situation de handicap, le Tricentenaire s'appuie historiquement sur 3 types de compétences:

- des compétences de direction générale, de direction et d'administration détenues, **au 31 décembre 2019, par 37 collaborateurs**;
- des compétences techniques, d'hôtellerie, d'entretien courant et de buanderie détenues, **au 31 décembre 2019, par 24 collaborateurs**;
- des compétences thérapeutiques, psychologiques, d'aide, de soins et d'accompagnement socio-pédagogique détenues, **au 31 décembre 2019, par 190 collaborateurs**.

Il va de soi que ce sont celles détenues par ceux qui interviennent au plus près des usagers des services qui sont les plus nombreuses : elles sont actives chez plus de 75% des collaborateurs du Tricentenaire.

### SUR QUELLES COMPÉTENCES S'APPUIE LE TRICENTENAIRE ?

<b>190</b>	Thérapie, psychologie, aide, soins et accompagnement socio-pédagogique
<b>37</b>	Direction et administration générale
<b>24</b>	Hôtellerie, entretien, buanderie, service technique

Cette prédominance des métiers de l'aide, des soins et de l'accompagnement se vérifie également lorsqu'on fait un zoom sur les fonctions les plus fréquentes au Tricentenaire (hors managers de proximité et hors apprentis):

<b>64</b>	Educateurs/trices
<b>44</b>	Infirmiers/ières
<b>28</b>	Aide-soignants/es
<b>21</b>	Aides socio-familiaux/les
<b>17</b>	Kinésithérapeutes-ergothérapeutes

## ET CÔTÉ ORGANISATION, COMMENT SONT RÉPARTIS LES COLLABORATEURS DANS LES DIFFÉRENTS SERVICES ?

Au 31 décembre 2019, le **siege du Tricentenaire** s'appuie sur une Direction générale composée comme suit:

- 1 directeur général;
- 1 directrice de l'asbl;
- 1 assistante de direction;
- 1 secrétaire de direction, en charge plus particulièrement de la communication<sup>1</sup> et de la protection des données;
- 2 collaboratrices administratives;
- 1 chargée de projets;
- 1 responsable qualité et innovation;
- 1 conseiller qualité-sécurité-environnement, travailleur désigné de l'asbl.

De plus, le **Directeur général** assure le management direct :

- Du **chef cuisinier de la TRIDOC S.A.**
- Du **conseiller aux directions**.
- Du **responsable du service Comptabilité du Groupe Tricentenaire** ; ce service compte 4 collaborateurs (collaborateurs comptables ou aide-comptables) et 1 assistante polyvalente Ressources Humaines-Comptabilité dont la moitié du temps est affectée au service RH.
- De la **Directrice des ressources humaines du Groupe Tricentenaire** qui manage une équipe comprenant :
  - > 2 collaboratrices ressources humaines.
  - > 1 gestionnaire de formation continue, associée également au recrutement.
  - > 1 assistante polyvalente Ressources Humaines - Comptabilité dont la moitié du temps est affectée au service Comptabilité.
- Du **Directeur des Ateliers du Tricentenaire s.c.** qui manage également le Centre de Propédeutique Professionnelle (5 collaborateurs représentant 3,60 ETP).

La **Directrice de l'asbl** assure, quant à elle, le management direct :

- Du **responsable du service technique** ; outre le responsable, ce service compte 6 collaborateurs.
- Du **service informatique** ; ce service s'appuie sur un chargé de l'informatique et sur les prestations d'une société de services et d'ingénierie en informatique (RCarré ; mise à disposition de l'équivalent d'un mi-temps toute l'année).

- Du **service « 321 Vakanz »** qui comprend 1 coordinatrice du service, 1 collaboratrice administrative et 1 éducatrice diplômée.
- Du **service psychologique** qui se compose de 3 psychologues, chacune ayant son domaine d'expertise.
- De la **responsable du service thérapeutique** qui manage une équipe comprenant :
  - > 2 suppléantes à la responsable du service (l'une est kinésithérapeute de formation et l'autre est ergothérapeute).
  - > 9 kinésithérapeutes.
  - > 6 ergothérapeutes.
  - > 1 éducateur sportif.
- De la **responsable du Service d'activités de jour du Centre Jean Heinisch** qui manage 12 collaborateurs.
- De la Directrice **des services sociaux et de soins** qui manage une équipe comprenant :
  - > 1 pilote DIU (dossier informatisé de l'usager).
  - > 3 collaborateurs administratifs, chargés de la facturation et du secrétariat.
  - > 3 assistants sociaux, dont 1 positionné sur une mission de job-coaching auprès du Centre de Propédeutique professionnelle.
  - > 1 collaboratrice soignante, chargée du suivi de l'assurance dépendance.
- De la **Directrice des services d'hébergement** qui manage plusieurs entités et/ou services comprenant :
  - > 1 directrice adjointe, en charge des soins de santé, de l'hygiène et du PEP.
  - > 1 directrice adjointe, responsable des résidences de Heisdorf.
  - > 1 responsable des résidences de Walferdange et de Prettingen.
  - > 1 collaboratrice administrative.
  - > 1 déléguée à l'expression des usagers.
  - > 4 coordinateurs de projets personnalisés.
  - > L'équipe volante (\*).
  - > Le service hôtellerie (\*\*).
- Les 5 services d'hébergement comprenant 128 collaborateurs répartis sur 5 sites :
  - La Résidence Nico Kremer et le Pavillon Heisdorf à Heisdorf.
  - La Résidence Walferschlass et le Foyer d'aide aux familles Emile Künsch à Walferdange.
  - La Résidence A Pultz à Prettingen.

<sup>1</sup> La communication externe s'appuie également sur l'expertise d'une chargée de communication externe (Picto Communication Partner)

### **FOCUS 1 (\*)**

**L'équipe volante** se compose comme suit :

- > 6 infirmiers/ières
- > 8 éducateurs/trices
- > 2 aide-soignants
- > La référente en soins palliatifs et soins complémentaires pour le Tricentenaire
- > 2 infirmières affectées en permanence à l'infirmérie du Centre Jean Heinisch

À noter ! En 2019 comme l'an passé, l'entretien des locaux communs du Tricentenaire est, en grande partie, sous-traité à la firme CforClean (via une équipe de 17 collaboratrices).

La composition détaillée des collaborateurs intervenant dans les services d'hébergement, dans les services d'activités de jour et dans les autres services proposés au Centre Jean Heinisch figure dans les chapitres du rapport d'activités qui leur sont dédiés.

Estelle BACHER, Directrice ressources humaines

### **FOCUS 2 (\*\*)**

**Le service hôtellerie** se compose comme suit :

- > 1 responsable de service, salariée de CforClean (le sous-traitant du Tricentenaire dans ce domaine)
- > 1 chef d'équipe cuisine
- > 1 auxiliaire-économiste
- > 3 aide-lingères
- > 5 aide-ménagères
- > 6 aide-cuisinières

# LA DÉLÉGATION DU PERSONNEL

La délégation du personnel se compose de **12 personnes: 6 membres effectifs et 6 membres suppléants**.

## LE SERVICE ATTENDU:

Représenter les intérêts du personnel salarié en matière de conditions de travail, de sécurité de l'emploi et de statut social:

- être à l'écoute des problèmes rencontrés par le personnel salarié
- répondre aux demandes du personnel salarié
- être l'interface entre le personnel salarié et la direction
- échanger sur des sujets d'actualité relatifs à la vie de notre entreprise
- avoir des échanges réguliers avec la direction
- participer à des groupes de travail en tant que représentant du personnel
- organiser des conférences sur différentes thématiques qui préoccupent les salariés
- donner un avis consultatif sur les plans de formation professionnelle continue
- collaborer dans la mise en place de mesures de sécurité et de santé
- promouvoir l'égalité des chances

## LE SERVICE RÉALISÉ:

Voici un récapitulatif des différentes réunions que nous avons organisées ou auxquelles nous avons participé :

- Neuf réunions de concertation interne
- L'assemblée générale du 04.02.2019
- Une entrevue avec différents membres de la direction suite aux élections sociales
- Entretiens préalables à un licenciement
- Réunion d'information pour la formation continue des délégués
- Participation au comité d'éthique
- Participation à la plate-forme, lieux d'échange et d'expression des usagers
- Participation à des événements externes tels que le Businessrun

**Lors de nos réunions de concertation, nous avons abordé les sujets suivants:**

- Création d'un flyer avec les missions et fonctionnement de la délégation
- Participation à l'organisation de la fête du personnel
- Préparation des entrevues entre la direction et la délégation et l'assemblée générale
- Organisation des élections sociales, distribution des mandats et réorganisation des mandats, suite au départ de deux membres de la délégation
- Participation à la révision du guide d'entretien d'appréciation et d'évolution pour collaborateur
- Participation au groupe de travail sur l'enquête de satisfaction
- Réflexion sur l'actuel guide d'entretien d'appréciation et d'évolution pour collaborateur et du déjeuner-débat
- Recherche de thématiques pour de futures conférences

Valérie REUMONT et Laurence SCHWACHTGEN,  
Membre et secrétaire de la délégation du personnel

# JOURNÉE ÉQUIPE CADRE 2019



Cette année, la journée équipe cadre s'est déroulée sous la belle météo et les couleurs automnales de la Ville de Luxembourg.

Si les thèmes de la **co-production et du management participatif ont constitué le fil conducteur des travaux et réflexions de la journée**, c'est aussi Luxembourg, le pays, la ville, ses productions locales et ses entrepreneurs qui ont été mis à l'honneur !

**Quarante cadres des services du Tricentenaire ont ainsi participé à un programme riche et varié**, abrité cette année au sein de la Fondation Pescatore, célèbre établissement d'accueil de personnes âgées au cœur du centre-ville de Luxembourg. Nous les en remercions, la situation ayant pleinement contribué au succès de la journée.

Au programme le matin : un mot de bienvenue et la **présentation des visions et des grands axes de développement du Tricentenaire pour l'année 2020** par Christophe Lesuisse, Directeur général et Administrateur délégué ainsi que par Laura Veneziani, nouvelle directrice de l'asbl. Ces interventions ont été suivies d'un feed-back des travaux de la journée équipe cadre 2018 et d'un feed-back du projet et du film sur la co-production, présenté dans le cadre de l'homologation Milieu novateur quelques semaines plus tôt au Québec.

En deuxième partie de matinée, ce sont Fernand et Paul Ernster (père et fils) qui sont venus témoigner des principes managériaux au sein du groupe Ernster et qui ont ainsi très chaleureusement partagé leur expérience

et la saga de leur célèbre entreprise. **S'inspirer et se confronter à d'autres secteurs a constitué à la fois une chance et une force pour tout l'auditoire !**

Pour varier les plaisirs, renforcer l'esprit d'équipe et faire découvrir les nouvelles infrastructures du quartier du Kirchberg, un rallye pique-nique a été organisé le temps de midi. Différentes épreuves et questions attendaient les différents groupes tout au long de leur parcours. Tous sont rentrés fatigués...mais contents.

L'après-midi, **les workshops et échanges étaient orientés sur les challenges de la co-production et du management participatif**.

Plus tard dans l'après-midi, ce sont le publireportage et les spots publicitaires réalisés pour promouvoir les produits des Ateliers du Tricentenaire et la marque Chocolats du Cœur qui ont été projetés. Beau succès également pour ces films !

La journée s'est conclue par un dîner au Siewebueren, restaurant traditionnel luxembourgeois, pour rester dans notre thème.

Une nouvelle équipe se relaiera l'année prochaine pour organiser cette journée équipe cadre qui constitue incontestablement un temps fort d'échanges, de réflexions, de partage et de convivialité pour l'équipe managériale du Tricentenaire.

Christiane RONKAR, Chargée de projets et  
Aline MAHOUT, Responsable Qualité et Innovation

# LA FORMATION CONTINUE

**2019** a été, une nouvelle fois une année au cours de laquelle la formation professionnelle continue a pleinement joué son rôle de soutien au développement des compétences des salariés, et ce, quelle que soit leur ancienneté dans l'association ou encore leur profession !

## DÉPARTS EN FORMATION EXTERNE ACCEPTÉS EN 2019 ET AYANT PU AVOIR LIEU

**85** pour un total estimé de  
**1.289,25** heures de formation

## NOMBRE DE SESSIONS DE FORMATIONS INTERNES ORGANISÉES

**54** avec la participation estimée de  
**567** collaborateurs

## NOUVEAUTÉS !

- dont 8 /10 sessions de formation à l'utilisation du défibrillateur (public cible : tous)
  - dont 4 sessions de formation au Notfallmanagement (public cible : infirmiers)
  - dont 2 sessions de formation consacrées à la Pharmacovigilance (public cible : soignants)
  - dont 2 sessions "Premiers Secours" organisées en partenariat avec le CGDIS (public cible : tous)
- et poursuite des sessions de formation bien connues des collaborateurs du Tricentenaire (école du dos, chaises roulantes, intégration des nouveaux collaborateurs, hygiène / prévention de la douleur / prévention des escarres,...)

**A noter ! Plusieurs formations internes ont été ouvertes à des collaborateurs de l'APEMH (exemple : hygiène, école du dos,...)**

## POURSUITE DU PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION DES CHEFS D'ÉQUIPE / CHEFS DE GROUPE EN PARTENARIAT AVEC L'APEMH

**3<sup>ème</sup> promotion** : **4** chefs d'équipe Tricentenaire

**4<sup>ème</sup> promotion** : **4** chefs d'équipe Tricentenaire

## POURSUITE DE L'INVESTISSEMENT FORMATION DU TRICENTENAIRE VIS-À-VIS DE L'APPRENTISSAGE DE LA LANGUE LUXEMBOURGEOISE

**Animation d'un cours de conversation**  
par Tessy OTH en 2019

**Animation de deux cours (A.1.2)**  
par Sylvie PEPIN en 2019

## CO-PRODUCTION DE DEUX CAFÉS ÉTHIQUES EN PARTENARIAT AVEC L'APEMH

Interlocuteurs Tricentenaire :  
Christiane RONKAR / Sandy BLASEN

clôture du parcours de pro APEMH-Tricentenaire (Promo III) - juin 2019



Estelle BACHER,  
Directrice ressources humaines

# LA FÊTE DES COLLABORATEURS 2019



A l'occasion de la fête des collaborateurs le vendredi 13 décembre, de nombreux collaborateurs ont été honorés pour leurs **10 ans (12 collaborateurs)** ou pour leurs **20 ans (9 collaborateurs)** de fidélité.

Par ailleurs, **2 collaboratrices** sont parties en **retraite** bien méritée.

Le président a profité de l'occasion pour les remercier de leur fidélité et de leur engagement notamment auprès des usagers.

Christiane RONKAR,  
Chargée de projets



## L'ACTIVITÉ DES SERVICES ET DES STRUCTURES

4

# LES SERVICES COMMUNS

## L'ÉQUIPE VOLANTE - DAS SPRINGERTEAM

Das Springerteam setzt sich aus Erziehern und Krankenpflegepersonal zusammen. Sie unterstützen so wohl die Begleitteams in den Wohnheimen, als auch im Centre Jean Heinisch und begleiten zusätzlich, gemäß ihrem Auftrag, einige Ferienfreizeiten des Dienstes 321 Vakanz.

**2019** waren die Mitglieder des Springerteams insgesamt **20.528 Stunden** im Einsatz:

Diese Stunden verteilten sich wie folgt:

- Wohnheimbereich: **17.515 Stunden**
- Individuelle Begleitungen: **1.654 Stunden**
- Centre Jean Heinisch: **708 Stunden**
- 321 Vakanz: **408 Stunden**
- Knupperten: **62 Stunden**

**2019** waren insgesamt im Springerteam tätig:

- 15** Erzieher  
**11** Gesundheits- und Krankenpfleger  
**3** Krankenpflegehelfer

Davon haben manche das Tricentenaire verlassen, einige Kolleginnen sind zu Hause, weil sie ein Baby erwarten oder bekommen haben, manche wechselten in ein festes Team.

Übriggeblieben sind:

- 8** Erzieher  
**6** Gesundheits- und Krankenpfleger  
**2** Krankenpflegehelfer

Neu hinzugekommen ist eine Krankenpflegerin, die sich vorrangig um die palliative und komplementäre Pflege kümmert (Référente en soins palliatifs et soins complémentaires).

### 2020 - unsere Ziele:

- Offene Stellen wiederbesetzen.
- Informationsbroschüre über das Springerteam.
- Versammlungen zum Austausch von Erfahrungen und Informationen organisieren.
- Weiterhin, in Absprache mit den Verantwortlichen, den Einsatz der Mitglieder des Springerteams in allen Häusern der Tricentenaire Gruppe gewährleisten.

Rosemarie GRÜN,  
Stellvertretende Heimdirektorin

## LE SERVICE THÉRAPEUTIQUE

Les données concernant la composition de l'équipe thérapeutique se trouvent dans le chapitre 3 « Les collaborateurs » p. 59.

### Les objectifs réalisés en 2019:

- Poursuivre l'élaboration, le suivi et l'adaptation du plan thérapeutique hebdomadaire aussi bien au Centre Jean Heinisch qu'à la Résidence Nico Kremer.
- Adaptation, en fonction de la réforme de l'assurance dépendance, du plan hebdomadaire de toutes les structures.
- Suite de la formation en interne de la « Mund und Esstherapie » à la Résidence Nico Kremer.
- Réorganisation des salles thérapeutiques au Centre Jean Heinisch.
- Hippotour avec les usagers du Pavillon Heisdorf.
- Rallye pour toutes les structures du Tricentenaire au parc de la Doctrine chrétienne à Heisdorf.
- Groupe de thérapie intensive pédiatrique au Foyer Emile Künsch.
- Réadaptation de la procédure prévention risque de fausse route.

### Groupe d'activités intenses

Cet été, nous avons expérimenté le concept de rééducation fonctionnelle intensive en groupe. Nous nous sommes réunis (thérapeutes, éducateurs, étudiants) chaque jour pendant 2 heures, et ce, durant 1 semaine.

Nous avions préalablement fixé des objectifs fonctionnels pour chaque enfant présent, et préparé et organisé à l'avance des activités nous permettant de travailler dans ce sens. Chaque activité devrait être ludique, motivante, personnalisée à chaque enfant et à ses centres d'intérêt. Le temps d'engagement moteur étant très important dans ce type de prise en charge, chaque enfant a été stimulé au maximum durant ces 2 heures.

### La matinée se déroulait comme suit :

- la chanson d'accueil
- les activités individuelles et personnalisées
- une activité de groupe
- la chanson d'au revoir

Cette semaine a permis à chaque enfant d'évoluer à son rythme, et de faire des progrès plus ou moins importants. Cela nous a également permis de travailler de manière intensive en pluridisciplinarité autour des objectifs préalablement fixés pour chaque usager. Cette expérience nous a semblé très positive et enrichissante, que ce soit pour les usagers ou pour les équipes.

Hadas DAVIDOVICH, Ergothérapeute et  
Mélanie DACHOUFF, Kinésithérapeute



## L'activité Asino

Cette année encore, nous nous sommes rendus, avec les usagers du Foyer Emile Künsch, une fois tous les 15 jours, à l'asinerie de l'O à Habay en Belgique.

« L'asinomédiation » est un moment de rencontre avec les ânes pour les personnes en situation de handicap.

L'âne, avec son flegme naturel, est un thérapeute idéal. La différence ne l'effraie pas et si la personne porteuse de handicap est demandeuse, il établit une relation privilégiée. L'âne est le lien qui permet la connaissance et la reconnaissance du droit à la différence.

La médiation avec les ânes permet à des personnes en difficulté de tisser un lien affectif avec un animal particulièrement doux, câlin et tolérant.

### Nos séances se déroulent comme suit :

- l'accueil : ce moment de contact et de pansage permet à la personne de créer un lien affectif avec l'âne.
- les activités relatives à l'asinomédiation : la promenade à pied ou à dos d'âne, la monte, l'attelage, le parcours de maniabilité, ...

Mélanie DACHOUFF, Kinésithérapeute

## Stage hippothérapie à la ferme

Durant les vacances de Pâques, 4 résidents du Pavillon Heisdorf ont participé à un stage d'hippotherapie à la ferme du Monceau.

Nous avions au préalable fixé des objectifs pour chaque résident participant et organisé toutes nos activités en fonction de ces derniers. En fonction de l'évolution du résident durant la journée, nous réfléchissions comment proposer les activités de la prochaine journée pour que les résidents puissent continuer à évoluer vers leurs objectifs.

L'intérêt d'une telle semaine est que la prise en charge est intensive et basée sur la motivation intrinsèque du bénéficiaire à réaliser les tâches que nous allons proposer. Le fait d'être en lien avec l'animal est un élément motivationnel fort et permet de mobiliser plusieurs aspects de l'identité propre à chacun.

## Déroulement type d'une journée :

- Matin : activités en lien avec la vie à la ferme (nourrir les animaux, fabrication de pain, ...)
- Après-midi : séance d'hippotherapie (pansage, promenade à pied ou à cheval, calèche, jeux avec et/ou sur les chevaux)

Les résidents ont tous évolué à leur manière vers leurs objectifs durant cette semaine et ont participé avec enthousiasme.

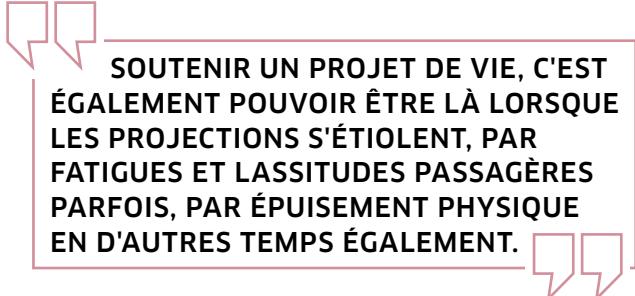
Isabelle RASE, Kinésithérapeute  
Pierre FOURIR et Luc CORRING, Educateurs

## Les objectifs pour l'année 2020:

- Suivi des thérapeutes sur le terrain (soutien pour les différentes tâches à réaliser en tant que référent thérapeutique)
- Réalisation de la formation en interne sur le suivi de la « Mund und Esstherapie » dans toutes les structures
- Organisation et mise sous forme de protocole écrit d'un accompagnement adéquat lors des repas
- Continuation des déménagements des locaux du Centre Jean Heinisch
- Hippotour pour les enfants du Foyer Emile Künsch
- Mise en place du projet thérapie intensive (Walferdange)
- Elaboration d'un groupe adapté « pilates » au Centre Jean Heinisch
- Mise en place d'une table petit-déjeuner à la Résidence Nico Kremer
- Mise en place d'un dîner thérapeutique à la Résidence Nico Kremer
- Réflexion et échange sur les pratiques de la kiné respiratoire au sein du Tricentenaire
- Uniformisation du bilan articulaire

Annick TIBOR, Responsable thérapeutique  
Sophie CRUQUENAIRE et Carmen SEYLER,  
Suppléantes de la responsable thérapeutique

## LE SERVICE PSYCHOLOGIQUE



Présentes au sein de l'ensemble des actions pour et avec les usagers du Tricentenaire, les co-construction et co-production entre, d'une part, usager et professionnel(s) et, d'autre part, entre les multiples autres disciplines, sont également des socles puissants du travail du service psychologique.

C'est pourquoi, l'année 2019, nous aura permis, entre autres, de participer à l'évolution de concrétisation de désirs et attentes d'usagers, tout en prenant en considération leurs environnements respectifs et la bienveillance réciproque, essentielle au partenariat réussi entre ces deux entités. Citons en exemple à cet accord mélo-dique à trouver, la situation d'un souhait légitime d'une vie intime entre deux usagers et le besoin, tout aussi légitime, de la part de leurs entourages professionnels, de garder une juste distance dans l'accompagnement de leurs liens. Le soutien psychologique doit aussi, parfois, participer à un accompagnement proposant à l'usager et à son entourage de ralentir le flux d'objectifs afin de (re) trouver plus de sens à son quotidien, d'en comprendre les enjeux et, dès lors, conscientiser plus finement et personnellement ses projections futures. Le projet de reprendre, au bon rythme, une activité, professionnelle ou autre, après un accident de la vie en est un exemple parlant. Enfin, soutenir un projet de vie, c'est également pouvoir être là lorsque les projections s'étiolent, par fatigues et lassitudes passagères parfois, par épuisement physique en d'autres temps également. C'est alors une période essentielle à la reconnaissance de chacun de ces moments, certes réduits mais, a contrario, emplis de sens et d'envie d'être (ensemble).

Accompagner, c'est aussi prendre et comprendre le temps, s'y adapter, l'ajuster, le proposer à vivre pleinement afin que l'usager soit non seulement au centre de son projet mais aussi et avant tout, qu'il soit, et se vive comme tel, centre de son quotidien. Trouver le bon tempo pour que la musicalité vitale puisse rester harmonieuse.

Pour le service psychologique,  
Catherine LAMY

## LE SERVICE HÔTELLERIE

Der Service Hotellerie setzt sich zusammen aus Mitarbeitern des Tricentenaire sowie der Firma CForClean, die sich um die Bereiche Küche, Reinigung und Wäscherei kümmern.

**2019** konnten sich die beiden Teams des Tricentenaire und CForClean zu einem großen Team zusammenfinden. Bis wir dies erreicht hatten, waren jedoch einige Personalwechsel erforderlich. Wichtig für uns ist, dass die Teamkollegen miteinander arbeiten und sich wohl fühlen.

**Reinigungs- und Organisationspläne** der einzelnen Wohnheime wurden, in Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Reinigungspersonal und den Teamleitungen verfasst oder aktualisiert.

**Der professionelle Austausch**, der pro Wohnheim 1x monatlich mit der Hausdame und den Teamleitungen stattfindet, hat zu einem besseren Informationsfluss und gegenseitigem Arbeitsverständnis geführt. Absprachen, Organisationsabläufe, Entscheidungen, Verbesserungsvorschläge werden auf direktem Weg besprochen und so schneller umgesetzt.

Die Hausdame konnte ihr Fachwissen erweitern, indem sie an der Fortbildung für Teamleitungen (**Parcours de pro des chefs d'équipe**), in Zusammenarbeit mit der APEMH/UFEP, erfolgreich teilgenommen hat.

### 2020 - Zielsetzung

**Hotellerieteam:** Um den Mitarbeitern eine Rückmeldung über ihre Arbeit geben zu können und ihre Meinung zu hören, werden wir Jahressgespräche mit ihnen führen. In diesem Rahmen sollen ebenso interne und externe Fortbildungsmöglichkeiten, wie zum Beispiel Rückenschulung, Erste-Hilfe-Kurs, Produktkunde, HACCP, ... besprochen werden.

**Wäschereiteam:** Neuorganisation der Arbeitszeiten und Arbeitsabläufe, die auch eine Umgestaltung der Räumlichkeiten miteinbezieht, mit dem Ziel, Wege einzusparen und einen freundlicheren Arbeitsplatz zu schaffen.

**Reinigungsteam:** Durch das Weiterführen und Abschließen der Reinigungs- und Organisationsabläufe sollen die Zuständigkeiten geklärt und mehr Transparenz geschaffen werden.

**Küchenteam:** Analyse der Arbeits- und Organisationsabläufe, zwecks Optimierung und Bewältigung von Mehrarbeit bei möglichst gleicher Arbeitszeit.

Roseline IACUZZO, Gouvernante  
Rosemarie GRÜN, Stellvertretende Heimdirektorin

# LES STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

## LE FOYER D'AIDE AUX FAMILLES EMILE KÜNSCH - WALFERDANGE



Das Wohnheim in Walferdange wurde 1984 gegründet. Die Einrichtung ist sowohl eine Wohnstruktur wie auch eine Tagesstruktur. Sie nimmt Menschen mit Mehrfach-Behinderungen sowie Menschen mit mentaler Beeinträchtigung im Alter von 1 bis 60 Jahren auf. Die ursprüngliche Gründungsidee des Hauses war, familiengerichtet zu arbeiten, das bedeutet den Familien Kurzzeitpflege in den unterschiedlichsten Formen anbieten zu können: während der Woche, übers Wochenende, in den Ferien, einmal pro Jahr, regelmäßig oder in Notsituationen. In der Wohnstruktur stehen insgesamt 22 Betten zur Verfügung, von denen zurzeit 14 Betten durch Langzeitaufnahmen (hauptsächlich Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene) genutzt werden.

8 Betten sind für die Kurzzeitpflege reserviert: diese kann in Notsituationen (z.B.: Krankenhausaufenthalte der betreuenden Angehörigen) von einem Moment zum anderen in Anspruch genommen werden. Wir haben zudem die Möglichkeit auch Neuaufnahmen spontan zu organisieren. Demgegenüber wird ein Großteil der Aufenthalte auf längere Sicht geplant, um so die Familien zu unterstützen.

Das erzieherische sowie das pflegerische Team arbeiten rund um die Uhr (24/24, 7/7). Therapeuten intervenieren zusätzlich in enger Zusammenarbeit mit den anderen Berufssparten.

### Les collaborateurs au 31.12.19

- 1 chef d'équipe soignante
- 1 chef d'équipe éducative
- 8 éducateurs/trices
- 9 infirmiers/ières
- 1 aidant social et éducatif
- 5 aide-soignants
- 3 aides socio-familiales
- 1 aide socio-familiale en formation

Diese Aufzählung beinhaltet auch die Mitarbeiter der Tagesförderstätte. In enger Zusammenarbeit werden verschiedene Projekte gemeinschaftlich erarbeitet und umgesetzt.

### Projekte, Ziele und pädagogische Aktivitäten von 2019

#### Arbeitsgruppe Gruppeneinteilung

Die Sitzordnung bei den Mahlzeiten ist in beiden Gruppen überarbeitet worden. In einer Gruppe wurden rechteckige Tische gegen einen runden Tisch ausgetauscht. Im Vorfeld gab es gelegentlich Diskussionen um die Platzierung am Tisch, die sich mit der runden Form erübrigen. Die Nutzer haben sofort eine positive Rückmeldung gegeben.

Die Aufgaben des Personals auf den Schichten werden genauer definiert. Die Betreuung eines Kleinkindes soll während einer Schicht möglichst in einer Hand bleiben. Im Laufe des Jahres kommen weitere Kinder dazu, andere Bewohner wechseln vom Foyer Emile Künsch zur Résidence Nico Kremer. Dies erfordert eine neue Aufteilung in den Gruppen.

Die Idee, dem Krankenpfleger neue administrative und organisatorische Aufgaben zu übertragen und ihn weitestgehend aus dem Gruppendienst herauszunehmen, muss noch einmal überdacht werden. Es bleibt dabei, dass Medikamente kontrolliert werden, sowie Arzttermine vereinbart werden. Es stellt sich doch heraus, dass die Präsenz in der Gruppe erforderlich ist.

#### Erweiterung der Kindergruppe

In 2019 ist die Kindergruppe im Wohnheimbereich von 3 auf 5 Kinder unter 8 Jahren angewachsen. Schon über einen längeren Zeitraum empfangen wir:

- ein Mädchen (8 Jahre); aufgrund umfangreichen Pflegebedarfs und einer sehr instabilen Gesundheit ist sie von der Schulpflicht entbunden. Als Träger eines multiresistenten Keimes wird sie mit ätherischen Ölen



behandelt, da die konventionellen Therapien nicht angeschlagen haben. Erste Teilerfolge sind schon erzielt worden: eine komplette Keimfreiheit ist das große Ziel für 2020.

- ein Mädchen (3 Jahre); sie kann in einer Kindergruppe im Nachbarort während 3 Nachmittagen integriert werden. Dies erlaubt ihr einen Umgang mit gleichaltrigen Kindern. Sie zeigt aktuell viele Fortschritte im Bereich der Mobilität und der Nahrungsaufnahme. Eine Kommunikation mit verschiedenen Mitteln ist dabei sich zu entwickeln.
- einen Jungen (7 Jahre); dieser besucht seit 3 Jahren regelmäßig die Schule und ist dort gut integriert.

#### **Neu hinzu kommen 2019:**

- ein Junge (6 Jahre); er kommt Mitte des Jahres in unsere Einrichtung. Bei ihm liegt der Schwerpunkt in der Pflege vor allem darin, sein physisches Wohlbeinden zu garantieren. Für ihn stehen deshalb 2020 noch eine Reihe von Material-Anpassungen ins Haus.
- zuletzt nehmen wir ein kleines Mädchen (3 Jahre) in unserer Einrichtung auf. Sie braucht Zeit, sich in der Gruppe einzuleben, da sie vom Wesen her eher ein zurückgezogenes Kind ist, das sich nicht gerne auf Körperkontakte einlässt. Trotzdem können wir schon Fortschritte in Bezug auf die Nahrungsaufnahme und die Kontaktaufnahme verbuchen. Das therapeutische Material ist angepasst worden.

Bei allen Kindern sind die Familien ihren Möglichkeiten entsprechend präsent. Dies heißt aber auch, dass Besuche angefragt, organisiert und oft auch von Professionellen begleitet werden. Immer wieder werden Kinder durch einen richterlichen Entscheid bei uns untergebracht. Regelmäßig müssen hier Evolutionsberichte geschrieben werden, damit die zuständigen Instanzen auf dem neuesten Stand sind.

Ein Kleinkind zu betreuen und zu fördern stellt das gesamte Team vor neue und andere Herausforderungen: das Umfeld muss ständig an die Bedürfnisse und an die Entwicklung angepasst, die Räumlichkeiten sicher gestaltet werden.

Wichtig ist hier, dass Begleitteam und Therapie eng zusammenarbeiten, damit Änderungen und Anpassungen schnell umgesetzt werden können. Das Erleben von Fortschritten bei den Kindern löst aber auch eine Befriedigung und Motivation im Team aus.

#### **Analyse des interdisziplinären Berichtes**

In 2019 hat sich der pflegerische Teamleiter insgesamt 4 Mal mit den verschiedenen Berufsgruppen auf der Schicht getroffen, um den interdisziplinären Bericht alter Bewohnerakten auf Form und Struktur zu analysieren. Dabei wurden gemeinsame Ziele für das gesamte Team festgelegt. So soll vermehrt an der Dokumentation der Resultate und an genau formulierten Fokussen gearbeitet werden.

#### **Projekte und Ziele für 2020**

- Fortsetzung der internen Fortbildung: „Angepasste Kommunikation mit Piktogrammen und Objekten“ und die Integration in den Alltag.
- Weiterführen der Arbeitsgruppe Gruppeneinteilung, um auf die permanenten Veränderungen im Haus zu reagieren.
- Ständige Anpassung des Dienstplanes an die aktuellen Bedürfnisse, bedingt durch ständig wechselnde Belegungszahl.
- In der Arbeitsgruppe Einarbeitung die Überarbeitung, Vereinfachung und Übersetzung der Dokumente ins Französische zur strukturierten Einführung der neuen Mitarbeiter.
- Weiterhin Planen von regelmäßiger Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Übergabe mit dem Team zwecks Verbesserung der Dokumentation.
- Wiederaufnahme der Arbeitsgruppe Visualisation zur Ausarbeitung der Regeln für die Nutzung der neuen Medien in der Gruppe sowie Weiterentwicklung des Materials zur Kommunikation mit Objekten und Bildern.

Monika SCHOMMERS, Chef d'équipe éducative

Nicole SPINDLER, Chef d'équipe soignante

Nicole SCHEER, Responsable des Foyers Walferdange et Prettingen

## LA RÉSIDENCE WALFERSCHLASS - WALFERDANGE



### Deux ans déjà

La Résidence Walferschlass a ouvert ses portes en novembre 2017.

Elle se compose de 4 appartements pouvant accueillir 2 personnes et de 2 studios prévus pour un résident. Après un peu plus de deux ans de fonctionnement, la Résidence Walferschlass trouve petit à petit son rythme de croisière. En fin d'année, nous avons eu un changement de résident, vu qu'une personne a eu l'opportunité de sortir du milieu institutionnel pour vivre avec son compagnon. Une nouvelle résidente a été accueillie.

#### Les collaborateurs au 31.12.19

**1** chef d'équipe  
**4** éducateurs/trices  
**7** aide-soignants/es  
**2** infirmiers/ières

### Projets, objectifs et activités pédagogiques en 2019

#### Le programme d'activités

Le fait de vivre en résidence, offrant plus de possibilités d'organiser librement le quotidien des résidents que dans un foyer traditionnel, implique quelques modifications dans les habitudes d'une équipe. Ces changements impactent autant les résidents eux-mêmes que l'équipe d'accompagnement. Les différents aspects de la vie de tous les jours (gestion de l'argent, gestion du

temps ou des soins de santé, contacts avec les professionnels internes et externes au Tricentenaire...) nous placent face à des situations parfois plus complexes à gérer. La réponse de l'équipe à une demande est le plus souvent individuelle et a pour but d'augmenter ou de conserver au maximum les capacités de chacun. Quelques activités (grillade, visite d'exposition, piscine, cirque) sont réalisées, soit à la demande des résidents, soit sur proposition de l'équipe. Les activités en groupe restent encore des exceptions, ceci malgré des tentatives répétées de l'équipe.

#### La mise en place de différentes méthodes complémentaires

Les résidents intéressés ont eu, au cours de l'année, toutes les informations quant à l'utilisation, par exemple, des soins d'aromathérapie ou quant à la possibilité de profiter d'une expertise dans les domaines de la douleur ou des plaies. Une suite est donnée aux demandes individuelles, et donc très variées. Les sujets des suivis réalisés sont : une amélioration de la qualité du sommeil, une meilleure hygiène de la peau, un soulagement de la douleur, etc. Une partie des résidents prennent conseil auprès des personnes de référence et s'organisent eux-mêmes pour se procurer le matériel. Après une phase d'acceptation initiale un peu plus difficile, aussi bien du côté de l'équipe que du côté des résidents, le principe de la complémentarité aux méthodes traditionnelles s'est instauré.

#### Le suivi de l'équipe

Du côté de l'équipe, une augmentation de la qualité de la transmission d'informations et une utilisation du dossier ciblé plus efficiente se réalisent grâce à des évaluations régulières planifiées par le chef d'équipe. De même, tous les dossiers ont été retravaillés et actualisés.

#### Les objectifs pour 2020

Suivi des points importants du Conseil des résidents par l'éducateur désigné, à savoir :

- visualiser le plan de travail de l'équipe
- diminuer les emballages à usage unique pour les repas
- assurer la diffusion de l'information sur l'état d'avancement des différentes demandes
- poursuivre le suivi des dossiers ciblés et de la qualité des transmissions écrites et orales

Eric VERITER, Chef d'équipe  
Nicole SCHEER, Responsable des Foyers Walferdange et Prettingen

## LA RÉSIDENCE NICO KREMER – HEISDORF



Das Wohnheim Nico Kremer wurde im Jahre 1996 in Heisdorf eröffnet. Es bietet 38 Bewohnern mit einer physischen Behinderung ein Zuhause. Die Krankheitsbilder der Bewohner sind hauptsächlich Folgeschäden durch Unfälle (Schädel-Hirn-Trauma, Querschnittslähmung, ...), degenerative Erkrankungen (Multiple Sklerose, ...) oder infantile/erworbene Zerebralparese. Die meisten Bewohner verfügen über ein eigenes Zimmer mit angrenzendem Badezimmer und Duschmöglichkeit. Der große Aufenthaltsraum wird gemeinschaftlich genutzt. Im Untergeschoss befinden sich die Therapierräume.

Einige Bewohner arbeiten die Woche über in verschiedenen betreuten Werkstätten.

### Les collaborateurs au 31.12.19

- 2** chefs d'équipes soignantes
- 2** chefs d'équipes éducatives
- 12** infirmiers/ières
- 12** aide-soignants/es
- 2** aide-soignants/es en formation
- 10** éducateurs/trices et
- 1** éducatrice en formation
- 1** aidant social et éducatif
- 6** aides socio-familiales

Die Bewohner werden von einem interdisziplinären Team begleitet, das sich aus Erziehern, Helfern, Gesundheits- und Krankenpflegern, Physio- und Ergotherapeuten sowie auch einer Psychologin zusammensetzt. Ein Referenzerzt kann zweimal wöchentlich von den Bewohnern konsultiert werden. Eine Logopädin kann per Verordnung mit den Bewohnern arbeiten. Zwei erzieherische und zwei pflegerische Teamleiterinnen kümmern sich um die Koordination der alltäglichen Organisation. Priorität ist die Wünsche, Ziele und Gewohnheiten der

Bewohner in ihrem alltäglichen Leben im Wohnheim umzusetzen und dies in regelmäßiger Absprache und Austausch mit den Bewohnern, ihren Familien, ihrem sozialen Umfeld und den zuständigen Diensten.

Die Referenten der Bewohner sowie auch der Koordinator unterstützen den Bewohner in seinem personalisierten Projekt. Aufgabe des Koordinators ist es den Bewohner in der Ausführung seines Projektes sowie in dessen Umsetzung zu begleiten.

### Projekte, Ziele und pädagogische Aktivitäten von 2019

#### Das Projekt „Therapiebegleithund“

Der Wunsch einen engeren, regelmäßigen Kontakt zu Tieren zu haben wurde von mehreren Bewohnern in individuellen Gesprächen im Rahmen ihres persönlichen Lebensprojektes öfters mitgeteilt. Daraufhin kam uns die Idee, das Projekt „Therapiebegleithund“ auszuarbeiten. Ende 2018 haben die Bewohner im Bewohnerrat das Projekt „der Therapiebegleithund Lia“ vorgestellt bekommen.

Ein Therapiebegleithund ist ein speziell ausgebildeter Hund, der im Rahmen der tiergestützten Therapie, im sozialen oder pädagogischen Bereich zum Einsatz kommt. Er ist ein Begleiter auf vier Pfoten, der therapeutisches, soziales, pflegerisches oder pädagogisches Fachpersonal beim Erreichen der individuellen, therapeutischen oder sozialen Ziele unterstützt und begleitet. Der Hund arbeitet immer in Anwesenheit seines ebenfalls ausgebildeten Besitzers und lebt bei diesem. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden wurde die Hündin Lia 2018 während 9 Monaten mit ihrer Besitzerin zum zertifizierten Therapiebegleithund ausgebildet.

2019 begleitete Lia in Abständen von ungefähr 2-3 Wochen ihre Besitzerin ins Wohnheim. Die Hündin kam für gezielte Interventionen mit den Bewohnern zum Einsatz; Ruhephasen für die Hündin wurden natürlich respektiert. Eine Intervention kann entweder sehr kurz sein oder aber bis zu einer Stunde dauern. Die Dauer ist abhängig von den jeweiligen, beteiligten Personen, der Zielsetzung und dem Energieaufwand des Hundes.

Allein die Präsenz des Hundes hat eine positive Auswirkung auf das allgemeine Wohlbefinden der Bewohner. Ein Hund wertet nicht und verstellt sich nicht, er ist unmittelbar und ehrlich in seinen Reaktionen. Es gibt Situationen in denen Bewohner keine Worte finden um ihre Trauer, Schmerz oder Unbehagen auszudrücken. In gezielten Momenten konnten sie zu der Hündin Lia kommen, mit ihr sprechen oder sie einfach nur streicheln, wenn sie den Kopf auf ihren Schoss legte. Der Hund kann so eine Brücke zwischen Fachpersonal und Bewohner oder Fachpersonal und Familienangehörigen bilden.



Da das Wohnheim von einem schönen Park umgeben ist, konnten mehrmals am Tag Spaziergänge unternommen werden. Bei diesen Spaziergängen kann dem Bewohner ein Gefühl von Autonomie und Selbstwirksamkeit vermittelt werden, z.B. wenn der Hund auf Befehle reagiert. Ein Bewohner hatte so zum Beispiel mit der Hündin Lia den Befehl „bei Rad“ erlernt. Lia ging ohne Leine und ohne dass ihre Besitzerin etwas sagte, neben dem Rollstuhl.

Das Sozialverhalten und die Kommunikation der Bewohner untereinander wurden in kleinen Gruppen bei ausgesuchten kompetenz- und altersangepassten Spielen gefördert. Durch das Vertrauen des Hundes Lia konnten die Bewohner Beziehungen und Verbundenheit durch die Interaktion mit Lia zu den anderen Bewohnern aufbauen.

Festgestellt werden konnte, dass die Bewohner sich bei jedem Wiedersehen freuten, wenn die Hündin sie begrüßte und begeistert waren, dass Lia sie wiedererkannte. Eine Weiterführung des Projektes ist daher geplant in einer stets angepassten individuellen und gruppendiffusiven Zielsetzung.

#### **Le groupe de travail «Comment mieux communiquer»**

Depuis le début de l'année, et surtout lors des conseils des résidents, où ceux-ci peuvent s'exprimer sur les sujets qui leur tiennent à cœur, voir sur les difficultés qu'ils rencontrent, le thème de la « communication » semblait être leur première préoccupation et un sujet persistant.

Nous constatons que bien des solutions, plus ou moins rapides, pouvaient être trouvées lorsqu'il s'agissait de revoir l'organisation ou de mettre du matériel à disposition. Par contre, améliorer la communication, les relations interpersonnelles, dans une maison où vivent 38 personnes et y travaillent plus de 50 collaborateurs, peut se révéler être un vrai défi.

En parallèle et de façon générale, que ce soit lors de réunions ou de façon informelle, ce même thème revenait souvent de la part des membres de l'équipe.

Comment améliorer la communication, mieux se comprendre, vivre et travailler ensemble dans la bienveillance ? Voilà des sujets qui ont retenu notre attention et qui méritent que l'on s'y attarde.

Après réflexions et divers échanges, lorsque la déléguée à l'expression des usagers a énoncé le souhait des usagers à discuter plus concrètement sur le thème « Comment mieux communiquer » et ceci sous forme de table ronde, avec des représentants du Conseil des résidents, du personnel ainsi que du Comité de Direction, nous avons accueilli cette idée avec enthousiasme.

Se réunir autour d'une table, écouter l'autre, échanger, n'est-ce pas là la base essentielle pour établir une relation de confiance et laisser la place à l'intelligence collective pour trouver le chemin commun ?

La décision étant prise, les représentants étant nommés, nous attendions enfin de fixer une date pour ce premier échange qui devait se faire fin de l'année. Malheureusement, la date a été reportée au mois suivant, donc affaire à suivre... Néanmoins, nous gardons toute notre motivation et tout notre enthousiasme pour la suite.



**« SI NOUS SAVONS COMPRENDRE AVANT DE CONDAMNER, NOUS SERONS SUR LA VOIE DE L'HUMANISATION DES RELATIONS HUMAINES. »**

Edgar Morin



## **Rund ums Essen: die Einführung des « Menu confort, facile à manger », gesunde Ernährung, ...**

Wie schon 2018 angekündigt, wurde das, speziell für Personen mit Schluckproblemen angepasste « Menu confort », eingeführt.

Vorrangig wurde das Menü für die Bewohner angeboten, die bereits vorher ein angepasstes Menü, zusammengestellt von den Ergotherapeuten in Zusammenarbeit mit der Logopädin, in Anspruch nahmen. Nun haben alle Bewohner die Möglichkeit dieses Menü zu bestellen, falls sie dies wünschen.

Schnell stellte sich heraus, dass noch Verbesserungsbedarf bestand, so waren z.B. verschiedene Fleischsorten zu faserig und somit schwer zu kauen, oder das Gemüse war zu bissfest gegart. Daraufhin stellten wir ein Team zusammen, das sich regelmäßig einmal pro Monat zusammensetzte, um Verbesserungsvorschläge für das „Menu confort“ auszuarbeiten und umzusetzen. Dieses Team besteht aus einer Ergotherapeutin, der Teamchefin des Küchenpersonals des Wohnheims Nico Kremer, einer der Leiterinnen des Pflegeteams sowie der stellvertretenden Heimdirektorin. **Das « Menu confort » wurde stetig angepasst.**

Der Austausch in der Versammlung wurde erweitert, um auch allgemeine Punkte der Organisation, der Ernährung, dem zur Verfügung stehenden Material, Reklamationen der Bewohner, Reduzierung der Lebensmittel, welche die Bewohner nicht so mögen, Planung der Mahlzeiten der Feiertage zu besprechen und gemeinsame Aktionen zu planen. Neue Ideen entstanden, wie z.B. das Anbieten von Smoothies einmal wöchentlich.

## **Dank dieses Austausches können wir schneller auf Veränderungen reagieren und uns den Bedürfnissen und dem Gesundheitszustand jedes Bewohners anpassen.**

Bei Bedarf haben wir die Möglichkeit auf externe Experten zurückzugreifen, wie die Logopädin oder die Diätassistentin. Des Weiteren konnte die Zusammenarbeit und Kommunikation der verschiedenen Teams verbessert werden.

## **Ausarbeitung von Verantwortungsbereichen mit den verschiedenen Teams**

Anfang des Jahres wurden die Pflegehelfer, die bisher in einem Team und von den 4 Teamchefs des Wohnheimes begleitet wurden, in 2 Teams aufgeteilt: ein „Aide-soignants Team“ und ein „Aide-socio-familiale (ASF)-Team“. Das Team der „Aide-soignants“ untersteht den pflegerischen Teamchefs und das Team der „ASF“ den erzieherischen Teamchefs. Die Arbeitsaufteilung der beiden Teams wurde daraufhin mit den beiden Teams neu organisiert.

Das Team der „Aide-soignants“ arbeitet enger mit den Gesundheits- und Krankenpflegern zusammen und die verschiedenen Aufgabenbereiche wurden diskutiert und adaptiert. Wunsch der „Aide-soignants“ war es mehr Verantwortung übernehmen zu wollen. Beispiel: Die Verwaltung der externen Arztbesuche des Bewohners liegt in der Verantwortung des Referenten Gesundheits- und Krankenpfleger. Alle Termine wurden von ihm geplant und begleitet. 2019 wurde die Begleitung der Bewohner zu verschiedenen externen Arztbesuchen unter dem Gesundheits- und Krankenpfleger Team und dem Aide-soignant Team aufgeteilt. **Um die Informationsweiterleitung zu gewährleisten wurde ein Dokument ausgearbeitet, welche alle Informationen des Nutzers und die nötigen Angaben zum Arzttermin enthält.** Begleitet eine „Aide-soignante“ den Arztbesuch, gibt sie nach dem Arztbesuch alle notwendigen Informationen an den Gesundheits- und Krankenpfleger weiter.

Das Team der ASF arbeitet in enger Zusammenarbeit mit dem erzieherischen Team. Das gemeinsame Ziel ist es, die Gewohnheiten, Wünsche und individuelle Ziele der Bewohner im Wohnheim, in Zusammenarbeit mit diesen, im alltäglichen Leben umzusetzen. Um dies erreichen zu können, ist ein Zusammenspiel des gesamten Teams notwendig. **Die Antworten auf die vielfältigen Bedürfnisse der Bewohner können so von den Kompetenzen aller Mitarbeiter durch eine Kombination unterschiedlicher fachlicher und persönlicher Hintergründe entstehen.** So wurden auch hier mit dem Team die einzelnen Verantwortungsbereiche ausgearbeitet, wie z.B. die Begleitung der Termine der Bewohner zur Kosmetikerin, Frisörin, ... sowie einzelne individuelle Bestellungen von Produkten der Bewohner und die Umsetzung einzelner Ziele der Bewohner.

Die Aufteilung der Teams hat dazu verholfen sich mit seiner eigenen Berufsgruppe zu identifizieren und gleichzeitig als wichtige Komponente für die gemeinsame Umsetzung der Ziele der Bewohner und des Leitfadens der Wohneinrichtung zu fungieren.

## **Weiterführung der Projekte LiN-Lagerung, Wundmanagement, Aromapflege und Schmerzmanagement**

LiN-Lagerung heißt Lagerung in Neutralstellung und ist eine therapeutische funktionelle Lagerung auf neurophysiologischer Basis. Sie verfolgt das Ziel der verbesserten Beweglichkeit, bequeme Positionierung und der Prophylaxe von Dekubitus, Schmerzen und Kontrakturen. 2019 haben die Workshops der LiN-Lagerung für das Pflegepersonal begonnen. Geleitet wurden sie von einem internen Praxisanleiter. Insgesamt gibt es fünf Workshops, jeder Workshop beinhaltet

eine spezifische Lagerung. Pro Workshop weist die Praxisanleiterin 3-5 Pflegepersonen in eine spezifische Lagerung an, anhand von Erklärung, Demonstration, Selbsterfahrung und praktischem Üben. Jährlich findet ebenfalls eine Fortbildung von zwei Tagen mit einem externen Fortbildner statt. Die interne Praxisanleiterin ist zurzeit in der Ausbildung zur Fortbildnerin. **In einer Arbeitsgruppe werden spezifische Lagerungen für verschiedene Nutzer besprochen, getestet und anschließend implementiert.**

Das Projekt des Wundmanagement wird auch weiterhin aktiv weitergeführt. Die Ansprechperson in der Résidence Nico Kremer hat gewechselt und ist neues Mitglied der Arbeitsgruppe Wundmanagement im Tricentenaire.

Des Weiteren nehmen **die Anwendungen der Aromapflege in der Begleitung der Nutzer stetig zu**. Im Projekt Aromapflege wurden 3 Teammitglieder aus unterschiedlichen Disziplinen als Bezugspersonen und aktive Mitglieder der Arbeitsgruppe Aromapflege Tricentenaire designiert. Sie fungieren als Ansprechpersonen zum Thema Aromapflege und Basale Kommunikation in der Résidence Nico Kremer.

Die Anfragen von den Nutzern und dem Personal in Bezug auf das Schmerzmanagement, gerade in Bezug auf alternative, schmerzreduzierende Maßnahmen, nehmen kontinuierlich zu. Um der Anfrage gerecht zu werden, wird eine weitere Pain Nurse in der Résidence Nico Kremer ausgebildet.

#### **Medikamentensicherheit /Medikationssicherheit**

Die Verwaltung der Arzneimitteltherapie liegt im Verantwortungsbereich der Gesundheits- und Krankenpfleger. Der Gesundheits- und Krankenpfleger ist verantwortlich für die adäquate Verabreichung der verschriebenen Medikamente an die Nutzer. **Um einen erhöhten Standard zu erzielen, wurde die Organisation der Medikamentenverwaltung angepasst.** Der Gesundheits- und Krankenpfleger, der die Medikamente verabreicht, kontrolliert diese unmittelbar vor der Verabreichung. Die Arbeit der Gesundheits- und Krankenpfleger wurde daher neu strukturiert. Um die Sicherheit der Medikamentenverabreichung zu optimieren, wurde eine genaue Prozedur zur Bestellung sowie zu der täglichen Verabreichung ausgearbeitet. Das Pflegeprotokoll wurde überarbeitet und validiert. Weitere Maßnahmen, um die Sicherheit einer adäquaten Medikamentenverwaltung zu gewährleisten, wurden unternommen:

- Ein abnehmbares Schild für die Tür des Raumes, in dem die Medikamente gerichtet werden, auf dem steht „Nicht Stören Bitte“, wurde erstellt. Dieses Schild, wel-

ches für den Zeitraum des Richtens der Medikamente für den Folgetag an die Tür gehängt werden soll, hat zum Ziel die nötige Ruhe zu gewährleisten.

- Eine Pflichtfortbildung zum Thema Pharmakovigilanz für die Gesundheits- und Krankenpfleger wurde organisiert. Ab 2020 wird jährlich eine Fortbildung den Gesundheits- und Krankenpfleger zum Thema Arzneimittel angeboten.
- Die Medikamentenschränke wurden mit einem Badge System ausgestattet, um eine zusätzliche Sicherheit zu garantieren.
- Jeden letzten Tag im Monat wird zusätzlich ein Gesundheits- und Krankenpfleger für 4 Stunden geplant, um die Kontrolle der „Prescription médicale“ von einem Monat auf den nächsten Monat zu kontrollieren. So kann diese Tätigkeit außerhalb des regulären Schichtablaufes durchgeführt werden.

#### **Förderung der Dokumentation zur Optimierung der Begleitung der Nutzer:**

Für 2018 war das Ziel der Optimierung der Dokumentation festgelegt worden. Jedoch auf Grund der fehlenden zeitlichen Ressourcen und anderen Prioritäten konnte das Ziel 2018 nicht so aktiv verfolgt werden wie geplant. Anfang 2019 wurde konstatiert, dass die schriftliche Dokumentation nachließ und die Teamleiter beschlossen, dass die schriftliche Dokumentation mit den Teammitgliedern aktiver bearbeitet werden soll. An zwei Tagen des Monats bleibt das Personal der Frühschicht eine halbe Stunde länger, um mit einem Teamleiter über die schriftliche Dokumentation sowie den gesamten Inhalt der Bewohnerakte zu diskutieren. Hier werden die Art und Weise und Beispiele der Dokumentation besprochen und eventuelle Fragen beantwortet.

#### **Systematische Erfassung und Analyse der Stürze, sowie Einsetzen von sturzprophylaktischen Maßnahmen**

Menschen mit Einschränkungen haben ein höheres Risiko ein Sturz zu erleiden. Stürze können schwere Folgen/Konsequenzen für den Betroffenen haben. Sturzfolgen können z.B. Knochenbrüche bis hin zu dauerhaften Einschränkungen, z.B. Mobilitätseinschränkungen, mit sich bringen. Individuelle sturzprophylaktische Maßnahmen sind daher sehr wichtig. **Ein Pflegeprotokoll zum Thema „Sturzprophylaxe“ sowie ein Erfassungsbogen zur Einschätzung des Sturzrisikos wurden ausgearbeitet.** Eine systematische Erfassung der Stürze wurde anhand eines Computerprogramms ausgearbeitet. Diese ist nun im Test und wird ab 2020 die Stürze erfassen.



#### **Projekte und Ziele für 2020:**

- Ausarbeiten und Umsetzen verschiedener pädagogischer Projekte
- Weiterführung der Ausarbeitung der Verantwortungsbereiche mit den verschiedenen Teams
- Unterstützung der Teammitglieder bei der schriftlichen Dokumentation in der Bewohnerakte und der Dokumentation der Ziele des persönlichen Projektes
- Weiterführung der Workshops LiN-Lagerung, Organisieren von Workshops für die aktiven Nachtwachen, Einweisungen des Pflegepersonals in der individuellen Lagerung des Bewohners, Organisieren von Auffrischungskursen für das Pflegepersonal
- Weiterführung der Aktivitäten des Wundmanagements, der Aromapflege, des Schmerzmanagements
- Weiterführung der systematischen Erfassung und Analyse der Stürze, sowie Einsetzen von sturzprophylaktischen Maßnahmen
- Ausarbeitung eines Kataloges in leichter Sprache über das Angebot der zur Verfügung stehenden Lebensmittel.

Ana CANDEIAS, Chef d'équipe éducative  
Carine GROSCH, Chef d'équipe éducative  
Anne HAMILIUS, Chef d'équipe soignante  
Patricia NOËL, Chef d'équipe soignante  
Marianne ORIGER, Directrice adjointe des services d'hébergement, responsable des Résidences de Heidsorf

## LE PAVILLON - HEISDORF



Das Wohnheim wurde am 15. September 2010 eröffnet und bietet 16 Menschen mit einer physischen Behinderung ein Zuhause. Die Krankheitsbilder der Bewohner sind hauptsächlich Folgeschäden durch Unfälle (Schädel-Hirn-Trauma, Querschnittslähmung, ...), degenerative Erkrankungen (Chorea Huntington, ...) oder infantile/erworbene Zerebralparesen.

Die Bewohner leben in 2 Gruppen von jeweils 8 Bewohnern. Jeder Bewohner verfügt über ein eigenes Zimmer mit Waschbecken. Der Aufenthaltsraum, die Küche und das Badezimmer werden gemeinsam benutzt.

Zwei Bewohner arbeiten die Woche über in verschiedenen betreuten Werkstätten. Einige Bewohner besuchen an verschiedenen Wochentagen das „Service d'activités de jour“ im Centre Jean Heinisch.

### Les collaborateurs au 31.12.19

- 1 chef d'équipe soignante
- 1 chef d'équipe éducative
- 6 infirmiers/ières
- 9 éducateurs/trices
- 5 aides socio-familiales dont 1 en formation

Die Bewohner werden von einem pluridisziplinären Team begleitet, das sich aus Erziehern, Helfern, Gesundheits- und Krankenpflegern, Physio- sowie auch Ergotherapeuten, Sozialarbeiter und einer Psychologin zusammensetzt. Ein Referenzarzt kann zweimal wöchentlich von den Bewohnern konsultiert werden.

Eine Logopädin kann per Verordnung mit dem Bewohner arbeiten. Eine erzieherische und eine pflegerische Teamleiterin teilen sich die Koordination der alltäglichen Organisation; Priorität ist immer die Wünsche, Ziele und Gewohnheiten der Bewohner in ihrem alltäglichen Leben im Wohnheim umzusetzen und dies in regelmäßiger Absprache und in regelmäßigen Austausch mit den Bewohnern selbst, ihren Familien, ihrem sozialen Umfeld und den zuständigen Diensten. Eine Koordinatorin sowie auch die Referenten unterstützen den Bewohner in der Ausarbeitung, Umsetzung und Ausführung seines personalisierten Projektes.

### Projets, objectifs et activités pédagogiques en 2019

#### Système d'inscription et tableau de visualisation

Depuis deux ans, les usagers ont la possibilité de s'inscrire aux activités hebdomadaires qu'ils souhaitent faire. L'écho que nous avons eu de la part des usagers est très positif. Ils trouvent que le système leur permet de programmer leur semaine. Cela leur procure une certaine sécurité.

Suite au départ de deux collaborateurs du groupe de travail « tableau de visualisation » au courant de l'année, le projet n'a pas pu être finalisé. Nous avons tout de même réussi à proposer des modifications aux usagers. La prochaine étape est d'adapter ces changements sur le tableau afin de commencer la phase-test du projet. Ainsi, les usagers peuvent nous donner leur feedback et nous dire si cela correspond à leurs attentes.

#### Das Projekt: Pizzaofen



Wir haben Anfang 2019 überlegt, welches größere Projekt wir in Angriff nehmen könnten.

Dann sind wir über ein Internetvideo gestolpert, in dem man einen Pizzaofen bzw. die Form eines Ofens mit Hilfe eines Gymnastikballes baut. Da war uns schnell klar: Das wollten wir auch!

Bevor wir mit dem Projekt begannen, erstellten wir einen Plan. Diesen legten wir dem Sicherheitsbeauftragten zwecks Validierung vor und machten uns konkrete Gedanken um die Nutzung, sowie der daraus resultierenden pädagogischen Aktivitäten.

Ziel war, dass die Bewohner sich mit dem Thema „Bauen und Feuer“ auseinandersetzen sollten. Folgende Aktivitäten wurden geplant:

#### **Lebensmittelkunde Mehl und Hefe**

- Aus was wird Mehl gewonnen?
- Welche Mehlsorten gibt es?
- Wie wirkt Hefe auf das Mehl?
- Unterschiede von gekauftem und selbstgebackenem Brot/Pizza.
- Verarbeitung von Mehl, Hefe, Salz, Wasser.

#### **Handwerkliche Tätigkeiten**

- Bearbeiten von Holz, verschiedenen Holzsorten.
- Sägen, bohren, schleifen, streichen.
- Sicherheitsaspekte im Umgang mit Maschinen.

#### **Umgang mit Feuer**

- Wie wirkt sich die offene Flamme auf das Endprodukt aus?
- Welche Temperaturen werden benötigt?
- Welche Holzsorten gibt es?
- Speicherung der Hitze durch Schamottesteine.
- Sicherheitsaspekte im Umgang mit Feuer.

Dann haben wir mit der Herstellung des Pizzaofens begonnen. Wie im Video gesehen, bauten wir die Form des Ofens mit Hilfe eines Gymnastikballes nach.

Anschließend musste der Ofen trocknen. Während der Trocknungsphase von sechs Wochen bauten wir dann unsere Holzkonstruktion, um den Ofen später vor Witterungseinflüssen zu schützen.

Auf der Fläche, wo der Ofen nun steht, wurden Schamottesteine verarbeitet, um die Temperatur im Ofen länger speichern zu können.

Nach einer Testphase wurde der Ofen dann mit feuerfestem Mörtel verputzt. Der Ofen hält problemlos Temperaturen von 270 Grad und mehr aus.

Testurteil der Bewohner des Pavillons – Heisdorf: die Pizza schmeckt extrem lecker!

Wir freuen uns schon auf den Sommer 2020 und auf die italienischen Abende auf der Terrasse.

#### **Sur le sentier de la cime des arbres.**

Depuis un certain temps, les résidents du Pavillon demandent souvent de faire tous ensemble un séjour vacances. Cela étant difficile à organiser, nous avons eu l'idée de faire une excursion d'une journée.

Le 21 juin, nous avons pu concrétiser notre projet d'une sortie avec 13 bénéficiaires.

Nous nous sommes rendus sur le « Chemin des Cimes de la Sarre ».

Ce projet nous tenait très à cœur et a permis aux personnes dont l'accompagnement demande une aide plus importante de pouvoir vivre une journée de détente et de plaisir tout en étant encadré par du personnel.

Pour cette journée, nous avons eu l'aide de bénévoles venant de la « Banque JP Morgan ». Leur soutien et leur gentillesse a été admirable.

Cette journée a commencé par une belle balade dans les bois qui nous a conduits vers une passerelle en bois. En montant cette tour d'observation, nous avons eu droit à une vue imprenable de la boucle de la Sarre. Après cette promenade magnifique, nous avons déjeuné dans un restaurant ; dans une bonne ambiance et avec un bon repas. Tout le monde était content d'avoir participé à cette journée extraordinaire.

#### **Témoignages des résidents :**

M. DM : J'ai beaucoup aimé. Les bénévoles étaient très gentils. Ce que je retiens, c'est surtout le restaurant, j'ai bien mangé. À refaire !

Mme AF: Une belle journée ; une belle activité.

M. RM: Très sympa de rencontrer d'autres personnes. Très chouette de partir avec tous les résidents du Pavillon.

M. AP : Journée exceptionnelle. Pouvoir manger avec tout le monde à table au restaurant était un moment magnifique. Des bénévoles généreux, le tout dans un cadre magnifique.

Mme NM: J'ai aimé le restaurant et la balade dans le bois.

Collaborateurs et bénévoles, eux aussi étaient contents d'avoir réussi à satisfaire le souhait des résidents de passer un moment convivial un peu plus particulier.

Nous espérons pouvoir refaire ce genre de sortie en 2020.

#### **Die Arbeitsgruppe Organisation**

Die Bewohner des Pavillons leben in 2 Gruppen, auf jeweils einem separaten Stockwerk. Die Mitarbeiter arbeiten gezielt in nur einer der 2 Gruppen. Bedingt durch

neue Herausforderungen (Schluckbeschwerden von Bewohnern beim Essen, Aktivitätenanfragen der Bewohner, ...) musste diese Organisation neu überdacht werden.

Daher wurde eine Arbeitsgruppe bestehend aus 4 Personalmitgliedern (1 Aide Socio-Familiale (ASF), 1 Gesundheits- und Krankenpfleger/in, 1 Erzieher/in und 1 Teamchefin) gegründet. Ziel der Arbeitsgruppe war es, die Organisation zwischen 6 und 22 Uhr zu analysieren und an die Anforderungen anzupassen.

Als Erstes wurde der Dienst zwischen 6-10 Uhr analysiert. Schnell wurde klar, dass eine Lösung für die Begleitung der Bewohner beim Frühstück gefunden werden musste. Da bei vielen Bewohner Schluckstörungen diagnostiziert wurden, ist eine konstante Präsenz, beziehungsweise eine Aufsicht beim Frühstück unerlässlich. Organisiert wurde, dass das Frühstück für alle Bewohner ab 7:15 Uhr im Aufenthaltsraum der Gruppe im Erdgeschoss angeboten wird, dies unter Aufsicht des Erziehers. Unterstützt wird der Erzieher zeitweise durch eine ASF, wenn viele Bewohner am Frühstückstisch Hilfe benötigen.

Folglich musste die morgendliche Begleitung beim Aufstehen auch neu organisiert werden. Bei der Umsetzung dieser neuen Organisation wurde der beruflichen Qualifikation der Mitarbeiter sowie Zusammenarbeit der Mitarbeiter Rechnung getragen. Der Erzieher betreut Bewohner, die eine spezifische sozialpädagogische Betreuung benötigen, die ASF betreut die Bewohner bei denen eher die pflegerische Begleitung im Vordergrund steht und der Gesundheits- und Krankenpfleger betreut die Bewohner, die eine spezifische Pflege beziehungsweise eine Behandlungspflege benötigen.

Des Weiteren wurde die Begleitung der Bewohner zu den Bussen neu organisiert. Der Erzieher begleitet die Bewohner, die den Bus beim Wohnheim Résidence Nico Kremer nehmen, währenddessen die ASF die Bewohner unterstützt, die die Busse nahe dem Pavillon nehmen.

Zu erwähnen ist, dass die Änderungen den Bewohnern erklärt und eine Testphase vereinbart wurde. So konnten, durch Feedbacks der Bewohner und Mitarbeiter, die Arbeitsabläufe zeitnah weiter angepasst und verbessert werden. Mit dieser Umstrukturierung konnte eine qualitativ bessere Betreuung der Bewohner im Zeitraum zwischen 6-10 Uhr erzielt werden.

Die Arbeitsgruppe analysiert nun die Dienste zwischen 10:00 und 21:45 Uhr.

### Die Neugestaltung der Passerelle

2018 kam und die Idee die Passerelle neu zu gestalten und eventuell dort einen Rückzugsort für Bewohner und deren Familien einzurichten. Nach eingehender

Analyse konnte wegen Platz- und Sicherheitsgründen dieses Projekt nicht umgesetzt werden. Die Passerelle wurde neu gestrichen, mit Bildern verschönert und dient wie bisher nur als Durchgang von der MAREDOC zu der 2. Wohnheimgruppe des Pavillons.

### Projets et objectifs pour 2020

- Mettre en place des activités et projets pédagogiques
- Planification et mise en place de la fête « 10 ans Pavillon Heisdorf »
- Suivi GT organisation

Kelly ALMEIDA, Chef d'équipe éducative

Luc CORRING, Educateur

Pierre FOURIR, Educateur

Cindy GONCALVES, Chef d'équipe soignante

René MOLITOR, Résident du Pavillon - Heisdorf

Isabelle RASE, Kinésithérapeute

Jörg SAUSEN, Educateur

Marianne ORIGER, Directrice adjointe des services d'hébergement, responsable des Résidences de Heisdorf

## LA RÉSIDENCE A PULTZ - PRETTINGEN



Das Wohnheim A Pultz nimmt seit Juli 2006 zwölf Erwachsene mit mittlerer bis schwerer intellektueller Beeinträchtigung auf. Die Menschen leben dort in zwei Gruppen, die jeweils von einem Erzieher begleitet werden. Die Bewohner werden in ihrem personalisierten Projekt von einem interdisziplinären Team betreut. Zusätzlich zum Stammteam intervenieren punktuell der Koordinator, der soziale Dienst, das therapeutische Team, sowie ein Referenzzarzt und andere externe Dienste. Mittlerweile gehen noch sechs Bewohner einer beruflichen Tätigkeit in einer geschützten Werkstatt nach. Alle anderen Bewohner sind im Ruhestand. Sie bleiben tagsüber in einer Gruppe im Wohnheim. Ein Aktivitäten-Programm soll ihnen Struktur und Orientierung bieten.

### Die Mitarbeiter am 31.12.19

- 2 Teamleiter
- 1 Gesundheitspflegerin
- 8 Erzieher
- 3 Pflegehelfer
- 1 Aide socio-familiale

### Übergang von der Werkstatt in den Ruhestand

Nachdem 2018 noch ein Bewohner des Wohnheimes „A Pultz“ in Rente gegangen ist, wurde bei einem seiner Mitbewohner der Wunsch nach Ruhe immer konkreter. „Wann kann ich in Rente gehen?“

„Ich habe keine Kraft mehr zu arbeiten.“

„Ich komme mit meinen Arbeitskollegen nicht mehr so gut zurecht. Die verstehen mich nicht.“

Da wir im Sinne der Normalisierung stets bemüht sind, dass die Bewohner möglichst selbstständig und in Selbstverantwortung agieren können, ist zur Begleitung eine multidisziplinäre Zusammenarbeit gefragt.

Die Person hat aufgrund der unterschiedlichsten Tätigkeitsfelder in ihrem Arbeitsleben Lücken im Lebenslauf und parallel hierzu auch bei Einzahlungen in die Rentenkasse. Zu Beginn der Recherchen ist nicht klar, wann der tatsächliche Renteneintritt erfolgen kann.

Für den Bewohner ist 2019 ein gefülsreiches Jahr. Fehlende konkrete Aussagen verunsichern ihn zusehends. Das Begleitteam, insbesondere die persönlichen Referenzpersonen, versuchen Halt und Sicherheit zu geben. Leider verbleibt das Jahr 2019 für den Bewohner ohne „Happy End“.

Der Übergang vom Arbeitsleben in der Werkstatt ins Zuhause im Wohnheim, wird uns weiterhin beschäftigen. Die Bewohner altern zusehend. Physische und psychische Kompetenzen verändern sich. Die meisten Bewohner würden auch im Ruhestand noch gerne sehr aktiv sein. Ihre Wünsche sind oft nicht mehr kompatibel mit ihren physischen Möglichkeiten. Sie überschätzen ihre eigenen Kapazitäten um ein Vielfaches.

Für das Begleitteam bedeutet das ein hohes Maß an Feinfühligkeit und Fingerspitzengefühl. Vor ein paar Jahren galt es zu motivieren die eigenen Wünsche zu erkennen und zu äußern. Nun ist diese Kompetenz vorhanden, jedoch die physischen Möglichkeiten so eingeschränkt, dass die Wünsche nicht mehr alle realisiert werden können.

**Ziel 2020:** Konkrete Auseinandersetzung mit der Thematik (Fortbildung)

### Biografiearbeit

Biografisches pädagogisches Arbeiten findet tagtäglich in der Begleitung statt. Man spricht miteinander und ausgelöst durch ein Wort, kommt man gemeinsam ins Schwelgen. Vorausgesetzt man kennt Passagen des Lebens, des zu begleitenden Bewohners. Spezielle Projekte, wie 2017 begonnen, wurden 2019 nicht weitergeführt. Hierzu ist uns wichtig, dass die pädagogischen Begleitpersonen über fachbezogenes Wissen verfügen.



### Arbeitsgruppe Visualisation

Die Gruppe Visualisation trifft sich für insgesamt zwölf Stunden zum Besprechen und Planen. Die weitere Umsetzung erfolgt im Alltag. Im Verlauf des Jahres wird die Pinnwand zur Visualisierung der Woche erneuert und vergrößert.

„Pretten – News“ in Form einer Zeitung war in der alltäglichen Praxis nur schwer umsetzbar. Zurzeit wird zur Probe eine Art Infotafel in unmittelbarer Nähe des Wochenplans genutzt. Hier werden Informationen über mögliche Aktivitäten etc. angebracht. Um die Visualisierung, insbesondere für die Begleitung der Bewohner zu erleichtern, wird das Computerprogramm „Boardmaker“ eingeführt. Dieses Programm erlaubt es, schnell individuelle Pläne mit Piktogrammen zu erstellen.

### Arbeitsgruppe Einarbeitung neue Mitarbeiter

Die Arbeitsgruppe setzt sich weiterhin aus zwei Mitgliedern des Begleitteams und einem Teamleiter zusammen. Man trifft sich acht Stunden, um gemeinsam an Ideen zu arbeiten und Aufgaben aufzuteilen. Die konkrete Umsetzung erfolgt neben der alltäglichen Arbeit. Die bereits erarbeiteten Dokumente zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter werden stetig angepasst.

Durch die Auseinandersetzung mit der Strukturierung und Dokumentation der täglichen Arbeit werden andere Prozesse in Gang gesetzt. Die Organisation mit ihren verschiedenen Facetten wird überdacht. Hierbei fällt auf, dass mit der Dynamik der Tätigkeiten der Name der Arbeitsgruppe nicht mehr treffend ist. Unter Be trachtung der getätigten Arbeit und der Visionen für die Zukunft nennt sich die Arbeitsgruppe: AG Organisatorischer Ablauf im Haus.

2019 wird eine Übersichtsliste zur Vorbereitung immer wiederkehrender Aktivitäten erstellt. Diese Liste soll insbesondere neuen Mitarbeitern Sicherheit geben, ganz nach dem Sprichwort: „Man muss nicht alles wissen. Man muss nur wissen, wo es steht.“

**Ziel für 2020:** Optimierung der organisatorischen Tätigkeiten im Alltag (Wochenplan; im Sinne: Was soll erledigt werden? Wer hat sich, um was gekümmert?)

### Zusammenleben in der Wohngemeinschaft

Im Rahmen des Bewohnerrates thematisieren einzelne Bewohner wiederholt, dass das Zusammenleben nicht immer einfach ist. Zusammenleben bedeutet für jeden einzelnen Mitbewohner, dass er Kompromisse eingehen muss. Die eigenen Wünsche und Bedürfnisse zurück zu stellen bedarf kognitiven, emotionalen und sozialen Kompetenzen. Da dieses Thema sehr komplex ist und alle Bewohner unterschiedliche Voraussetzungen mitbringen, kann eine solche Thematik schwerlich im Rahmen eines Bewohnerrates geklärt werden.

### Denkanstoß und Ziel für 2020:

- Ermittlung der individuellen Wünsche und Vorstellungen der Bewohner
- Kompromisse finden
- Die Rolle der Begleitperson definieren

Michaela ENGEL, Cindy RIBEIRO, Chefs d'équipe  
Nicole SCHEER, Responsable des Foyer Walferdange et Prettingen

# LES SERVICES D'ACTIVITÉS DE JOUR

## LE CENTRE JEAN HEINISCH - BISSEN



### Les collaborateurs au 31.12.2019

**4** aides socio-familiales  
**7** éducateurs/trices  
**1** chef d'équipe  
**1** responsable du Service d'activités de jour

10  
jor

ZUM 10JÄHRIGEN BESTEHEN DES SERVICE D'ACTIVITÉS DE JOUR WURDE IM KLEINEM RAHMEN GEFEIERT.

Zum 10jährigen Bestehen des Service d'Activités de Jour wurde im kleinem Rahmen gefeiert. Dazu luden wir die Multiinstrumentalisten André und Sonja Käpper (Steeldrum, Gitarre, Marimbaphon, Djembe, Handpan) zu uns nach Bissen ein.

Feurig afrikanische, entspannend karibische oder sinnlich südamerikanische Klänge, hatten die beiden für uns im Gepäck.

Die Musik war ein Genuss für Augen und Ohren. Viele Nutzer waren begeistert, klatschten und wippten im Takt der Musik mit.

Nach dem tollen Konzert wurde der besondere Nachmittag mit einem Stück Kuchen und einem Glas Sekt abgeschlossen.

Monika RODERICH, Erzieherin

### Accompagnement des personnes en situation de polyhandicap

Début 2019 s'est réuni, à 3 reprises, un groupe de travail ayant pour thème : l'accompagnement des personnes en situation de polyhandicap au SAJ. L'objectif était de réfléchir sur des pistes d'action afin d'optimiser l'accueil et leur accompagnement au quotidien. Dans un premier temps, l'occupation des différents locaux ainsi que l'organisation quotidienne ont été analysées. Cette analyse a amené le groupe de travail à définir, pour les besoins du public-cible, l'aménagement de certains espaces. Depuis fin 2019, les usagers profitent donc :

- d'un espace détente avec la possibilité de travailler la mobilité, d'utiliser du matériel adapté (coussins, ...) et de participer à des activités bien-être et à des activités musicales ;
- d'un espace accueil où se déroule l'accueil, mais aussi les repas et des activités manuelles (dessin, bricolage...) ;
- et un dernier local, dédié aux activités sensorielles.

Ces locaux qui communiquent entre eux par des portes coulissantes facilitant le passage et la présence des différents professionnels, constituent un avantage au niveau de la sécurité des usagers et permettent une diversité des activités proposées ainsi qu'un accompagnement individualisé selon les besoins de chaque personne du groupe, à différents moments de la journée.

Le groupe de travail prévoit, en 2020, de revoir l'accompagnement socio-pédagogique des activités, tout en prenant en compte les objectifs fixés lors des réunions autour du projet personnalisé de chacun.

Mariette HAAN, Responsable SAJ- Centre Jean Heinisch

## LE FOYER D'AIDE AUX FAMILLES EMILE KÜNSCH - WALFERDANGE



Die Tagesförderstätte bietet 6 Ganztagsplätze, die derzeit auf 7 Personen verteilt sind. Diese kommen regelmäßig von Montag bis Freitag an verschiedenen Tagen zu verschiedenen Uhrzeiten. Von diesen 7 Personen profitieren 4 wöchentlich, sowie 8 weitere Kinder und Jugendliche überwiegend während der Ferien von dem Angebot der Chèque Service.

Das Team der Tagesförderstätte steht in enger Zusammenarbeit mit dem Team des Wohnheims Emile Künsch und verschiedene Projekte werden gemeinschaftlich erarbeitet und umgesetzt.

### Arbeitsgruppe - Gruppeneinteilung

Es wird entschieden die Tagesbetreuung vom 1. Stock ins Erdgeschoss zu verlegen, um somit den hier wohnhaften Kindern eine Gruppe ohne ständigen Wechsel zu bieten. Die Tagesbetreuung gewöhnt sich schnell in den neuen Räumlichkeiten ein und auch fürs Team ist diese räumliche Veränderung ein Gewinn, da viele Wege eingespart werden können.

### Arbeitsgruppe Non-formale Bildung

Bedingt durch die Qualitätskriterien bei der Betreuung von Kindern und Jugendlichen im Rahmen der Chèques-Service, sind weitreichende Anpassungen erforderlich. Die Gruppenräume müssen kindgerechter gestaltet werden, mehr kindgerechtes Material frei zugänglich sein und die Begleitung muss zielorientierter werden. Die Erzieher, die in diesem Rahmen arbeiten, dokumentieren in einem zu diesem Zweck vom Ministerium ausgearbeiteten informatischen „Journal de

Bord“. Hier werden Aktivitäten beschrieben, reflektiert und aus den Reflexionen Schlüsse gezogen für weitere Aktivitäten. Auch Gruppenräume werden analysiert, räumliche Veränderungen dokumentiert und dann beobachtet, wie diese Veränderungen sich auf die Kinder und auf die Arbeit auswirken. Das Erzieherteam nimmt an Fortbildungen teil zu Themen wie: Ruhe und Rückzug, Rolle des Erziehers, Teilhabe der Kinder, usw. Diese Themen geben Anstöße für neue Ansätze in der Arbeit mit den Kindern und Jugendlichen. All dies wird vom Ministerium begleitet; es finden Besuche einer für uns zuständigen regionalen Agentin statt, bei denen die neuen Ansätze überprüft und unterstützt werden. Dies alles bringt mit sich, dass viele Aspekte der Arbeit neu überdacht werden müssen. Erste Resultate sind schon sichtbar, neue Aktivitäten, Spielmaterialien und räumliche Umstrukturierungen werden gut angenommen.

### Projekte und Ziele für 2020

- Weiterarbeit an der Erfüllung der Qualitätskriterien für die Finanzierung von Betreuungsstunden für Kinder und Jugendliche im Rahmen der „Chèques service“ und Ausbau des Konzeptes

Monika SCHOMMERS, Chef d'équipe éducative  
Nicole SPINDLER, Chef d'équipe soignante  
Nicole SCHEER, Responsable des Foyers Walferdange et Prettingen

# LE CENTRE DE PROPÉDEUTIQUE PROFESSIONNELLE - BISSEN

Durant cette année 2019, l'Atelier Thé est venu compléter l'offre de formation « learning by doing » réalisée au CPP (Centre de Propédeutique Professionnelle).

## Au cours de l'année :

- 12 nouveaux stagiaires en situation de handicap ont été accueillis au CPP,
- 13 stagiaires ont quitté le CPP dont :
  - > 7 qui ont été embauchés comme salariés dans les Ateliers du Tricentenaire : 1 à l'Atelier Imprimerie, 2 à l'Atelier Chocolaterie, 1 à l'Atelier Services, 2 à l'Atelier Thé et 1 à l'Atelier vente et prestations externes,
  - > 6 autres stagiaires qui poursuivent leur parcours dans d'autres structures.

Le CPP a accueilli 1 stagiaire éducateur du LTPES.

La formation au CPP est donc axée sur le learning by doing : créer, se tromper, recommencer, trouver, apprendre, sont les étapes-clés de cette méthode. Les atouts de celle-ci sont nombreux : pluridisciplinarité, entraide, innovation. Elle transforme un poste de travail en un lieu d'expérimentation.

Durant cette formation, les stagiaires vont également expérimenter leurs compétences et leurs connaissances acquises, ou en cours, dans nos différents ateliers.

## Formation Atelier Chocolaterie :

- Préparation de la masse : praliné, ganache, massepain et caramel
- Fourrage (intérieur des pralines)
- Coupage : couper le praliné à l'aide d'une grille appelée « guitare »
- Enrobage : machine « Tunnel »
- Décor : faire des miettes avec le cornet
- Refroidissement : savoir transporter le moule au réfrigérateur
- Nettoyage
- Hygiène

## Formation Atelier Imprimerie :

- Avoir une bonne compétence pour calculer et compter
- Découvrir les machines à l'imprimerie et avoir une certaine endurance pour rester près des machines
- Connaître les différents programmes de l'imprimerie : In Design, Photoshop, Word, Excel
- Connaître les formats de papier : A3, A4, etc.
- Être capable de plier, de coller le double face
- Réaliser un travail exact et précis
- Termes professionnels / Définitions

## Formation Atelier Services :

- Les différentes tâches en atelier prestation de services
- Le matériel utilisé
- Exercices pratiques : travail avec cutter, pliage, montage des boîtes, conditionnement, emballage, décoration (réaliser des nœuds), étiquetage, triage, collage, création de boîtes, recherche de nouvelles idées créatives pour mariages, baptêmes, premières communions...

## Formation Atelier Thé :

- Pesage du thé
- Triage du thé
- Couture des sachets de thé biodégradable
- Emballage du thé
- Découpage et collage d'étiquettes
- Fermeture des sachets de thé avec une languette
- Etiquetage des sachets de thé
- Nettoyage
- Hygiène

Le CPP est également chargé de former à la vente les stagiaires en situation de handicap. Pour cela, des stands promotionnels sont organisés dans les différents supermarchés Cactus. Ceux-ci nous permettent de présenter et de faire déguster les produits de la chocolaterie aux clients. Nos objectifs concernant les dégustations ne se résument pas seulement à l'axe publicitaire mais permettent aux personnes en situation de handicap de développer le lien social et l'ouverture vers l'extérieur. Nous avons organisé 6 dégustations en 2019 dans les différents supermarchés Cactus, dont une dégustation d'une semaine à la Belle Etoile, une semaine de vente à la Belle Etoile pour le salon du chocolat et plusieurs marchés pendant l'année 2019.

Le CPP travaille en collaboration étroite avec les ateliers. Le CPP a ainsi participé à la réalisation de différentes commandes pour des clients. Le CPP est amené à effectuer des livraisons pour les ateliers. Lors de ces livraisons, les stagiaires sont présents pour aider et aussi pour voir la finalité de la production. Dans la continuité du travail en collaboration avec les ateliers, durant l'année 2019, 11978 sachets de Saint Nicolas ont été réalisés.

En 2019, le CPP a travaillé sur des projets avec les différents ateliers, la création du Legos (choco brique) a connu un beau succès auprès des clients.

La boutique du Centre Jean Heinisch a été créée en collaboration entre le Service d'Accueil de Jour (SAJ) et le CPP. Le CPP a repris la gestion de celle-ci. En effet, les stagiaires et les éducateurs sont chargés de ranger la boutique, d'approvisionner certains produits, de réaliser des emballages décoratifs et de l'agencer au mieux. Chaque année, l'équipe du SAJ et du CPP décident ensemble un thème créatif dans le cadre du Créatri. Cette année, le thème « musique » a été retenu. Les personnes en situation de handicap du SAJ et du CPP réalisent différents produits qui sont mis à la vente en boutique.

#### **Au sein de la boutique, vous retrouvez :**

- Des bougies confectionnées en activité « bougie » (SAJ)
- Des chocolats réalisés par l'Atelier Chocolaterie, des Legos réalisés par le CPP
- Du thé provenant de l'Atelier Thé
- Des cartes, des lampadaires, des lampes, créés en activité « Créatri » (SAJ)
- Des objets en céramique produits en activité « céramique » (SAJ)
- Des produits provenant de l'APEMH : huile, vinaigre, confiture,...
- Des ustensiles et des corbeilles en feutre produits par le CPP, et encore de nombreux autres produits...

**LA FORMATION AU CPP EST DONC AXÉE SUR LE LEARNING BY DOING : CRÉER, SE TROMPER, RECOMMENCER, TROUVER, APPRENDRE, SONT LES ÉTAPES-CLÉS DE CETTE MÉTHODE.**



#### **Objectifs 2020**

- Maintenir un accueil de qualité et permettre l'intégration de nouveaux stagiaires au CPP
- Maintenir une formation et une orientation professionnelle adaptée
- Favoriser et maintenir l'autonomie professionnelle des stagiaires en situation de handicap
- Elaborer et maintenir des techniques de formations adaptées et innovantes (pictogrammes, portfolio,...)
- Proposer un perfectionnement des compétences des travailleurs en situation de handicap dans les ateliers
- Proposer un projet pour l'Atelier Thé



# LE SERVICE 321 VAKANZ & LE BÉNÉVOLAT AU TRICENTENAIRE



**Le service 321 Vakanz** a fêté ses 10 ans en 2019.

**Pour cette occasion deux événements ont été organisés :**

- Une journée d'excursion le 1<sup>er</sup> juin pour les bénévoles du service.
- Une soirée d'anniversaire le 6 novembre avec l'aventurier Andreas Pröve, qui a témoigné, à l'appui de magnifiques photos et vidéos, de ses voyages au Myanmar en fauteuil roulant.

**Les chiffres du 321 Vakanz pour 2019 :**

<b>16</b>	voyages
<b>11</b>	excursions d'un jour
<b>18</b>	accompagnements individuels de voyages
<b>136</b>	accompagnements pour activités de loisirs
<b>40</b>	recherches
<b>5</b>	randonnées Joëlettes

Un rapport détaillé sur les activités du service est disponible.

**La coordination du bénévolat.**

**Les différents champs d'action des bénévoles au Tricentenaire sont :**

**La Kermesse – plus de 165 bénévoles d'un jour :**

- Frënn vum Tricentenaire
- Scouts St.François d'Assise Cents
- Scouts Wëll Sei Steesel
- Morgan Stanley
- JP Morgan – Volunteering



## **Accompagnement voyages/excursions**

bénévoles 321 Vakanz

**42** bénévoles actifs en 2019

## **Accompagnement lors des activités de loisirs**

bénévoles 321 Vakanz

**42** bénévoles actifs en 2019

## **Accompagnement d'un résident**

bénévoles 321 Vakanz

**5** bénévoles actifs

## **Randonnées Joëlette**

bénévoles du Team Joëlette

**+/- 15** bénévoles actifs

La remise du Label de Qualité du Bénévolat, initialement prévue pour le 5 décembre 2019 a été reportée en 2020 par l'Agence du Bénévolat.

L'année 2019 a été une année dans la continuité de la démarche de labellisation et de la mise en valeur du bénévolat. La convention de bénévolat a été mise à jour et les entretiens ont été formalisés.

## **Les bénévoles des différents services ont été invités à différentes occasions :**

- Le pot du Nouvel An pour bénévoles
- L'excursion organisée à l'attention des bénévoles du 321 Vakanz dans le cadre du 10<sup>ème</sup> anniversaire du service
- La traditionnelle Nokiermes pour les bénévoles de la Kermesse
- La soirée d'anniversaire du 321 Vakanz le 6 novembre 2019
- Repas de fin d'année pour le Team Joëlette

## **Deux firmes ont choisi le Tricentenaire pour leur journée sociale :**

Les volontaires de la firme JP Morgan ont accompagné les résidents du Pavillon de Heisdorf lors d'une excursion au Sentier des cimes de la Sarre, le 21 juin 2019, et certains de leurs volontaires ont donné un coup de main lors de la kermesse.

La firme Michelman a participé à une journée Joëlette dans le parc de Heisdorf le 6 septembre 2019.

Danielle PETESCH, Coordinatrice des bénévoles  
Christiane RONKAR, Chargée de projets



**NOUS TENONS À REMERCIER DE  
TOUT CŒUR TOUS LES BÉNÉVOLES DE  
LEUR ENGAGEMENT CONTINU ENVERS  
LES USAGERS DU TRICENTENAIRE.**



# AU REVOIR

**IWWERALL SINN SPUERE VUN ÄREM LIEWEN,  
SI ERËNNEREN EIS ËMMER UN IECH.  
SI MAACHEN EIS FROU A TRAUREG,  
MEE SI LOOSSEN EIS IECH NI VERGIESSEN.**



**Tricentenaire**  
a.s.b.l. reconue d'utilité publique

D'Bewunner, d'Personal, d'Direktioun  
an de Conseil d'administration vum  
Tricentenaire traueren ëm den Doud  
vun der

**Madame  
Liliane Gengler-Ferber**

Léift Liliane,

De 16. August 2019 sidd Dir an der „Résidence Nico Kremer“ zu  
Heeschdref friddlech entschlaf.

Mir wäerte besonnesch Är positiv Astellung an all déi schéi  
Momenter, déi mir mat lech zesummen erlief hunn, a gudder  
Erënnerung behalen!

Eis Gedanke si bei Ärem Mann, deen ëmmer fir lech do wor, Ärem  
Jong an der ganzer Famill.

2198620.1



**Tricentenaire**  
a.s.b.l. reconue d'utilité publique

LES RÉSIDENTS,  
LES PROFESSIONNELS,  
LA DIRECTION ET LE  
CONSEIL D'ADMINISTRATION  
DU TRICENTENAIRE  
ont l'immense tristesse  
de vous faire part du décès de

**Monsieur  
Filipe Miguel Almeida Da Silva Carvalho**

Cher Filipe,

Tu nous as quittés ce jeudi 12 septembre 2019, après cinq années  
que nous avons eu le plaisir de partager.

Tu pouvais être assez discret et en même temps, tous ces  
agréables moments resteront à jamais dans nos souvenirs.

Pensées émues à l'ensemble de ta famille.



**Tricentenaire**  
a.s.b.l. reconue d'utilité publique

D'BEWUNNER, D'PERSONAL,  
D'DIREKTIOUN AN DE  
CONSEIL D'ADMINISTRATION  
VUM TRICENTENAIRE

traueren ëm den Doud vum

**Här Alain Wester**

Léiwen Alain,

Den 29. August 2019 sidd Dir am Foyer Emile Künsch zu Walfer  
friddlech entschlaf.

Mir si frou, datt mir lech kennegeléiert hunn an lech e Stéck op  
Ärem Wee begleede konnten.

Eis Gedanke si bei Äre Kanner an der ganzer Famill.

2200438.1



**Tricentenaire**  
a.s.b.l. reconue d'utilité publique

D'BEWUNNER, D'PERSONAL,  
D'DIREKTIOUN AN DE  
CONSEIL D'ADMINISTRATION  
VUM TRICENTENAIRE

traueren ëm den Doud vun dem

**Monsieur Julien Gauthier**

Léiwe Julien,

de 7. Dezember 2019 sidd Dir an der Résidence Nico Kremer zu  
Heeschdref friddlech entschlaf.

Mir wäerten all déi schéi Momenter, déi mir mat lech zesummen  
erlief hunn, a gudder Erënnerung behalen!

Eis Gedanke si bei Ärem Jong an Ärer Famill.

2208563.1

# REMERCIEMENTS

## 2019, « notre année du tourisme pour tous, 10 ans de 321 Vakanz »

Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes qui, de près ou de moins près, contribuent à ce que le projet associatif du Tricentenaire puisse se développer et que nous puissions pérenniser les réponses apportées, et à apporter, aux besoins et attentes des personnes en situation de handicap, ainsi qu'à ceux de leurs familles et entourages :

**Madame Corinne CAHEN**, Ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région; **Mesdames Marie-France NENNIG** et **Sandy ZOLLER**, responsables de la division Personnes handicapées, ainsi que **Monsieur Pierre CHRISTEN** représentant dans la Plate-forme de coopération, **Monsieur Marc PLUMACHER**, en charge des agréments, le responsable du Service Infrastructures socio-familiales, **Monsieur Thierry WELTER** et **Madame Anouk NOSBUSCH** qui suivent nos projets de construction, ainsi que tous leurs collaborateurs, pour le soutien et l'accompagnement de notre Ministère de tutelle dans la gestion des services existants et dans le suivi des nouveaux services ;

**Monsieur Dan KERSCH**, Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire. **Mesdames Isabelle MOUSSET**, Gestion des services Initiatives sociales et Handicap et **Alexandra MARCELET**, Appui administratif Ateliers protégés, **Monsieur Jacques BROSIUS**, Responsable du département "Emploi" ainsi que **Monsieur Laurent FERY**, Service Handicap et reclassement professionnel de l'ADEM, pour leur soutien des Ateliers du Tricentenaire.

**Monsieur Marc CROCHET** et **Monsieur Gérard ALBERS**, vice-présidents, ainsi que **Monsieur Michel COLIN** et **Yves OESTREICHER**, de la FEDAS; **Monsieur Marc FISCHBACH**, président et **Madame Netty KLEIN**, secrétaire générale de la COPAS qui nous soutiennent au sein des ententes patronales.

**Monsieur Patrick WAMPACH**, directeur d'INFOPLA et ses collaborateurs du service sécurité **Messieurs Georg REINHARDT** et **Misch MORANG** qui offrent leurs supports en matière de sécurité de nos bâtiments et qui suivent nos projets de modification et d'amélioration de nos infrastructures ;

**Messieurs les Bourgmestres, François SAUBER** de Walferdange, **Jean-Pierre KLEIN** de Steinsel, **Henri WURTH** de Lintgen, **David VIAGGI** de Bissen, ainsi que leurs échevins, conseillers et secrétaires communaux, pour l'accueil de nos services dans leurs communes respectives, ainsi que pour leur souci de contribuer à la qualité de vie de leurs concitoyens en situation de handicap ;

**Madame Christine PEGEL**, directrice de l'agence ANEFORÉ, pour son soutien dans l'investissement de notre association au sein des projets européens Erasmus+ ;

La **Congrégation de la Doctrine Chrétienne**, pour son soutien indéfectible envers nos projets depuis la création de notre œuvre ;

**Monsieur Pierre BLEY**, président de l'Œuvre Nationale de Secours Grande Duchesse Charlotte, le Conseil et l'équipe, pour les différents soutiens financiers apportés à nos projets ;

Les nombreux **donateurs**, clubs, associations, qui, avec confiance, soutiennent fidèlement nos actions et permettent le fonctionnement optimal des services actuels, ainsi que le développement de nouveaux projets ; que leur générosité, qui nous permet de répondre aux demandes des familles et des usagers, soit ici mise en avant et remerciée ;

Les **bénévoles** d'un jour, ou plus réguliers, qui s'engagent, avec beaucoup d'enthousiasme et de respect dans l'accompagnement des usagers, au sein des services d'hébergement et essentiellement au sein du service 321 Vakanz, ainsi que pour les ateliers ;

Le **comité** et les **membres** des « **Frënn vum Tricentenaire** » qui soutiennent financièrement nos services en organisant, entre autres, la traditionnelle « **Kiermes** », festivité annuelle d'après Pentecôte qui rassemble plus de 2000 personnes durant une longue après-midi. Le 16 juin 2019 a eu lieu le rendez-vous de la 34<sup>e</sup> édition ;

Les **personnes accueillies, leurs familles et leur entourage**, pour leur courage, leur implication et la confiance qu'elles nous témoignent depuis tant d'années. Le chemin vers la co-production est encore jalonné de défis communs.

L'ensemble des **collaborateurs** des différents services, aujourd'hui plus de 300 pour le groupe, qui, avec enthousiasme, mettent leurs compétences au service de la qualité de vie des personnes accueillies et de leurs familles, ainsi que de leurs collègues ;

Enfin, nos remerciements vont à nos **collègues des autres associations, des ententes, fédérations** et des projets **européens**, pour leur engagement dans les partenariats et pour la richesse des échanges.

L'équipe de rédaction vous donne rendez-vous à l'année prochaine. 2020 sera l'année de la co-production.

Christophe LESUISSE,  
Administrateur délégué





## Tricentenaire

a.s.b.l. reconnue d'utilité publique

[www.tricentenaire.lu](http://www.tricentenaire.lu)



### SIÈGE & DIRECTION GÉNÉRALE

1, rue de la Gare  
L-7228 Helmsange / Walferdange  
Tél.: +352 33 22 33-1  
Fax.: +352 33 22 33-545  
direction@tricentenaire.lu

### ADMINISTRATION CENTRALE

2b, rue de la Gare  
L-7228 Walferdange  
Tél.: +352 33 22 33-1  
Fax.: +352 33 22 33-545

### RÉSEAU TRICENTENAIRE

3, rue de la Gare  
L-7228 Walferdange  
Tél.: +352 33 22 33-510  
Fax.: +352 33 22 33-544  
reseau@tricentenaire.lu

### SERVICES D'HÉBERGEMENT

Tél.: +352 33 40 04-1  
Fax.: +352 33 40 04-244  
direction@tricentenaire.lu

### FOYER D'AIDE AUX FAMILLES

**EMILE KÜNSCH**  
1, rue de la Gare  
L-7228 Helmsange / Walferdange  
Tél.: +352 33 22 33-1  
Fax.: +352 33 22 33-344

### RÉSIDENCE WALFERSCHLASS

2a, rue de la Gare  
L-7228 Walferdange  
Tél.: +352 33 22 33-560  
Fax.: +352 33 22 33-344

### RÉSIDENCE NICO KREMER

1c, rue de Mullendorf  
L-7329 Heisdorf  
Tél.: +352 33 40 04-1  
Fax.: +352 33 40 04-244

### PAVILLON HEISDORF

32a, route de Luxembourg  
L-7330 Heisdorf  
Tél.: +352 33 01 01-6940  
Fax.: +352 33 01 01-6644

### RÉSIDENCE A PULTZ

9, rue de la Montagne  
L-7460 Prettiggen  
Tél.: +352 26 32 30  
Fax.: +352 26 32 30-844

### CENTRE JEAN HEINISCH

14, z.a.c. Klengbousbierg  
L-7795 Bissen  
Tél : +352 26 88 67-1  
Fax :+352 26 88 67-744

### 321 VAKANZ

50, route de Diekirch  
L-7220 Walferdange  
Tél : +352 33 22 33-321  
321vakanz@tricentenaire.lu

### CHOCOLATS DU CŒUR

50, rte de Diekirch  
L-7220 Walferdange  
Tél : +352 26 33 07 71  
bar@chocolatsducoeur.lu



Retrouvez-nous sur facebook! CCPLLULL LU42 1111 0011 8016 0000