

## **Règlement d'ordre intérieur relatif aux « Activités Seniors » (Service « Berodungsdengscht ») de la « Stëftung Hëllef Doheem »**

Le présent règlement d'ordre intérieur complète le contrat de prise en charge et d'accueil du client et régit également les relations avec son entourage (famille, proches, ...).

Des activités de conseil et de soutien pour le client et son entourage sont organisées par des thérapeutes pouvant assurer une prise en charge psychologique, des activités d'ergothérapie, de kinésithérapie ainsi que des conseils diététiques.

La « Stëftung Hëllef Doheem » dispose des agréments nécessaires, régis notamment la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées. Les numéros d'agréments actuels sont affichés sur le site du prestataire [www.shd.lu](http://www.shd.lu) ainsi qu'à l'intérieur des bâtiments concernés.

### **I. Les clients et l'entourage**

#### ***Demandes***

Toutes les demandes d'intervention par notre service ou des demandes d'inscription à des cours pour aidants, y compris informels, sont adressées au « Berodungsdengscht », soit par téléphone au numéro 40 20 80 7200, soit par email ([administration.activitesspecialisees@shd.lu](mailto:administration.activitesspecialisees@shd.lu)). Selon la nature des demandes, celles-ci sont attribuées aux différents thérapeutes selon leur qualification, leur disponibilité et selon l'urgence de la demande. Chaque client a un « thérapeute de référence ».

#### ***Participation aux formations/sessions d'information***

- Lieu des formations/sessions :

Celles-ci sont organisées de manière à assurer une bonne accessibilité géographique aux participants. Ceci implique qu'elles peuvent avoir lieu dans des lieux n'appartenant pas à la « Stëftung Hëllef Doheem ». Nous veillons à ce que toutes les infrastructures utilisées pour les formations/sessions d'information répondent aux dispositions légales en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité. Afin de garantir une couverture nationale, les cours sont organisés en alternance dans différentes régions du pays.

- Durée et horaire des formations/sessions :

Afin de permettre à un maximum des membres de la famille ou des proches de pouvoir participer à des formations ou sessions pour aidants, les horaires de celles-ci sont alternés par cycle de formation, soit l'après-midi, soit le soir.

La durée peut varier selon les thèmes et les demandes des participants. En moyenne un formation dure 2,5 heures.

- Nombre de participants :

Afin de favoriser l'échange au sein des groupes, le nombre maximal de participants est de 12 personnes. Les participants sont tenus au respect mutuel et à la confidentialité des informations partagées.

- Moyens pédagogiques

Les moyens et supports pédagogiques sont adaptés selon les sujets traités. Des exercices pratiques sont prévus pour les cours où il s'agit d'acquérir des compétences techniques (comme la manutention par exemple). L'échange d'expériences des participants fait partie intégrante de tous les cours et permet au formateur d'adapter les cours aux situations et besoins des participants.

## II. Le personnel d'encadrement

### **Documentation du plan thérapeutique**

La documentation des interventions constitue un élément important pour assurer la continuité de la prise en charge et la coordination entre les différents intervenants. Afin d'établir un plan thérapeutique adapté individuellement à chaque client, le recueil des données débute dès la 1<sup>ère</sup> visite et doit être complété et adapté par le thérapeute pour ses « domaines » de travail lors de chaque visite. Les thérapeutes sont amenés à travailler avec le dossier de soins informatisé de la « Stëftung Hëllef Doheem » qui permet une documentation en temps réel auprès du client.

### **Réunions multidisciplinaires**

Afin de garantir une coordination, une vue globale et un alignement de tous les intervenants responsables de la prise en charge des clients ou de leur entourage, une réunion d'équipe multidisciplinaire est organisée, une fois par mois entre les thérapeutes du « Berodungsdengscht » et les équipes de référence des Centres d'aide et de soins de la « Stëftung Hëllef Doheem ».

### **Réunion d'équipe**

Une réunion de service pour l'ensemble de l'équipe des thérapeutes est organisée au minimum 4x/an et selon les nécessités du service. En cas d'absence justifiée le collaborateur est tenu de s'informer du contenu de la réunion en lisant le rapport de la réunion ou en demandant des informations supplémentaires auprès de son cadre de référence en cas de besoin.

La participation aux réunions est obligatoire et reconnue comme heures de travail.

### **Formation continue**

La formation continue de notre personnel poursuit un aspect qualitatif nécessaire au développement des prestations du service. Chaque collaborateur bénéficie de 40 heures de formation obligatoire pour pouvoir consolider et/ou acquérir des nouvelles compétences relatives à son savoir-être et son savoir-faire.

En cas d'absence, chaque collaborateur est tenu de respecter les règles concernant les absences. Pour les formations internes, le collaborateur est tenu de signer la feuille de présence.

### **La tenue vestimentaire et personnelle**

Les collaborateurs doivent se vêtir de manière discrète, nette et soignée. Ils ont une coiffure soignée et, le cas échéant, un maquillage discret.

En ce qui concerne les bijoux, il est conseillé de les porter de façon modérée, en respectant les règles d'hygiène.

Selon les circonstances, une blouse de travail est obligatoire et mise à disposition.

### **L'attitude professionnelle face au client et l'entourage**

Le professionnalisme repose sur la nécessité de garder distance et discrétion vis-à-vis du client, ce qui n'exclut pas le témoignage de sympathie et de compréhension à son égard.

Il requiert les qualités essentielles suivantes :

#### a) Le respect

- observer les désirs et l'autonomie des clients ;
- sauvegarder l'intimité du client ;
- employer la méthode d'écoute active ;
- respecter les rendez-vous pris avec les clients (les collaborateurs préviennent le client d'un éventuel retard dès qu'il excède le quart d'heure).

b) L'honnêteté et la loyauté

- s'interdire avec le client (même si c'est pour rendre service) toute transaction ou action d'intermédiaire concernant la vente, l'achat d'objets, de meubles, de voitures, de bijoux, etc..

c) La neutralité

- garder la neutralité nécessaire face aux problèmes entre client et membre de l'entourage ou client et membre du personnel d'intervention d'aide et de soins ;
- respecter le secret professionnel.

d) Concernant la sécurité des clients

Au cas où le collaborateur reçoit une clé pour entrer chez un client :

- le collaborateur applique la procédure interne de gestion de clés, qui assure un stockage de clé sécurisé ;
- la clé est remise au client à sa demande et/ou à la fin de sa prise en charge.

Au cas où le client n'ouvre pas la porte, le collaborateur applique la procédure en vigueur et :

- lui téléphone. S'il ne répond pas ;
- il téléphone à la famille ou personne de contact du client ;
- sans réponse, il demande au Centre d'Aide et de Soins référent s'il a une clé du client ;
- si possible, il ne rentre pas seul dans la maison, mais toujours à deux.

e) Le pourboire

Il est interdit d'accepter des pourboires, des gratifications ou des cadeaux.

***L'attitude professionnelle face aux supérieurs hiérarchiques et aux autres collaborateurs***

a) La collaboration

- adhésion au projet et au plan de travail individuel et collectif ;
- attitude de cohésion, d'appartenance et de solidarité vis-à-vis du service respectivement vis-à-vis de la Fondation.

b) Le respect et la tolérance

- des méthodes de travail et de l'approche personnelle des autres collaborateurs ;
- de la vie privée des autres collaborateurs ;
- neutralité lors de critiques concernant le travail des autres professionnels.

***L'attitude professionnelle face à soi-même***

Afin de préserver son intimité familiale, de délimiter sa vie privée de sa vie professionnelle et de garder son équilibre personnel, il est indispensable :

- d'éviter de parler de ses propres problèmes et difficultés de quel ordre qu'ils soient ;
- de refuser d'intervenir à titre privé, que ce soit pour des courses, la lessive, le repassage, l'accomplissement de formalités administratives, garde d'une personne dépendante, la procuration bancaire, la tutelle, etc. ;
- de s'abstenir de communiquer son numéro de téléphone privé au client.

### ***Le secret professionnel***

Le secret professionnel est à respecter par chaque collaborateur faisant partie du service. Le secret professionnel peut être partagé avec d'autres professionnels du domaine médico-socio-familial, également tenus au même secret.

### ***Tabac et alcool***

Il est interdit de fumer près du client, dans la voiture de service ou dans les bureaux du service.

La consommation d'alcool, comme de drogues de toute nature pendant le service est interdite. Le travail sous l'influence d'alcool ou de drogues est également prohibé.

### ***La communication***

Le collaborateur adopte une communication claire, transparente, emphatique et bienveillante vis-à-vis des clients et de l'entourage.

Lors de formations / sessions d'information, il faut veiller à une bonne acoustique et s'assurer de la bonne compréhension des exposés par les participants, en évitant dans la mesure du possible les termes trop techniques. Les exposés sont à préparer, voire à tester au préalable, pour assurer la fluidité et le caractère professionnel de l'exposé. D'éventuels manuels ou écrits présentés ou remis aux participants sont à mettre en forme aux normes de la « Stëftung Hëllef Doheem » et font l'objet d'un contrôle préalable au niveau orthographe.

### **Mentions légales :**

« Stëftung Hëllef Doheem » – Fondation reconnue d'utilité publique par arrêté grand-ducal du 29 octobre 1999

**Siège social : 48A, avenue Gaston Diderich L-1420 Luxembourg**

N° RCS: G51 ● N° d'identification à la TVA : LU20445421 ● N° IBLC : 204454521